

# Outsourcing na różnych szczeblach organizacji



Arnold Nowak

Z naszego doświadczenia wynika, że na różnych szczeblach w firmie, outsourcing jest zupełnie inaczej odbierany. Rozbieżności te wynikają z naturalnego zróżnicowania celów na poszczególnych poziomach.

## Strategia

Patrząc od góry – zarządy firm korzystających z outsourcingu widzą tę usługę z poziomu strategicznego, a zatem najważniejsze są dla nich cele strategiczne, długofalowe. Outsourcing odbierany jest przez szefów firm głównie jako sposób na koncentrację na podstawowej działalności.

## Koszty

Nieco inaczej widzą ten obszar przedstawiciele działów finansowych. Myślą oni przez pryzmat liczb. Sensowność zastosowania outsourcingu rozpatrują w kontekście redukcji kosztów. Ale nie tylko. Dyrektorzy finansowi odbierają często koszty IT jako nieprzewidywalne. Trudno się

## Outsourcing odbierany jest przez szefów firm głównie jako sposób na koncentrację na podstawowej działalności

spodziewać, kiedy specjalista IT zgłosi zapotrzebowanie np. na nowy serwer. Oddanie tego obszaru w outsourcing pozwala dyrektorom finansowym dokładniej zaplanować koszty w ujęciu np. 3-letnim. Outsourcing IT usprawnia więc planowanie kosztów.

## Działania

Zupełnie inaczej jest na poziomie menedżerów operacyjnych – sprzedaży, czy produkcji. Osoby te odpowiadają za niewaligiczne punkty działalności przedsiębiorstwa. To oni najbardziej odczuwają wszelkie przestoje spowodowane nieprofesjonalną technologią informatyczną. Jeżeli na przykład system IT przez godzinę powoduje problemy z wystawianiem faktur, przedsiębiorstwo narażone jest na ogromne straty, za które odpowiedzialność poniosą właśnie dyrektorzy operacyjni. Oni postrzegają więc outsourcing jako sposób zachowania ciągłości działalności przedsiębiorstwa.

## Szansa na rozwój

A co ze specjalistami IT? Coraz częściej wiedzą już, że outsourcing oferuje unikalne kompetencje, których – z racji braku doświadczeń – nie będą w stanie osiągnąć. Z drugiej strony, w pierwszym kontakcie z pracownikami IT wewnątrz firm czuje się niechęć do współpracy z uwagi na obawę przed zwolnieniem, utratą pracy lub pozycji w firmie. Jest także grupa tego typu pracowników, która w outsourcingu upatruje swoją szansę na rozwój. Przekazując najbardziej „niewdzięczną” część IT na zewnątrz, mogą znaleźć czas na pracę koncepcyjną.

## Rozwój

Podsumowując, mogą stwierdzić, że nastawienie do usług outsourcingowych ewoluuje w pozytywnym kierunku, niezależnie od szczebla w organizacji. Nie dziwią więc prognozy analityków. Rynek outsourcingu IT będzie się rozwijał o wiele szybciej niż cały rynek informatyczny.

*Autor jest prezesem zarządu  
Itelligence Sp. z o.o.*