

Outsourcing IT Znanych jest coraz więcej kontraktów

Usługi zewnętrzne wychodzą z cienia

Pokaźna grupa firm korzysta już z outsourcingu informatycznego. Nie wiadomo tylko, czy to boom, czy zaczyna się ujawnianie kontraktów sprzed kilku lat.

Outsourcing polega na przekazaniu opieki nad systemem informatycznym przedsiębiorstwa lub jego częścią firmie zewnętrznej. Trudno oszacować, jak popularne są tego typu usługi, ale faktem jest, że coraz więcej takich kontraktów jest ujawnianych. Jeszcze w latach 2001-02 firma informatyczna mogła się cieszyć, jeśli miała jednego tego typu klienta. Obecnie, przynajmniej kilku usługodawców szczyty się 3-4 klientami, a niektórzy mają ich dużo więcej. Często przy tym są to kontrakty, których początki sięgają kilku lat wstecz.

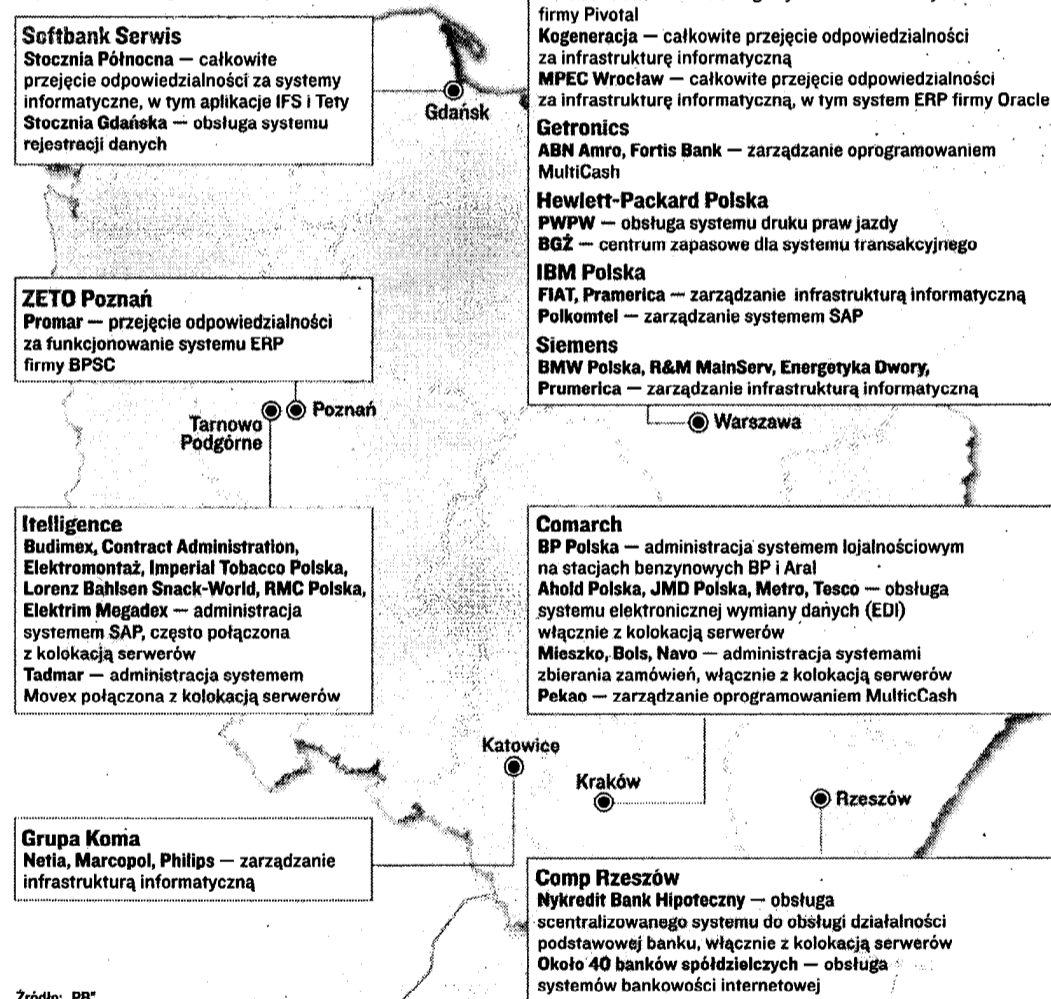
— To jednak nowatorskie umowy i obie ich strony bały się, że coś się może nie udać. Poza tym takie informacje dają wskazówki dla konkurencji. Jak się wyprzedza konkurentów o przysłowiowe dwa kroki, to już łatwiej o tym mówić. Klienci firm informatycznych zapewne powoli uznają, że osiągnęli już dzięki tym umowom taką przewagę konkurencyjną, że nawet jeśli firmy walczące z nimi o udziały w rynku dowiedzą się o tym, to aby osiągnąć ten sam poziom, będą musiały ponieść bardzo wysokie nakłady — uważa Andrzej Dyżewski, prezes agencji badawczej DiS.

To ma się opłacać

Znaczna część kontraktów, które zostały ujawnione, dotyczy administrowania systemem SAP.

KONTRAKTY OUTSOURCINGOWE

Wybrane według lokalizacji centrali usługodawcy



— To system kosztowny zarówno przy zakupie jak i w utrzymaniu, a jak coś jest drogie, to niejako naturalnie zaczyna się szukać możliwości zaoszczędzenia. Łatwiej więc podjąć decyzję o oddaniu takiej aplikacji w out-

sourcing — tłumaczy Andrzej Dyżewski.

Druga często spotykana usługa to zarządzanie infrastrukturą informatyczną, czyli komputerami PC, sieciami firmowymi, świadczenie usług help desk itp.

— Na pozór nie daje to dużych oszczędności, bo dotyczy tylko kosztów osobowych. Ale w firmie o strukturze rozproszonej informatyk musi mieć samochód. Awaryjność podstawowej infrastruktury jest jednak niska, więc mógł-

by w tym samym czasie nadzorować kilka sieci firmowych. Firma zewnętrzna może to wykorzystać i zaproponować ceny niższe od utrzymania własnych pracowników — wyjaśnia Andrzej Dyżewski.

Nasz rozmówca podkreśla, że korzystanie z usług zewnętrznych w zakresie IT ma sens dopiero wtedy, gdy pozwala obniżyć koszty o 20-30 proc.

— Kwestia postrzegania marginesu bezpieczeństwa związanego z dostępem ludzi z zewnątrz do firmowej sieci informatycznej powoduje, że przy mniejszych oszczędnościach to się właściwie nie opłaca — twierdzi Andrzej Dyżewski.

We własnym sosie

Warto wspomnieć o jeszcze jednej kwestii. Wśród firm świadczących usługi są takie, dla których outsourcing stanowi 100 proc. lub jest ważnym filarem działalności, ale i takie, które poruszają się w obrębie jednej grupy kapitałowej. To były działy informatyki przedsiębiorstw molochów, przekształcone w odrębne spółki. Ich zdolność do działania na naprawdę wolnym rynku, a nie tylko w granicach mniej lub bardziej oficjalnie zagwarantowanych kontraktów z własnej grupy kapitałowej, budzi duże zastrzeżenia. I chodzi nie tylko o parasol ochronny firmy matki, ale i techniczną, a zwłaszcza organizacyjną zdolność świadczenia usług poza własną grupą kapitałową.

— Wydaje się, że szanse na wyjście poza własną grupę kapitałową zawsze są. Ale konieczna jest zmiana sposobu myślenia, a tego nie widać. Trzeba aktywnie zabiegać o zamówienia — podsumowuje Andrzej Dyżewski.

Kamil Kosiński

k.kosiński@pb.pl ☎ (22) 334-20-61