

## Outsourcing Analiza rynku

# Polskie firmy chcą Zachodu

Rynek outsourcingowy rozwija się dynamicznie. Rodzime firmy zaczynają zdobywać zachodnie rynki, oferując wysoką jakość i niską cenę usług.

Dzisiaj outsourcing to 14 proc. wartości całego rynku usług informatycznych. Analitycy prognozują, że w najbliższych latach nakłady na outsourcing będą rosły w tempie 22 proc. rocznie. Dane te dowodzą, że outsourcing IT przestaje być jedynie nowinką, a zaczyna – częścią przemysłowej strategii informatycznej wielu przedsiębiorstw.

– Rynek outsourcingu IT w Polsce podzielić można na obszary: obsługi systemów informatycznych, obsługi komputerów i sieci, udostępniania infrastruktury IT, zarządzania aplikacjami, outsourcingu aplikacji oraz outsourcingu procesów biznesowych. Z wymienionych obszarów największy udział w rynku ma obsługa systemów informatycznych. Ciągłe najniższe przedsiębiorstw oddaje w outsourcing swoje procesy biznesowe, jednak ten obszar ma największe perspektywy rozwoju – opisuje Arnold Nowak, prezes itelligence.

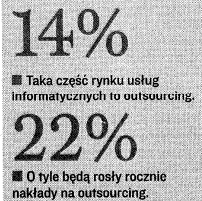
Dodaje, że największej Klientów jego firmy korzysta z outsourcingu kompleksowego. Znacznie częściej obsługują jednocześnie aplikacje SAP, rozwiązanie sieciowe, rozwiązanie bezpieczeństwa i infrastrukturę serwerową, rzadziej tylko wybrany fragment, np. samą infrastrukturę.

Wśród pojedynczych usług popularne jest powierzanie serwisu infrastruktury dużych firm – opieki nad pecektami, siecią WAN, LAN lub serwerami.

– Popularne są też usługi webhostingowe. Ten typ outsourcingu jest najpopularniejszy ze względu na liczbę kontraktów. Do trzeciej grupy należą drobne kontrakty – za kilkaset złotych, np. opieka nad siecią osiedlową czy utrzymywanie strony WWW. Znacznie mniej powszechny jest outsourcing systemów bezpieczeństwa w firmie. Nie znam przypadku, w którym firma z zewnątrz przejmie całą politykę bezpieczeństwa – co najwyżej pomagają stworzyć – twierdzi Grzegorz Balicki, zastępca dyrektora Ośrodka Przetwarzania Danych Incenti.

## MSP na start

– Polska coraz częściej postrzegana jest jako kraj, do którego szybko docierają światowe tendencje rynkowe. W ostatnim czasie do itelligence napływa coraz więcej zapytań o outsourcing z firm z siedzibami w krajach Europy Zachodniej. Taka sytuacja zmusza nas do szybkiego przyswajania nowości. Znacznie niższe koszty naszych usług będą przewagą tylko w przypadku, gdy jakość pozostanie na wysokim europejskim poziomie – twierdzi Arnold Nowak.



A poziom usług świadczonych przez polskie firmy nie ustępuje tym z zachodniej granicy. Podstawową różnicą między rynkiem polskim a rynkami Europy Zachodniej jest jednak struktura rynku. W krajach zachodnich główną rolę odgrywa outsourcing procesów biznesowych – w tym obszarze prognozują się także największe wzrosty przychodów. W Polsce ciągle rośnie popularność outsourcingu serwerów, a Business Process Outsourcing dopiero się zaczyna.

– Przede wszystkim w kraju jest dużo mniejsze zaufanie do outsourcingu jako efektywnej metody prowadzenia biznesu. Polski menedżer zazwyczaj oddaje jedynie niewielkie fragmenty działalności. W Europie Zachodniej nie brakuje firm, które zlecają prawie wszystko – w zasadzie skupiają się na kierowaniu dostawcami poszczególnych części ich biznesowej układanki – opisuje Grzegorz Młynarczyk, odpowiadający za ofertę Software Mind w zakresie outsourcingu IT.

## Dogonić peleton

W porównaniu z Wielką Brytanią czy Niemcami w dalszym ciągu wartość kontraktów outsourcingowych w Polsce jest niewielka. Podobnie jak liczba kontraktów długoterminowych, tzn. pięcioletnich lub dłuższych.

– Popularność tego modelu w krajach Europy Zachodniej można zaobserwować chociażby po rosnącej liczbie międzynarodowych firm outsourcingowych, które coraz chętniej lokują swoje centra outsourcingowe w Polsce – dodaje Grzegorz Młynarczyk.

Rodzimy rynek usług outsourcingu IT dzieli się praktycznie na trzy grupy dostawców – duże korporacje międzynarodowe, mniejsze firmy zachodniego pochodzenia i rdzennie polskie przedsiębiorstwa. Rywalizacja zaś odbywa się na polu trzech kluczowych czynników – elastyczności dostawcy, jego doświadczenia oraz kompleksowości usług.

– Korporacje często wygrywają na polu wiedzy i doświadczenia, ale nie są na tyle elastyczne, by sprostać niestandardowym wymaganiom mniejszych klientów. Dlatego też największy gracz skupiają się głównie na zdobywaniu dużych, korporacyjnych kontraktów – zauważa Arnold Nowak.

Odwrotnie jest z firmami rdzennie polskimi. Bywa, że wygrywają one kontrakty elastycznością – podejmują się ryzykownych przedsięwzięć. Zdarza się też, że ich wiedza nie wystarcza do realizacji. Brakuje im ekspertów.

– Nie mają możliwości poszukiwania brakujących kompetencji w zachodnich oddziałach swojej firmy. Polscy usługodawcy nie mają też długoletnich doświadczeń w outsourcingu. Dopiero zaczynają się na tym polu rozwijać, często więc brak wiedzy jest najistotniejszym ich ograniczeniem – dodaje Arnold Nowak.

Według Grzegorza Balickiego, polscy outsourcingerzy IT jednak gwarantują wysoką jakość usług, dzięki dobrze wykształconej kadry, przy jednoczesnych niższych cenach.

– To właśnie pełne zrozumienie realiów funkcjonowania na rodzimym rynku oraz umiejętność świadczenia usług szytych na miarę stanowią największe atuty polskich firm outsourcingowych – twierdzi Adam Gębski, menedżer ds. sprzedaży ZETO w Poznaniu.

## Wszystko do wynajęcia

Wzrost popularności outsourcingu wynika nie tylko z większego zapotrzebowania na IT w firmach. Wielu informatyków wyjeżdża na Zachód, do krajowych firm ciężko więc znaleźć pracowników. Są zmuszone przekazać swoje IT outsourcingom. A ci dostają coraz więcej zapytań z firm zagranicznych. – To się wcześniej nie zdarzało – przyznaje Arnold Nowak.

Powodem jest oczywiście nasze wejście do Unii Europejskiej i znacznie niższe koszty takich usług.

– Na outsourcing stać w tej chwili już średnie, a nawet małe firmy. I chociaż w dalszym ciągu redukcja kosztów jest podstawową przyczyną, dla której decydują się na usługi, to pojawia się także nowa przesłanka. Outsourcing staje się strategią biznesową – opisuje Arnold Nowak.

Dość długo outsourcing był kojarzony z żelazną zasadą, że oddawać można wszystko poza procesami najistotniejszymi z punktu widzenia biznesu prowadzonego przez firmę. W ostatnich latach okazało się, że to nieprawda...

– Coraz więcej kontraktów obejmuje nie tylko podstawowe usługi, ale też złożone procesy – zauważa Grzegorz Balicki.

Powoli zmienia się też typ usług. Dziś praktycznie każda aktywność może być kandydatem do realizacji na zewnątrz.

– Wydając się również, że wiele firm „wyleczyło się” już z podejmowania prób realizacji wszystkiego własnymi siłami. Menedżerowie dostrzegli, że skupienie się tylko na kluczowych obszarach ich biznesu pozwoli im zapewnić stałą przewagę konkurencyjną – twierdzi Grzegorz Młynarczyk.

Jan Kalinski

j.kalinski@pb.pl ☎ 022-333-99-35



**DUZI DLA DUŻYCH** Korporacje międzynarodowe wygrywają na polu wiedzy i doświadczenia, ale nie są na tyle elastyczne, by sprostać niestandardowym wymaganiom mniejszych klientów. Dlatego też skupiają się głównie na pozyskiwaniu dużych korporacyjnych kontraktów – mówi Arnold Nowak, prezes itelligence.

foto: Małgorzata Pstrągowska