

Raport MSI

Informatykę oddam w dobre ręce

Nowoczesne technologie są drogie. Żeby jednak być konkurencyjnym na rynku, trzeba z nich korzystać. W tym przypadku może pomóc podpisanie umowy o outsourcingu. Na świecie jest wiele przykładów, że firmy zewnętrzne zapewniają dostęp do najnowszych rozwiązań z branży IT. Z drugiej strony postęp techniczny to jeden z głównych bodźców stymulujących szybki rozwój outsourcingu

Marek Jaślan

Dorota Kubiak, szefowa działu IT Grupy Kapitałowej Kęty, uważa podjętą siedem lat temu decyzję o oddaniu w outsourcing części zadań jej działu za jedną z najbardziej trafnych w swej karierze zawodowej. Notowana na warszawskiej giełdzie spółka, będąca czołowym polskim producentem profili aluminiowych, w 1999 r. powierzyła krakowskiemu Comarchowi dużą część kompetencji w zakresie IT. Umowa obejmowała serwisowanie sprzętu, administrację siecią komputerową, systemami operacyjnymi i pocztowym, help desk dla użytkowników. Ponieważ współpraca z Comarchem przyniosła dobre efekty, z czasem umowę outsourcingową rozszerzono o administrowanie bazami danych i zarządzanie licencjami oprogramowania.

Jakie korzyści osiąga GK Kęty? – Nie musimy do tych zadań zatrudniać własnych pracowników, szkolić ich. Możemy skorzystać z wiedzy usługodawcy. Łatwiej wyegze-

kwować odpowiednio wysoki poziom usług, który wynika z zapisów umowy – wylicza Dorota Kubiak.

Chętnie oddam w cudze ręce

Informatyka to obszar, który polskie przedsiębiorstwa najchętniej przekazują do zarządzania firmom zewnętrznym – wynika z badań „Outsourcing w Polsce w 2006 r.” zrealizowanych przez **The Conference Board**. 62% polskich firm uważa, że właśnie IT to najbardziej naturalny obszar do outsourcingu. Pod tym względem nie odbiegamy od reszty świata, co potwierdzają badania **Accenture** z 2005 r. – „Driving High-Performance Outsourcing: Best Practices from the Masters”.

Te wyniki nie dziwią Leszka Rożdżeńskiego, dyrektora ds. outsourcingu w grupie **ComputerLand**. – Rynek outsourcingu IT stał się najszybciej rosnącym segmentem usług IT w Polsce. Zgodnie z prognozami do roku 2008 nakłady na outsourcing będą rosły w naszym kraju prawie dwukrotnie szybciej niż cały rynek IT, w średniorocznym tempie 23%.

Jak powstał raport „Outsourcing IT w sektorze przemysłowym”

Kiedy w 1963 roku firma informatyczna EDS (Electronic Data Systems) zaoferowała koncernowi Frito-Lay zarządzanie sprzętem informatycznym, nikt nie przypuszczał, że rozpoczyna się nowa era zarządzania przedsiębiorstwem polegająca na wykorzystaniu zasobów zewnętrznych. Wkrótce zaczęto zlecać na zewnątrz także inne funkcje przedsiębiorstwa. W latach 80. tego typu działalność określono mianem outsourcingu, od dwóch angielskich słów: outside – zewnętrzny i resource – zasoby, środki.

W naszym zestawieniu znalazły się tylko firmy, które odpowiedziały na nasz apel i wypełniły ankietę. Nie ma w nim niektórych liderów rynku outsourcingu globalnego, nie zamieściliśmy też informacji o kilku firmach, które występowały w miniraporcie **MSI Polska** z listopada 2005 r., nie mając pewności, czy ofertę outsourcingu IT nadal kierują do sektora przemysłowego.

Odnotowaliśmy natomiast, że wśród liderów listy Global Outsourcing 100 (obejmującej najważniejsze przedsiębiorstwa świadczące usługi w dziedzinie outsourcingu, opublikowanej przez International Association of Outsourcing Professionals w specjalnym dodatku do magazynu „Fortune” w kwietniu br.) znalazły się m.in. firmy: Accenture, Capgemini, EDS, Hewlett-Packard, IBM, Océ Business Services (należąca do koncernu Océ NV) i Unisys.

Tradycyjnie o ocenę stanu obecnego i prognozy poprosiliśmy ekspertów, przedstawicieli firm, które specjalizują się w oferowaniu usług outsourcingu IT na polskim rynku.

Outsourcing IT w sektorze przemysłowym

Na razie firmy dość ostrożnie podchodzą do outsourcingu procesów biznesowych

W 2004 i w 2006 r. zespół warszawskiej firmy doradczej Audytel badał stopień wykorzystania outsourcingu informatycznego i telekomunikacyjnego przez duże (przeciętna firma zatrudniała ok. 1290 pracowników i miała 600 komputerów typu desktop oraz niemal 70 notebooków, 480 telefonów stacjonarnych i 214 komórkowych) firmy państwowe oraz prywatne z różnych branż gospodarki, o przychodach powyżej 50 mln zł.

Ogółem z jakiejś formy outsourcingu informatycznego korzystało 62% badanych firm, zaś 25% planowało skorzystanie do końca 2006 r. Podobne proporcje wykazało badanie z roku 2004, natomiast istotny, bo dwukrotny wzrost wykazał outsourcing portali i serwisów WWW, najczęściej wykorzystywana forma outsourcingu IT (ok. 44% badanych firm). Na drugim miejscu jest outsourcing infrastruktury teleinformatycznej (34% badanych).

Skromniejszy zasięg ma na razie outsourcing telekomunikacyjny: korzystało z niego 40% firm (wzrost z 26% w 2004 r.), a 10% miało taki zamiar w najbliższej przyszłości. W formie outsourcingu wykorzystywane jest ok. 25% usług głosowych i niemal 30% usług sieci WAN.

Na razie firmy dość ostrożnie podchodzą do outsourcingu procesów biznesowych. Tylko niecałe 20% badanych zapewnia sobie w ten sposób ciągłość przetwarzania, 16% korzysta z outsourcerów w obsłudze kadr i plac, zaś 14% badanych firm posługuje się outsourcerami w przypadku masowych wydruków. Charakterystyczne jest utrzymywanie się „twardego jądra nieprzekonanych” – w 2004 r. ok. 30% firm nie korzystało z outso-

urcingu i nie miało takiego zamiaru, w 2006 r. ten odsetek nieznacznie wzrósł – do grupy tych, którzy nadal nie mają zamiaru należało 34% ankietowanych.

Zarówno w 2004, jak i w 2006 r. najczęstszym motywem korzystania z outsourcingu jest oczekiwanie obniżenia kosztów operacyjnych i inwestycyjnych. W 2006 r. wyżej niż dwa lata wcześniej oceniano zwiększenie zadowolenia i komfortu pracy (co można by nazwać podnoszeniem współczynnika zadowolenia klienta wewnętrznego firmowych działów IT). Motywem jest też chęć podwyższenia elastyczności działania infrastruktury teleinformatycznej. Natomiast niezmiennie na pierwszym miejscu w obawach przed stosowaniem outsourcingu są wysokie koszty, a także obawa nadmiernego uzależnienia się od outsourcera. Z obawą tą koreluje widoczna tendencja do skracania średniego czasu trwania kontraktu outsourcingowego: w 2004 r. zawierano go średnio na 3,2 lata, natomiast w 2006 – na 2,7 lat.



Tomasz Kulisiewicz
Audytel

Według szacunków firmy analitycznej **IDC Central Europe** w 2005 r. wartość outsourcingu informatycznego w Polsce wyniosła 224 mln USD, co oznacza 27-procentowy wzrost w stosunku do roku 2004. Polskie firmy najchętniej oddają na zewnątrz obsługę sieci i komputerów – wartość tych usług w Polsce w 2005 r. IDC wyceniła na 80,5 mln USD. Wiele polskich przedsiębiorstw nie boi się jednak powierzyć partnerowi pełnej, kompleksowej obsługi swojego systemu informatycznego – wartość tego typu usług w 2005 r. w Polsce IDC szacuje na 75 mln USD. Na razie mniejszą popularnością cieszy się w Polsce przekazywanie w outsourcing usług hostingowych czy powierzanie pełniej obsługi aplikacji.

Co zleca się na zewnątrz?

Zakres usług outsourcingowych, z jakich chcą dziś korzystać polskie przedsiębiorstwa, można podzielić na kilka obszarów: centra obliczeniowe, zarządzanie sieciami oraz środowiskiem pracy użytkownika, wsparcie i utrzymanie aplikacji czy zabezpieczanie ciągłości działania systemu IT. Tymczasem na świecie nie brak przykładów, że firmy decydują się korzystać z najnowocześniejszych technik, od których często zależy powodzenie prowadzonego biznesu. Przykładem może być malezyjski operator telefonii komórkowej **Maxis Communications**, który w 2005 r. w ramach outsourcingu powierzył **Ericssonowi** zarządzanie przez 18 miesięcy swą siecią 3G. Szefowie firmy, wchodząc na nowy dla siebie obszar, chcieli się najpierw przyjrzeć, jak w prak-

tyce wykorzystywać najnowocześniejszą technologię.

Z kolei amerykańska agencja kosmiczna **NASA** już sześć lat temu podpisała umowę outsourcingową z firmą **eTrue**, dotyczącą udostępnienia systemu biometrycznej identyfikacji. Dzięki temu jej pracownicy mogli z domowych PC uzyskiwać przez Internet dostęp do pilnie strzeżonej sieci komputerowej NASA po przejściu zabezpieczających procedur identyfikacji biometrycznej, takich jak skanowanie kciuka czy twarzy.

Można się spodziewać, że i w Polsce, gdzie outsourcing ma znacznie krótszą historię niż w USA, rynek będzie zmierzać w tym kierunku. Cieszyć może już dziś, że dla coraz większej grupy menedżerów z działów IT słowo outsourcing przestaje brzmieć obco. Stopniowo przestają się też obawiać, że po zawarciu takiej umowy ich pozycja w firmie drastycznie spadnie, bo np. będzie im podlegać skromniejszy liczebowo personel lub dostaną do dyspozycji mniejszy budżet.

Korzyść niejedno ma imię

Takich obaw nie miało kierownictwo spółki **Wyborowa SA**. Ten znany producent wódek i innych wyrobów spirytusowych, obecnie należący do grupy francuskiego koncernu **Pernod Ricard**, w marcu 2006 r. zawarł pięcioletni kontrakt outsourcingowy z firmą **ComputerLand** o wartości 5 mln zł. – Jesteśmy częścią drugiego producenta alkoholi markowych na świecie i musimy także w kwestii rozwiązań informatycznych podążać za ogólnoswiatowymi trendami –

tłumaczył motywy podpisania tego kontraktu Mariusz Rędaszka, wiceprezes i dyrektor finansowy **Wyborowa SA**. W ramach umowy **ComputerLand** m.in. udostępniła swoją infrastrukturę informatyczną, administruje siecią teleinformatyczną i dba o jej bezpieczeństwo. – Dzięki temu możemy ograniczyć wydatki na zakup i utrzymanie sprzętu informatycznego. Mamy też zapewnioną pełną skalowalność rozwiązań w zależności od naszych potrzeb w oparciu o infrastrukturę partnera – wylicza korzyści Marcin Kurkowski, szef działu IT w **Wyborowa SA**.

Swoje doświadczenia outsourcingowe pozytywnie ocenia też Marek Szelągowski, dyrektor biura informatyki w **Budimex SA**. Ta firma budowlana korzysta na zasadzie outsourcingu z data center firmy **itelligence** w Tarnowie Podgórnym. – Outsourcing oznacza dla nas bezpieczeństwo i możliwość skupienia się na tym, co najważniejsze dla naszej firmy w rozwoju usług IT – mówi Marek Szelągowski. – Gdybyśmy chcieli stworzyć własne centrum danych, pochłonięłoby to spore pieniądze i trwało przynajmniej pół roku, a podpisując umowę z **itelligence**, mogliśmy korzystać z tego dobrodziejstwa od razu.

Partner zajmuje się bieżącym utrzymaniem sieci teleinformatycznej, co jest dość kłopotliwe, bo ze względu na ciągle rozpoczynanie nowych i kończenie starych budów musi być ona stale dostosowywana do tych zmian. – To ważne mieć partnera, który znając naszą infrastrukturę (aplikacyjną i sprzętową), zazwyczaj jest w stanie wspierać nas szybko i tanio – podkreśla Marek Szelągowski.

Raport MSI

Rynek outsourcingu IT w sektorze przemysłowym w Polsce

Firma	BCC (Business Consulting Center)	BizTech Konsulting	Commit Polska	EDS-Poland	euroscript Polska
WWW	www.bcc.com.pl	www.biztech.pl	www.commit.pl	www.eds.com	www.euroscript.pl
Od kiedy zajmuje się outsourcingiem IT	1999 r.	2004 r.	2000 r.	1963 r. (od 1993 r. w Polsce)*	2001 r.
Przychody z outsourcingu IT jako % przychodów ogółem		29,1%	20%	79%	
Przychody z sektora przemysłowego jako % przychodów z outsourcingu		9,9%		82%	
Rodzaj prowadzonej działalności outsourcingu IT	outsourcing (hosting) systemów SAP, outsourcing administracji SAP, wsparcie administracji SAP, wsparcie użytkowników SAP (serwis aplikacyjny SAP)	utrzymanie, planowanie i rozwój infrastruktury IT	infrastruktura IT, wspomaganie programowania w zakresie technologii: Java, XML, Oracle, Microsoft Business Solutions; outsourcing: szkoleń, sprzętu informatycznego, w zakresie bieżących projektów, obsługi/supportu, infrastruktury informatycznej, a w szczególności support ERP-wincash**	pełny zakres usług outsourcingowych IT, począwszy od usług typu ITO (help desk, desktop management, sieci LAN, usługi serwisowe, hosting, integracja infrastruktury sprzętowej i sieciowej, obsługa centrum danych, sieci komputerowych etc.)*	outsourcing procesów biznesowych
najdłużej trwający	poza przemysłem: Zespół Elektrociepłowni Bydgoszcz (wsparcie administracji SAP od 1999), w przemyśle – Zakłady Chemiczne Zachem (wsparcie administracji SAP od 2000)	Ponar Wadowice SA (od maja 2004)	New Technology Systems GmbH	General Motors – od 1992 r.	Suplement do Dziennika Urzędowego Unii Europejskiej dla Urzędu Publikacji Oficjalnych Wspólnot Europejskich
największy pod względem liczby obsługiwanych użytkowników	Kompania Pwowska (serwis aplikacyjny SAP)	Centrum Medyczne LIM	mPunkt Polska SA (ok. 1000 użytkowników)	General Motors	
przynoszący największe korzyści finansowe				General Motors	
obejmujący kilka rodzajów działalności	Kopernik SA (hosting SAP + outsourcing administracji SAP + serwis aplikacyjny SAP)		wszystkie realizowane projekty	General Motors	
inny	dotyczący innowacyjnych technologii – outsourcing administracji środowiska integracyjnego SAP XI dla Grupy Żywiec			Delphi, Kraft Foods, SABRE, Affinia, Coca-Cola	
Obszary obsługiwanych przedsiębiorstw objęte outsourcingiem	infrastruktura IT/SAP, procesy związane z utrzymaniem i zarządzaniem środowiska SAP w firmie (administracja, wsparcie użytkowników)	infrastruktura IT	dział finansowy, infrastruktura IT, zarządzanie bazą danych, szkolenia, zarządzanie projektami, support systemów informatycznych (w szczególności ERP – wincash*)	w Polsce w większości przypadków jest to obszar ITO	outsourcing procesów biznesowych związanych z obiegiem treści/dokumentacji
Przykłady kontraktów na usługi outsourcingu IT zawartych w sektorze przemysłowym (2005–2006)	Cehave Pasze – hosting SAP, outsourcing administracji SAP; Grupa Knauf – serwis aplikacyjny SAP*	Ponar Wadowice SA – utrzymanie, planowanie i rozwój infrastruktury IT	mPunkt – pełny IT (wincash* w szczególności); TELEHIT – pełny ERP (wincash*)	General Motors (przedłużenie kontraktu) – zarządzanie informacją, instalacje sieci lokalnych, pełny outsourcing IT*	
Branża przemysłowa reprezentowana przez klientów usług outsourcingowych	chemiczna (4), elektroniczna (2), energetyczna (1), motoryzacyjna (4), papiernicza, drzewna, włókiennicza (2), przetwórstwa mineralów (1), rafinerijno-petrochemiczna (1), spożywcza (12), maszyny/urządzenia (4), odzieżowa (2), media (3), usługi (2), handel (2)	metalurgiczna (1)	telekomunikacja – mPunkt, TELEHIT, Orange, T-Mobile, Vodafone, Swisscom, o2, EITC	motoryzacyjna (93%), spożywcza (7%)	

Outsourcing IT w sektorze przemysłowym

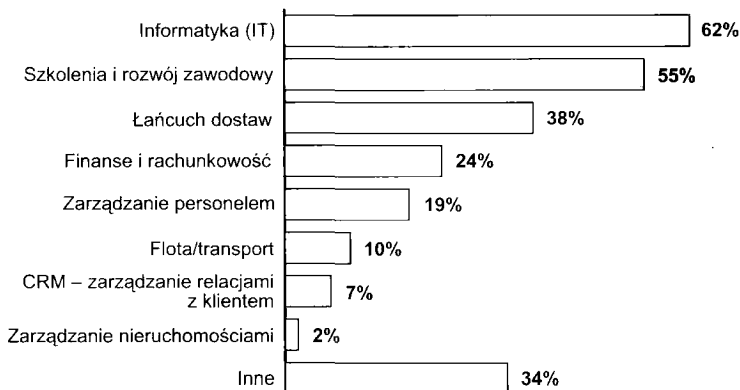
Hewlett-Packard Polska	itelligence
www.hp.pl	www.itelligence.pl
1995 r. (w Polsce)*	1998 r.
całościowo 23,6%*	55%
	100%
outsourcing strategiczny, zarządzanie infrastrukturą, zarządzanie środowiskiem użytkownika końcowego, usługi aplikacyjne, zapewnienie ciągłości biznesu, outsourcing procesów biznesowych*	outsourcing systemów ERP, infrastruktury IT
Grupa Żywiec SA (od 1997 r.)	Imperial Tobacco Polska SA
ARIIMR (ok. 10 tys. użytkowników)	Imperial Tobacco Polska SA
Państwowa Wytwórnia Papierów Wartościowych	Kompania Piwowarska SA
ARIIMR, DHL Polska	Imperial Tobacco Polska SA
BGŻ SA – disaster recovery	Kompania Piwowarska SA, wsparcie w dostosowywaniu do wymogów ustawy Sarbanes-Oxley (SOX)
infrastruktura IT (np. DHL), outsourcing aplikacji (np. ARIIMR), outsourcing procesów biznesowych (np. PWPW)	infrastruktura IT, zarządzanie bazą danych, administracja: systemami ERP systemami operacyjnymi, obsługa sieci LAN/WAN, zdalne wsparcie – SAP Competence Center, wsparcie w dostosowywaniu do wymogów ustawy Sarbanes-Oxley (SOX)
Lafarge ITEC – analiza, projektowanie, wdrożenie, utrzymanie infrastruktury w centrum usługowym (Shared Services Centre) Lafarge*	Budimex SA, Cantoni Motor SA, Kompania Piwowarska SA, Imperial Tobacco Polska SA, The Lorenz Bahlsen Snack – World sp. z o.o.*
chemiczna: Procter & Gamble (1), elektroniczna: Nokia, Ericsson, Whirlpool (3), papirnicza, drzewna, włókiennicza: Frantschach Świecie SA (obecnie Mondi Packaging), Norske Skog (2), przetwórstwa mineralów: Lafarge ITEC (1)*	chemiczna (15%), motoryzacyjna (10%), spożywcza (55%), budowlana (20%)

* uzupełnienie informacji na str. 37

Korzyści, jakie osiąga firma powierzająca swój system IT outsoucerowi, może być wiele. Redukcja kosztów, skupienie się na działalności podstawowej, poprawa jakości usług IT, przeniesienie odpowiedzialności za nie na dostawcę – to te najbardziej oczywiste. Warto jednak pamiętać, że outsourcing, który narodził się w USA w latach 70. XX w. i był naturalną konsekwencją globalizacji w biznesie i wzrostu konkurencyjności, dotyczył wtedy głównie dziedzin technicznych (np. kupowania od innych firm niewykorzystanych mocy maszyn). Można więc powiedzieć, że gdyby nie rozwój techniki, outsourcingu by nie było albo nie rozwijałby się tak dynamicznie. Z drugiej strony outsourcing zapewnia o wiele efektywniejsze korzystanie ze zdobyczy techniki. □

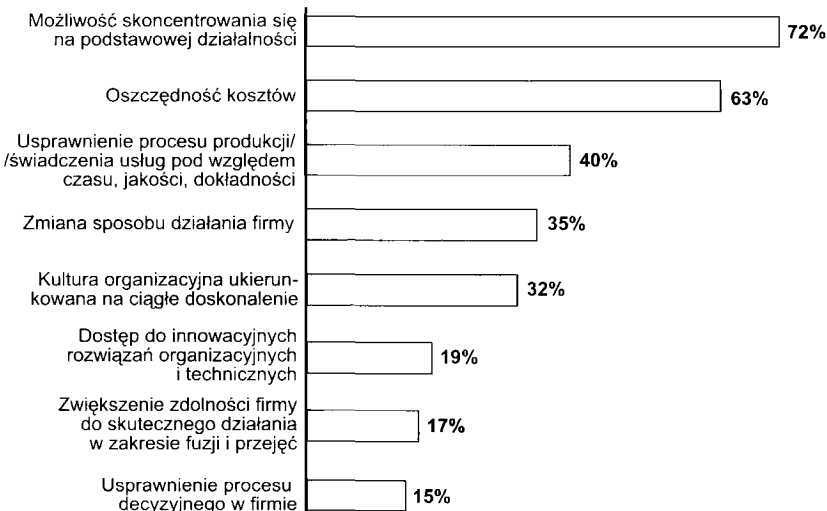
Autor jest dziennikarzem specjalizującym się w tematyce ekonomicznej i komputerowej

Jakie obszary polskie firmy oddały w outsourcing



Źródło: The Conference Board „Outsourcing w Polsce w 2006 r.”

Najważniejsze korzyści wymieniane przez dyrektorów firm w Polsce w pierwszym roku funkcjonowania rozwiązań outsourcingowych



Źródło: The Conference Board „Outsourcing w Polsce w 2006 r.”

Raport MSI

Rynek outsourcingu IT w sektorze przemysłowym w Polsce

Firma	NetCRM Polska	PrimeSoft Polska	RavNet	SourceOne Advisory	Transition Technologies
WWW	www.netcrm.pl	www.primesoft.pl	www.ravnet.pl	www.sourceone.pl	www.it.com.pl
Od kiedy zajmuje się outsourcingiem IT	2000 r.	2006 r.	1999 r.	2006 r. (1995)*	1991 r.
Przychody z outsourcingu IT jako % przychodów ogółem	40%		35%	100%	32%
Przychody z sektora przemysłowego jako % przychodów z outsourcingu	30%	ok. 60%	2%	20%	100%
Rodzaj prowadzonej działalności outsourcingu IT	outsourcing własnego systemu CRM zlokalizowanego na zasobach sprzętowych producenta aplikacji; użytkownicy łączą się z wydzieloną dla klienta bazą za pomocą łącz internetowych	outsourcing w zakresie systemów obiegu i archiwizacji dokumentów, kompleksowe rozwiązania DMS Workflow (w tym dzierżawa aplikacji), outsourcing usług skanowania, obsługa korespondencji masowej	dobór rozwiązań informatycznych na podstawie rozpoznania i analizy potrzeb klienta	obszar: strategii sourcingowych oraz procurement outsourcingu IT	outsourcing aplikacji, utrzymanie procesów IT, outsourcing kompetencyjny, utrzymanie procesów biznesowych klienta (w obszarze IT i poza nim)*
najdłużej trwający	Optotech Kraków			renegocjacja serii kontraktów dla czołowego przedsiębiorstwa z sektora przemysłowego (6 miesięcy)	Emerson Process Management (wcześniej Westinghouse Electric) w dziedzinie oprogramowania dla systemów automatyki (blisko 16 lat)
największy pod względem liczby obsługiwanych użytkowników	Dolnośląska Organizacja Rzemieślnicza				Parametric Technology Corporation (PTC)
przynoszący największe korzyści finansowe				oszczędności dla klienta na poziomie kilkuset tysięcy euro	PTC
obejmujący kilka rodzajów działalności					PTC – rozwój i przystosowywanie oprogramowania do potrzeb klienta, wsparcie techniczne dla klientów PTC (klienci końcowi rekrutują się z branż: elektronika, motoryzacja, opakowania, przemysł lotniczy)
inny					Areva Transmission & Distribution
Obszary obsługiwanych przedsiębiorstw objęte outsourcingiem	zarządzanie aplikacją i bazą danych	outsourcing procesów administracji przedsiębiorstw i instytucji, outsourcing infrastruktury IT, dzierżawa aplikacji			zarządzanie bazami danych, działy finansowe, działy produkcyjne, działy rozwoju i wytwarzania oprogramowania (software development departments)
Przykłady kontraktów na usługi outsourcingu IT zawartych w sektorze przemysłowym (2005–2006)	outsourcing systemu CRM: Drukarnia BMT sp. z o.o., Hermes sp. z o.o., Alwro SA, Franc Gardiner sp. z o.o.				Parametric Technology Corporation (PTC), Areva Transmission & Distribution (Areva T&D)*
Branża przemysłowa reprezentowana przez klientów usług outsourcingowych	elektroniczna (10%), motoryzacyjna (20%), papiernicza, drzewna, włókiennicza (20%), przetwórstwa minerałów (10%), spożywcza (30%)	energetyczna (30%), wodno-kanalizacyjna (30%), finansowa (40%)			elektroniczna, energetyczna, farmaceutyczna, metalurgiczna, motoryzacyjna, spożywcza, wodno-kanalizacyjna, morska, lotnicza, informatyczna

Outsourcing IT w sektorze przemysłowym

Oferta outsourcingu IT dla sektora przemysłowego

(uzupełnienie informacji z tabeli)

BCC (Business Consulting Center)

Przykłady kontraktów (2005–2006): Pfeifer & Langen – serwis aplikacyjny SAP; Grupa Scantinter (Polska, Finlandia, Niemcy) – hosting SAP, outsourcing administracji SAP; Grupa Valeo – serwis aplikacyjny SAP

Commit Polska

Od 2000 r. firma świadczy usługi **pełnego outsourcingu IT**

Rodzaj działalności: oferta skierowana szczególnie do przedsiębiorstw, w których zadania związane z IT nie należą bezpośrednio do podstawowej działalności. Firma proponuje klientom nowoczesną infrastrukturę IT, jak również usługi outsourcingowe w zakresie **wspomagania programowania**. Specjalizuje się w technologiach Java, XML, Oracle oraz Microsoft Business Solutions. Oferuje outsourcing szkoleń, sprzętu informatycznego jak również outsourcing w zakresie bieżących projektów, obsługi/supportu, infrastruktury informatycznej, a w szczególności support ERP-wincash®

EDS-Poland

Od 1993 r. firma działa na polskim rynku jako EDS-Poland sp. z o.o. Outsourcingiem IT zajmuje się od początku swojego istnienia

Rodzaj działalności: od outsourcingu w zakresie zarządzania aplikacjami po outsourcing całych procesów biznesowych (BPO) i pełny outsourcing usług IT

Przykłady kontraktów (2005–2006): General Motors (przedłużenie kontraktu) – usługi w zakresie zarządzania informacją na rzecz GM, instalacje sieci lokalnych w obiektach GM Poland – kontrakt na pełny outsourcing IT obejmujący m.in. fabrykę samochodów w Gliwicach, fabrykę Powertrain w Bielsku-Białej (Fiat – GM) a także fabrykę Powertrain w Tychach. Projekt GM obejmuje też dwa centra kompetencyjne w Gliwicach; **Kraft Foods** (nowe logo) – pełny outsourcing IT; **Delhi** (przedłużenie) – pełny outsourcing IT dla wszystkich oddziałów w kraju (obejmuje także call center w Krakowie); **Affinia** – kontrakt outsourcingowy IT w obszarze zarządzania desktopów, sieci LAN, midrange i usług w zakresie rozwoju aplikacji

Hewlett-Packard Polska

Firma działa na polskim rynku od 1991 r., a Dział Outsourcingu Hewlett-Packard (HP Outsourcing Services) od 1995 r. Posiada kilkudziesięciu klientów korporacyjnych na terenie całego kraju i specjalizuje się w zarządzaniu zaawansowanymi systemami informatycznymi. Polski zespół (ponad 300 osób) współpracujący przy świadczeniu usług outsourcingowych składa się ze specjalistów, którzy zdobyli wiedzę i doświadczenie podczas realizacji wielu projektów out-

sourcingowych usług informacyjnych zarówno w kraju, jak i za granicą

Przychody z outsourcingu IT: całościowo 23,6% – dane wg raportu IDC za 2005 r., *Overview of HP's IT Services Revenue by IDC Engagement Type, 2005* (Poland IT Services 2006–2010 Forecast and 2005 Vendor Shares, IDC Sierpień 2006)

Rodzaj działalności: Outsourcing Strategiczny; Zarządzanie Infrastrukturą: zarządzanie pamięcią masową i serwerami, siecią, zarządzanie operacyjne aplikacjami, zarządzanie centrami przetwarzania danych, rozwiązania z zakresu dostępu do Internetu, usługi utrzymana ciągłości biznesu, zarządzanie bezpieczeństwem; **Zarządzanie Środowiskiem Użytkownika Końcowego:** usługi zarządzania PC, pracą mobilną, pocztą elektroniczną i pracą zespołową, *Service Desk*, usługi zarządzania przetwarzaniem obrazu i drukowaniem; **Usługi Aplikacyjne:** usługi doradztwa w zakresie aplikacji, wdrażania aplikacji i usługi pomocy technicznej (*service desk, pomoc techniczna pierwszej linii, pomoc techniczna w zakresie pielęgnacji aplikacji*); **Zapewnienie Ciągłości Biznesu:** usługi doradztwa, zapewniania odporności na awarie, odtwarzania procesów biznesowych po awarii, tworzenia kopii zapasowych i odtwarzania, usługi o znaczeniu krytycznym; **Outsourcing Procesów Biznesowych:** usługi finansowo-księgowo, usługi „od zamówienia do płatności”, „od zaopatrzenia do płatności”, „od zakupu do wycofania z użytku”, usługi dotyczące pracowników, usługi „od rejestracji do sporządzenia raportu”, płace „Sztandarowy” kontrakt outsourcingowy obejmujący kilka rodzajów działalności: **Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa** – usługi zarządzania infrastrukturą, zarządzanie technologią, telefonią sieciową/IP i bezpiecznym dostępem do Internetu, usługi dla użytkowników końcowych, zarządzanie aplikacjami, w tym obsługa aplikacji niestandardowych i pakietu Oracle e-BusinessSuite, usługi hostingu głównego centrum przetwarzania danych i zarządzanie zasobowym centrum przetwarzania danych, help desk użytkowników końcowych i help desk 2. poziomu; **DHL Polska** – SAP, bazy danych, dms, sieć, hosting, pay per use

Przykłady kontraktów (2005–2006): **Lafarge ITEC** – analiza, projektowanie i wdrożenie i utrzymanie infrastruktury w centrum usługowym (*Shared Services Centre*) Lafarge (hosting infrastruktury centralnej w DataCenter HP, zarządzanie incydentami, usługa help desk, administracja systemami HP-UX i Windows na poziomie systemu operacyjnego, administracja bazami danych Oracle, zarządzanie: siecią, systemem kopii zapasowych, procesem zmian)

Branża przemysłowa reprezentowana przez klientów: spożywcza: Eurocash, Procter & Gamble, Grupa Żywiec SA (3), kosmetyczna: Avon, Procter & Gamble (2), inne: Drukarnia Skarbowa, Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych (2)

T-Systems Polska	ZETO SA w Poznaniu
www.t-systems.com.pl	www.zeto.com.pl
1998 r.	1965 r. (1992)*
	82%
	21%
outsourcing aplikacyjny (SAP Baan, Lotus Notes itp.), outsourcing serwerów, komputerów typu desktop oraz peryferiów (tzw. Desktop Outsourcing), outsourcing telekomunikacyjny (transmisja danych, sprzęt sieciowy aktywny, telefonia IP, dostęp do Internetu, dzierżawa łącz telekomunikacyjnych itp.)	udostępnianie zasobów data center (przetwarzanie danych), outsourcing aplikacji ERP, hosting aplikacji, kolokacja sprzętu, usługi serwisu IT
DaimlerChrysler Automotive Poland	Promar – maszynowy
Bombardier Transportation	Grupa Vox
Bombardier Transportation	Grupa Vox
infrastruktura IT, infrastruktura telekomunikacyjna	wszystkie obszary działalności klienta zgodnie z funkcjami systemu (działy księgowo-finansowe, kadrowo-płacowe, sprzedaż, zakupu, gospodarki magazynowej produkcji czy CRM)*
Bombardier Transportation – outsourcing desktopów, peryferiów, serwerów i aplikacji; DaimlerChrysler Automotive Poland – Application Outsourcing; Vorwerk Polska – outsourcing desktopów, peryferiów, serwerów i aplikacji	outsourcing aplikacji ERP: Matkowski SA – Vox Industry
motoryzacyjna: DaimlerChrysler Automotive Poland; elektromaszynowa i AGD: Vorwerk, Bombardier Transportation	chemiczna (20%), papiernicza, drzewna, włókiennicza (60%), spożywcza (10%), metalowa (10%)

* uzupełnienie informacji na str. 37