

Technologie informatyczne mają wspierać podstawową działalność biznesową

Zasoby firmy w używaniu oddam

❖ Outsourcing usług może stać się jednym z najbardziej dynamicznych obszarów polskiego rynku IT.

Tomasz Kozłowski

Robert Kobyłański, dyrektor ds. usług obliczeniowych z Centrum Komputerowego ZETO, przekonuje, że widać tendencję do przekazywania w outsourcing coraz to bardziej złożonych procesów.

— Początkowo realizowano siłami zewnętrznymi głównie proste zadania, np. serwis sprzętu, administrowanie sieciami, utrzymanie serwerów, help desk. Dziś zawierane są kontrakty na kompleksowe utrzymanie całej infrastruktury IT, zarządzanie i rozwój aplikacji bądź korzystanie z aplikacji w modelu ASP. Powoli rozwija się BSP (business process outsourcing), czyli przekazywanie całych procesów: kadry i płace, finanse i księgowość. Wśród firm sektora MSP, które dawniej zakładały kompleksową obsługę ze strony własnego działu IT, rośnie zainteresowanie selektywnym outsourcingiem np. serwisu sprzętu, zarządzania sieciami — mówi Robert Kobyłański.

Perspektywy i zadania

— Na świecie 2005 rok ma być rokiem outsourcingowego przełomu — wydatki na obsługę zewnętrzną mają przekroczyć kwoty przeznaczane na sprzęt i oprogramowanie. W Polsce sporo nam brakuje do takiego modelu, ale z pewnością outsourcing przestał być nowością. Awansował do roli alternatywnego modelu działania firm, a w naszym kraju — wg danych z 2004 r. — rozwija się zdecydowanie szybciej niż cały rynek IT. Są to jednak dane zgrubne — wielość form outsourcingu sprawia, że ten rynek jest trudno mierzalny. Dodatkowo przy wycenie kontraktów



EFEKT SKALI Zdaniem Arnolda Nowaka, członka zarządu itelligence, outsourcing IT ma jedną zasadniczą przewagę nad tradycyjnym sposobem czuwania nad infrastrukturą — żadna firma nie może wydać na ochronę swoich danych więcej niż są one warte i dlatego z reguły nie jest ona w stanie sprostać standardowi bezpieczeństwa oferowanemu przez outsourcingera.

outsourcingowych panuje wielka dowolność: część dostawców zalicza do ich wartości także wartość dostarczanego w ramach takiego kontraktu sprzętu, a to istotnie zaburza całe zestawienie — informuje Arnold Nowak, dyrektor Centrum Systemów Informatycznych w Tarnowie Podgórnym, członek zarządu itelligence.

Szacunkowe dane wskazują, że rynek ten w naszym kraju może wzrastać ponad 20 proc. rocznie. Zdaniem analityków, zmiany gospodarcze w Polsce, wzrost oczekiwań wobec rozwiązań informatycznych, jak też konieczność efektywnego zarządzania środkami na IT są głównym stymulatorem zawierania kontraktów outsourcingowych, które przynoszą korzyści praktycznie już od momentu uruchomienia usługi. Ważnym elementem zmian jest rola komórek IT w polskich przedsiębiorstwach, które nie są już „wyspami” w strukturach firm. Zadania działów IT nie ograniczają się do dostawy i administrowania sprzętem czy systemami informatycznymi. Podstawowym ich zadaniem staje się obecnie dostarczanie przedsiębiorstwu wymiernych wartości biznesowych: informacji, raportów, analiz, danych branżowych itd. przez odpowiednie wykorzystanie technologii informatycznych.

Ważny jest optymalny wybór

Nowe podejście do informatyki w przedsiębiorstwach ma wpływ na ważne procesy i organizację pracy w firmie. Dla firm ważny staje się optymalny wybór odpowiedniego usługodawcy. Wybór należy przedzierać m.in. oceną doświadczenia, umiejętności oraz listy referencyjnej firmy outsourcingowej, aby wybrać najwłaściwszego, czytaj najbardziej ekonomicznego z punktu widzenia firmy, usługodawcę.

Warto nie tylko obserwować rynek pod kątem kilkumiesięcznych oszczędności, ale budować strategię długofalową, w których wpisane będą zadania dla efektywnej i przynoszącej wymierne wartości biznesowe organizacji pracy działów IT.

— Rosnąca liczba kontraktów outsourcingowych, precyzyjniejsze analizy kosztów własnego IT, większa troska o niezawodność przyciągają do outsourcingu firmy z sektora MSP. Zainteresowanie taką metodą prowadzenia biznesu przejawiają głównie firmy, które dokonują poważnych zmian w swoich systemach informatycznych. Drugą grupą firm zainteresowanych outsourcingiem są przedsiębiorstwa, w których IT działa w sposób nieprawidłowy. Przykładem może być serwis sprzętu dla firmy wielooddziałowej. Własne służby IT często nie są w stanie zapewnić wymaganego czasu naprawy sprzętu w odległej filii, a utrzymywanie w niej informatyka jest nieekonomiczne — w takim przypadku jedynym rozwiązaniem może być przekazanie serwisu sprzętu ogólnokrajowemu dostawcy — wyjaśnia Robert Kobyłański. Podobnie jak nie ma jednej informatyki,

nie może być jednego sposobu zlecenia związanych z nią usług. Próby podziału outsourcingu IT na poszczególne kategorie odzwierciedlają awans tej metody zarządzania firmą.

Przedmiot outsourcingu

— Pierwotną usługą outsourcingową była kolokacja, czyli umieszczenie w serwerowni outsourcera sprzętu klienta i zagwarantowanie mu odpowiedniego środowiska pracy (klimatyzacja, zasilanie, kontrola dostępu). W tym układzie klient samodzielnie nadzoruje systemy, instaluje poprawki i łaty systemów operacyjnych, zarządza systemem kopii zapasowych. Na bardziej zaawansowanym poziomie usług klient może korzystać także z instalacji i zarządzania serwerami — wówczas wszystkie prace związane z systemem operacyjnym i sprzętem przechodzą na usługodawcę. Może także oddać w outsourcing systemy kopii zapasowych. Wówczas serwery klienta podłączone są do centralnego systemu backupowego i wykonywanie kopii zapasowych oraz ewentualne odzyskanie danych po awarii systemu należy do outsourcera. Kolejnym etapem outsourcingu jest hosting, czyli usługa polegająca na wydzierżawieniu przestrzeni oraz mocy obliczeniowej serwera. Hosting stanowi bazę dla kolejnego rodzaju usług — outsourcingu systemów informatycznych. Wymienione rodzaje outsourcingu należą do outsourcingu operacyjnego, czyli mającego na celu redukcję kosztów i maksymalizację zwrotu z inwestycji w IT. Innym rodzajem outsourcingu jest outsourcing strategiczny. Polega on na powierzeniu outsourcerowi całości rozwoju informatyki w przedsiębiorstwie — w takim przypadku nie chodzi o redukcję kosztów, tylko o dostęp do najnowszych technologii i uwolnienie zasobów mniej istotnych z punktu widzenia przewagi konkurencyjnej. Taki outsourcing jest również strategiczny dla outsourcera — przejmując zasoby klienta, przejmuje on tym samym nowe kompetencje, które może zaoferować nowym klientom — opowiada Arnold Nowak.

A jak się mają wypożyczalnie

Według przewidywań IDC, obroty europejskiego rynku „wypożyczania aplikacji” online w ciągu kilku najbliższych lat będzie cechować stały wzrost. W 2004 r. osiągnęły poziom 1,2 mld USD. Do szybkiego rozwoju użyteczności modelu ASP przyczyniła się m. in. popularyzacja rozwiązań opartych na WAP oraz serwisów internetowych typu B2B. Rynek ten może wkrótce zacząć przynosić profity zwłaszcza firmom zajmującym się „wypożyczaniem” aplikacji przez internet. International Data Corporation przewiduje, że korzystanie z aplikacji „na chwilę” stanie się najbardziej popularne w krajach anglojęzycznych lub tam, gdzie poziom znajomości te-



ZACHĘTA Jak przekonuje Robert Kobyłański z Centrum Komputerowego ZETO, rosąca liczba kontraktów outsourcingowych, precyzyjniejsze analizy kosztów własnego IT, większa troska o niezawodność przyciągają do outsourcingu firmy z sektora MSP.

JAK WSZĘDZIE

Okazuje się, że zjawiska występujące na polskim rynku IT zasadniczo nie odbiegają od trendów światowych wskazujących na dojrzewanie metod zarządzania kosztami i jakością, na które zwrócono uwagę już rok temu podczas obradującego w Barcelonie w marcu Gartner Symposium IT Expo 2004. Stwierdzono tam, że w najbliższych latach (do około 2006 r.) będzie następowała konsolidacja rynku producentów. Zайдą też duże zmiany w stosowanych technologiach. Z kolei w latach 2006-09 nastąpi „urodzaj” innowacyjnych rozwiązań. Outsourcing w firmach będzie obejmował albo własność firmy, jak np. dane czy procesy, albo zasoby wspierające te procesy, które zawsze będą dobrem rynkowym. Aby więc zapanaować nad kosztami firmy, będą musiały dokonać wyboru sposobów outsourcingu — czy jego przedmiotem będą wybrane zasoby czy całe procesy biznesowe.