

Outsourcing IT

Pożądaný „intruz”



Dzięki umowom outsourcingowym firma może zaoszczędzić nawet kilkanaście procent przychodów.

Marcin
Złoch



Arnold Nowak, członek zarządu firmy itelligence, zapowiada niezłe perspektywy rozwoju nadchodzące dla outsourcingu. Podpiera się danymi IDC.

— W ubiegłym roku w Polsce najszybciej rozwijał się outsourcing zarządzania desktopami i infrastrukturą sieciową (150 proc.), dobrze radził sobie także outsourcing systemów informatycznych (wzrost o ponad 40 proc.). Słabsze tempo miał rynek dostawców infrastruktury (około 30 proc.) — wylicza Arnold Nowak.

A czym jest outsourcing? Według definicji to przekazanie do firm zewnętrznych tych procesów biznesowych, które nie są podstawą działania spółki, a które są niezbędne do jej funkcjonowania. Przykładowo, firma farmaceutyczna nie musi budować swoich kompetencji informatycznych, ale do sprawnego funkcjonowania potrzebuje usług IT, np. korzysta-

PODGRUPY

■ **Kolokacja** polega na umieszczeniu serwera klienta u usługodawcy, który ma odpowiednią infrastrukturę teleinformatyczną. Administracja serwerem odbywa się zdalnie poprzez internet.

■ **Hosting** polega na udostępnianiu klientom usług sieciowych, które są realizowane na serwerach będących własnością outsourcingera i umieszczonych w jego serwerowni.

■ **ASP** w tym modelu firmy świadczącej usługi — Application Service Providers — oferują dostęp do aplikacji i powiązanych usług na zasadach dzierżawy poprzez internet.



CZOŁÓWKA

Na całym świecie tylko 5 firm może poszczycić się certyfikatem Global SAP Hosting Partner. Jesteśmy jedną z nich — mówi Arnold Nowak, członek zarządu firmy itelligence.

nia z poczty elektronicznej, stron WWW i systemu ERP. Zewnętrzna firma dzięki efektowi skali oraz współdzieleniu swoich zasobów i doświadczeniu, będzie świadczyć te usługi taniej niż wewnętrzny dział informatyczny firmy.

Część lub całość

— W obszarze IT mówimy o dwóch rodzajach outsourcingu: pełnym oraz częściowym. Pierwszy oznacza przekazanie wszystkich zadań do wyspecjalizowanego podmiotu, drugi polega na przekazaniu pod opiekę tylko ściśle określonych obszarów — definiuje Adam Pastuszka, business solution manager outsourcing Comarchu.

— Najprostszą formą outsourcingu IT jest przejście obsługi infrastruktury IT bez określonego poziomu świadczenia tych usług, bez tzw. SLA — Service Level Agreement. Kontrakt dokładnie wyszczególnia, jakie elementy będą obsługiwane, w jaki sposób, ale nie określa, jaki procent czasu będą one w pełni sprawne i dostępne dla klienta. W przypadku kontraktów z określeniem poziomu świadczenia usług, w zależności od potrzeb jest to dostępność na poziomie od 60 proc. do 99 proc. czasu. Każdy procent to dodatkowe koszty, bowiem firma outsourcingowa musi udostępnić rozbudowaną infrastrukturę zastępczą — dodaje Paweł Farfał z IBM Polska.

Popularne

Według Adama Pastuszki, najbardziej popularne usługi outsourcingowe to: świadczenie serwisu urządzeń, świadczenie usług utrzymania i administracji aplikacji oraz baz danych, dostęp do aplikacji w modelu ASP, świadczenie usług administracyj-

nych w wydzielonym obszarze infrastruktury np. administracja farmą serwerów wraz z aplikacją, outsourcing sieci międzyoddziałowej, usługi hostingu i kolokacji i świadczenie usług help desku.

Według Pawła Farfała, najbardziej zaawansowaną formą outsourcingu jest outsourcing tzw. procesów wsparcia. Polega on na prowadzeniu w imieniu klienta i za niego, różnorodnych procesów biznesowych, m.in. procesów finansowych, kadrowych czy aplikacji typu CRM.

— Przykładem może być ośrodek IBM w Krakowie, który realizuje tego typu usługi m.in. dla firmy BP. Wykonuje on w imieniu klienta pełną obsługę systemu księgowego i fakturowania. Każda faktura wystawiona na stacji benzynowej w Polsce lub w Anglii jest „obrabiana” właśnie w tym ośrodku — informuje Paweł Farfał.

Będzie taniej

Główną korzyścią z outsourcingu IT ma być obniżenie nakładów na firmowy dział informatyki. Oszczędności mogą osiągnąć kilkadziesiąt proc. Jednak przykładów, takich jak poniżej, kontraktów outsourcingowych nie ma zbyt wiele. Podobno klienci nie życzą sobie ujawniania informacji o systemie informatycznym.

— W ramach zawartego porozumienia IBM Polska zarządza 2200 komputerami, 50 serwerami oraz utrzymuje i rozwija ponad 200 aplikacji biznesowych spółek Fiata w Polsce. Firma odpowiada także za dostawę sprzętu i aplikacji oraz monitorowanie sieci. Kontrakt outsourcingowy, którego realizacja została zaplanowana na 5 lat, ma przynieść firmom grupy Fiata w Polsce co najmniej 10 proc. oszczędności w obszarze IT — twierdzi Paweł Farfał.