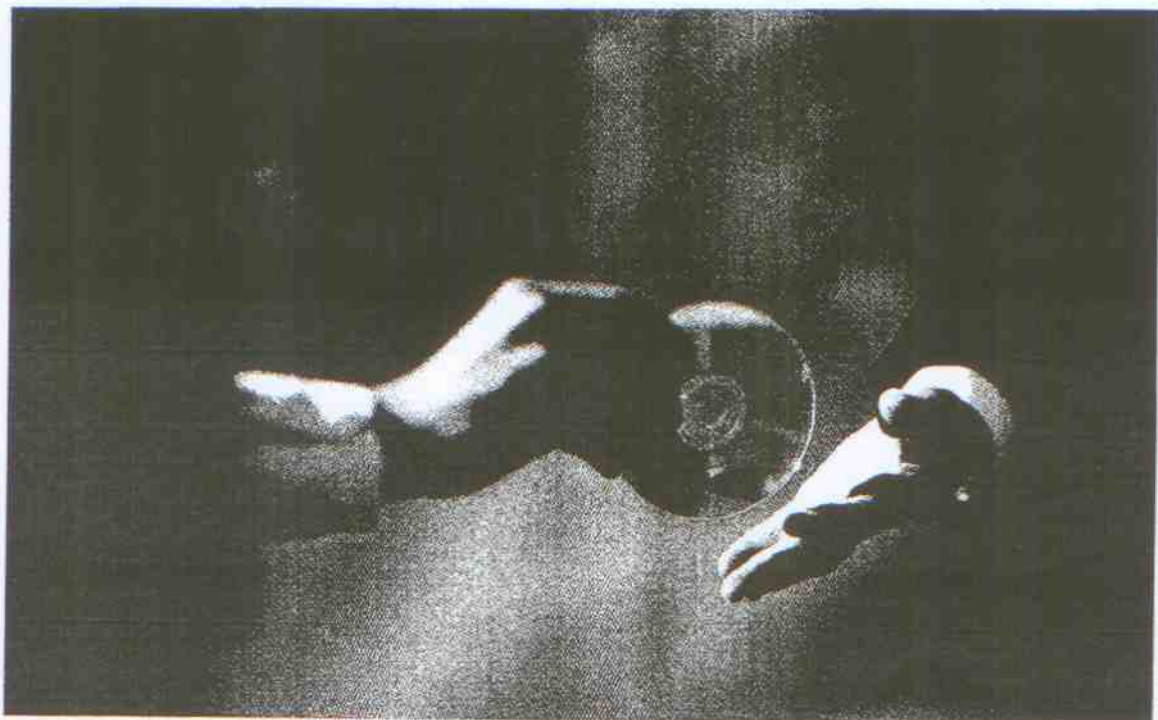


Ryzyko sprowadzić do zera



Zeby współpraca klienta z outsourcerem się powiodła, trzeba spełnić kilka podstawowych wymagań. Przede wszystkim zleceniodawca musi precyzyjnie zdefiniować to, czego oczekuje. Powinien też sprawdzić możliwości usługodawcy.

Według najnowszych badań, klientom i potencjalnym klientom outsourcingowym w obszarze IT towarzyszy często obawa o utratę kontroli nad własnym systemem oraz o wyciek danych, a także o brak bezpośredniego nadzoru nad informatykami. W opinii badanych, realne jest zagrożenie wyniesienia danych przez pracowników firmy outsourcingowej czy też nieuprawniony dostęp do danych przez osoby trzecie. Dla niektórych klientów kłopotliwa wydaje się perspektywa związania się z partnerem outsourcingowym na kilka lat.

Firmy świadczące usługi outsourcingowe starają się uspokoić klienta i cierpliwie prezentują mu swoje profesjonalne serwerownie, odporne na wszelkie klęski żywiołowe, a także zabezpieczone przed dostępem osób niepowołanych. Uspokajać można, ale ryzyko zawsze istnieje na każdym etapie procesu outsourcingowego. Ważne, by sobie je uświadomić. Tylko w ten sposób można próbować je zmniejszyć.

Ryzyko złego zapytania ofertowego

Już na początkowym etapie powstaje ryzyko, że klient nie do końca wie, o co zapytać. Nie jest w pełni świadomy swoich potrzeb. Często wynika to z tego, że nie ma we własnej firmie wykwalifikowanej kadry do rzetelnego przeanalizowania procesów IT. Pyta więc tylko o to, co zna, rozumie, z czym się zetknął.

Usługi outsourcingowe nie mogą być przedmiotem szybkiej i prostej sprzedaży, nie ma gotowych ofert i nie ma gotowych recept. To musi być proces, w którym tylko wnikliwa analiza i poświęcenie firmie outsourcingowej – już na wstępie – odpowiednio dużo czasu może prowadzić do przygotowania pełnej, optymalnej kosztowo propozycji współpracy.

Ryzyko niepełnej umowy SLA
Konstrukcja każdej umowy typu SLA (Service Level Agreement) jest trudna zarówno dla usługobiorcy, jak i usługodawcy. Urasta ona do prawdziwego wyzwania w przypadku usług outsourcingowych, w których aspekt bezpieczeństwa danych i systemów klienta jest szczególnie ważny. Bezpieczeństwo technologiczne zapewnia klientowi najnowszy sprzęt i oprogramowanie oraz odpowiednie procedury, którymi dysponuje outsourcer. Ale czy na pewno tak jest? Czy na straży danych klienta stoi jasna polityka bezpieczeństwa, wysokiej klasy zabezpieczenia? Jak sprawdzić, czy umowa z firmą outsourcingową dostatecznie zabezpiecza interes klienta?

Ryzyko niepełnej umowy SLA

Bezpieczeństwo technologiczne zapewnia klientowi najnowszy sprzęt i oprogramowanie oraz odpowiednie procedury, którymi dysponuje outsourcer. Ale czy na pewno tak jest? Czy na straży danych klienta stoi jasna polityka bezpieczeństwa, wysokiej klasy zabezpieczenia? Jak sprawdzić, czy umowa z firmą outsourcingową dostatecznie zabezpiecza interes klienta?

