

Serwis infrastruktury IT w małych firmach to wydatek kilkunastu tys. zł rocznie

Pod zewnętrznym nadzorem

Specjaliści prognozują, że outsourcing IT będzie się w Polsce rozwijał szybciej niż cały rynek informatyczny. Oznaki przyspieszenia już widać.

Agata Hernik

Coraz więcej przedsiębiorców dochodzi do wniosku, że niekończąca się rozbudowa firmy o kolejne działy – księgowy, logistyczny czy PR – nie ma sensu. Korzystniejsze, a nawet tańsze, może okazać się zlecenie konkretnej czynności lub procesu firmie zewnętrznej. Dotyczy to również IT.

– Polski rynek outsourcingowy rozwija się dynamicznie – stanowi około 14 proc. wartości całego rynku usług informatycznych. Analitycy prognozują, że w najbliższych latach nakłady na outsourcing będą rosnąć w tempie 22 proc. rocz-

nie. Te dane dowodzą, że outsourcing IT przestaje być nowinką, a zaczyna – częścią przemyślanej strategii informatycznej wielu firm – uważa Arnold Nowak, prezes Itelligence.

– Popularność outsourcingu rośnie, bo brakuje specjalistów – coraz więcej z nich wybiera bowiem pracę za granicą. To wymusza wzrost płac dla nielicznych, którzy pozostali w kraju, a pracodawcom przysparza problemów ze znalezieniem odpowiednich kandydatów do pracy. Dlatego korzystają z usług wyspecjalizowanych firm: outsourcerów – dodaje Daniel Ja- ➤

▼ worski, dyrektor działu managed operations w Asseco Business Solutions.

Prawie jak pracownik

Firmy outsourcingowej nie warto wybierać na chybił trafił. Trzeba mieć świadomość, że outsourcer stanie się bliskim współpracownikiem — to od niego, w dużym stopniu, zależeć będzie rynkowy sukces przedsiębiorstwa.

— Uogólniając, można przyjąć, iż wybór firmy outsourcingowej to jak zatrudnianie nowego pracownika. Doświadczony, z wyrobioną marką, daje większe gwarancje dobrych usług niż nowy, dopiero wchodzący na rynek. Z drugiej strony, koszty kształtują się adekwatnie, więc przedsiębiorca musi zdecydować, co jest dla niego ważniejsze — tłumaczy Marek Kucharski, prezes Parasoft.

Dlatego warto — przed podpisaniem umowy — uważnie przyjrzeć się firmie outsourcingowej. Sprawdzić, ilu ma klientów, jaką opinię na rynku, jakiego wynagrodzenia żąda i co zobowiązuje się zrobić w zamian.

— Symptomy niekompetencji pojawiają się już na etapie negocjacji. Należą do nich trudności ze zdefiniowaniem warunków umowy SLA (Service Level Agreement), np. jest ona zbyt ogólna, mało precyzyjnie określa zakres działań, bądź nie wyróżnia sposobów postępowania



w sytuacji awaryjnej i podczas normalnej pracy. Drugi symptom to zbyt niska cena, świadcząca nie tyle o konkurencyjności oferty, ile o braku umiejętności oszacowania, jakie prace powinny być wykonywane — wymienia Adam Gębski, menedżer ds. sprzedaży w Zeto w Poznaniu.

DORADCA Traktowanie outsourcingu jako „pozbycia się kłopotu” może przynieść fatalne skutki. Outsourcer wprawdzie doradzi, jak rozwijać system IT, ale nie może za klienta decydować — uważa Arnold Nowak, prezes Itelligence.

Stara i sprawdzona metoda — pytanie znajomych — pomaga także wybrać najlepszego outsourcingera. Informacja, jak dana firma sprawdza się w praktyce, ułatwia podjęcie decyzji.

— Brak kompetencji, czyli zdolności do wywiązania się z zadania, może wynikać z braków wiedzy, doświadczenia, kadry lub ze słabej organizacji. Fachowość firmy zewnętrznej potwierdzą dotychczasowi klienci i wykonane projekty. Ale gdy w organizacji nie ma nikogo o wiedzy informatycznej, trudno sprawdzić know-how outsourcingera. Wtedy można polegać na referencjach lub zasięgnąć opinii wynajętego konsultanta. Niestety, słaba organizacja firmy outsourcingowej lub jej problemy kadrowe ujawniają się dopiero podczas realizacji kontraktu. Jeśli wykonawca nie jest w stanie ich naprawić, wówczas trzeba rozważyć jego zmianę — radzi Marek Kucharski.

Ile to kosztuje

Stara prawda, że nie ma nic za darmo, sprawdza się oczywiście i w tym wypadku. Przedsiębiorca stoi przed wyborem — albo zatrudnia ludzi, płaci im pensje, kupuje sprzęt, oprogramowanie i dba, żeby wszystko działało, albo znajduje kogoś, kto zrobi to za niego i przedstawi jedną fakturę. Tak czy owak, koszty będą.

— Przede wszystkim powinno się płacić za rezultaty. Istnieje wiele modeli, na których można opierać współpracę z firmą outsourcingową, ale najważniejsze muszą być efekty. Oddając realizację prac zewnętrznemu dostawcy, klient oczekuje profesjonalizmu, wysokich kompetencji oraz terminowej realizacji przy zachowaniu odpowiedniej jakości. Warunki komercyjne kontraktu często zabierają ponad połowę czasu negocjacji — opowiada Radosław Stachowiak, dyrektor sprzedaży w Software Mind.

Podpisując kontrakt z firmą outsourcingową, warto być przezornym i zabezpieczyć się na okoliczność nieprzewidywanych wypadków lub niewywiązania się dostawcy z przyjętych zobowiązań.

— Zapisy te poruszają takie zagadnienia, jak wysokość kar, sposób ich naliczania czy też adekwatność do wysokości kontraktu. Niestety, bardzo często paragrafy dotyczące kar nie są współmierne do wartości kontraktu, co stanowi ryzyko dla dostawcy. W przypadku długotrwałej współpracy to ryzyko się zmniejsza, a klienci — znając możliwości konkretnego dostawcy — wiedzą, czego można się po nim spodziewać i czy warto kruszyć kopie w trakcie negocjacji, jeśli solidny partner nigdy nie zawiódł oczekiwań — tłumaczy Radosław Stachowiak.

— Największe, wieloletnie projekty realizowane na świecie, to kwoty liczone na miliony dolarów. Sumy z polskiego rynku są mniej imponujące. Serwis infra-

struktury IT w małych firmach to zazwyczaj wydatek kilkunastu tysięcy złotych rocznie. W Polsce przeważają umowy wieloletnie na czas określony (od 3 do 5 lat). Opłaty są zazwyczaj ustalone miesięcznie i rewaloryzowane co najwyżej o wskaźnik inflacji — twierdzi Adam Gębski.

Nie dla wszystkich

Choć outsourcing przynosi długofalowe korzyści, nie w każdej sytuacji jest najlepszym rozwiązaniem.

— Nie opłaca się outsourcingować trzonu biznesu. W takim przypadku kompetencje warto budować wewnętrznie. Ważne też, jak dalece unikatowy jest dany system. Przy standardowym i niestanowiącym o przewadze konkurencyjnej nie ma przeszkód do outsourcingu. Jeżeli jest odwrotnie, outsourcingowanie systemu niesie ryzyko. Choć może się to opłacać, istnieje niebezpieczeństwo, że pewne rozwiązania technologiczne i biznesowe mogą być — świadomie lub nieświadomie — powielane u innych klientów outsourcingera — przestrzega Marek Kucharski.

Przykładem przedsiębiorstwa, któremu outsourcing się nie opłaca, jest firma stawiająca pierwsze kroki na rynku. Sytuacja jeszcze nie wymusza na niej rozbudowy działu informatycznego.

— Wszystko zależy od wielkości i skali działania firmy. Sądzę, że outsourcing rzadziej towarzyszy biznesom na starcie. O jego wyborze decyduje poziom infrastruktury informatycznej przedsiębiorstwa. Bo w pewnym momencie rozwoju większości firm przestają wystarczać dotychczasowe rozwiązania IT. Wtedy stają przed wyborem — budować nowe rozwiązania samodzielnie czy szukać partnera, który im w tym pomoże. Jednym z kryteriów wyboru pozostaje rachunek ekonomiczny — uważa Arnold Nowak.

Outsourcing nie jest korzystny także dla małych podmiotów: jednoosobowej działalności gospodarczej czy firm zatrudniających kilka osób.

— Ich wewnętrzne działy są za mało rozwinięte, by móc je outsourcingować. Chociaż i tu zdarzają się wyjątki — na przykład małe firmy outsourcingują usługi księgowo — przypomina Daniel Jaworski.

Warto też pamiętać, że firma outsourcingowa nie rozwiąże za zleceniodawcę wszystkich problemów.

— Outsourcing to nie najlepsze rozwiązanie dla firm bez wizji rozwoju IT i pomysłów na przyszłość. Traktowanie outsourcingu jako „pozbycia się kłopotu” może przynieść fatalne skutki. Outsourcer wprawdzie doradzi, jak rozwijać system, ale nie może za klienta decydować. Bo takie decyzje muszą być ściśle powiązane ze strategią rozwoju biznesu — sumuje Arnold Nowak. ■