

## **Puls Biznesu, 03 listopada 2004**

### Rynek przekonuje się do outsourcingu

Marcin Złoch

#### **Wiele mówi się o rosnących przychodach z outsourcingu IT — jednak dość trudno pokazać konkretne umowy.**

Outsourcerzy zacierają ręce. Jest dobrze. Według IDC, w 2003 r. w Polsce w tempie 150-proc. rozwinął się outsourcing zarządzania desktopami i infrastrukturą sieciową, nieźle radził sobie także outsourcing systemów informatycznych (wzrost o ponad 40 proc.). Słabsze tempo miał rynek dostawców infrastruktury — około 30 proc. Gartner Group przewiduje, że w roku 2007 ogólnoswiatowy rynek outsourcingu będzie stanowił 33 proc. wszystkich wydatków na IT. Jednak outsourcing to nie lek na wszystko. Nieumiejętnie zdefiniowane parametry usługi mogą okazać się zagrożeniem dla firmy. Najistotniejsze dla usługobiorcy to dobre sformułowanie parametrów Service Level Agreement (SLA) umowy oraz zrozumienie przez usługodawcę biznesu klienta.

— Bez tych dwóch elementów trudno o sukces. Pełny outsourcing powoduje obniżenie kosztów działalności co najmniej o 30 proc. i pozwala rozliczać z jakości usług zewnętrznego dostawcę. Daje komfort nierozwijania kolejnego obszaru kompetencji w firmie, a co się z tym wiąże: szkoleń, certyfikacji, ryzyka rotacji kadry — przekonuje Adam Pastuszka, business solution manager outsourcing Comarch.

#### **Wynajęte**

Pomimo niezłego samopoczucia outsourcerów, dość rzadko słyszy się o podpisaniu nowego kontraktu. Paweł Farfał z IBM Polska przekonuje, że dzieje się tak dlatego, że kontrakty objęte są klauzulą poufności. Jeżeli usługodawca doprowadzi do podpisania umowy, to średnio jest on wart od kilku do kilkudziesięciu milionów dolarów i trwa trzy lata.

Outsourcing w obszarze IT można podzielić na dwa podstawowe rodzaje: pełny oraz częściowy. Pierwszy oznacza przekazanie wszystkich zadań do zewnętrznego wyspecjalizowanego podmiotu. W tym modelu po stronie klienta najczęściej występuje dyrektor IT. Jego zadaniem jest nadzorowanie wykonywania umowy zgodnie z parametrami SLA, budowanie polityki firmy w dziedzinie IT oraz nadzór nad jej realizacją. Model drugi polega na przekazaniu ściśle określonych obszarów bądź procesów firmy pod opiekę firmy outsourcingowej.

— Pierwotną usługą w obszarze outsourcingu była kolokacja, czyli umieszczenie w serwerowni outsourcera sprzętu klienta i zagwarantowanie mu odpowiedniego środowiska pracy, czyli m.in.: klimatyzacji, zasilania i kontroli dostępu. W tym układzie klient samodzielnie nadzoruje systemy, instaluje poprawki i łaty systemów operacyjnych, zarządza systemem kopii zapasowych — informuje Arnold Nowak, członek zarządu firmy itelligence.

## **Oferta**

Kolejnym etapem outsourcingu jest hosting, czyli usługa polegająca na wdzierżawieniu przestrzeni oraz mocy obliczeniowej serwera.

— Hosting stanowi bazę dla kolejnego rodzaju usług — outsourcingu systemów informatycznych. Według prognoz IDC, ten właśnie kawałek outsourcingowego tortu jest najbardziej obiecujący — przekonuje Arnold Nowak.

— Oferta firm outsourcingowych jest szeroka. Proponują one pełen zakres outsourcingu usług informatycznych — od prostej opieki nad powierzonym sprzętem, aż po zapewnienie pracujących non stop ośrodków przetwarzania danych. Jaki poziom zostanie wybrany w konkretnej firmie — zależy od potrzeb klienta — potwierdza Paweł Farfał.

Ostatnim, najwyższym stopniem outsourcingu jest powierzenie całościowej opieki nad systemem informatycznym firmy w ręce wyspecjalizowanego podmiotu. Na razie takie kontrakty nie są zbyt częste. Obecnie wydaje się, że firmy cały czas testują usługodawców.

— Najbardziej popularne usługi outsourcingowe to: świadczenie serwisu urządzeń, usługi utrzymania i administracji aplikacji oraz baz danych, zdalny dostęp do

aplikacji, usługi hostingu i kolokacji, a także świadczenie usług help desku — potwierdza Adam Pastuszka.

## **Naprzód**

Paweł Farfał jest zdania, że wstępny, poznawczy etap rozwoju outsourcingu powoli w Polsce się już kończy.

— Coraz więcej małych i średnich przedsiębiorstw będzie korzystało z outsourcingu. Według naszych badań, outsourcing stanie się najdynamiczniej rozwijającą się sferą usług IT. Ponad 40 proc. badanych przedsiębiorstw wskazało na outsourcing jako element swojej strategii na najbliższe lata — twierdzi Paweł Farfał.

Okiem użytkownika

Specyficzne potrzeby

Dlaczego zdecydowaliśmy się na outsourcing? Korzyścią była natychmiastowa dostępność data center itelligence w Tarnowie Podgórnym. Nie było konieczności znacznych inwestycji i minimum półrocznego oczekiwania, jak to by było w przypadku budowy własnego budynku. Korzystamy z kolokacji serwerów, bieżącego supportu wdrożonych krytycznych systemów oraz bieżącego utrzymania i dostosowania do potrzeb biznesu sieci WAN. Nasza sieć WAN jest specyficzna, bo zaczynające się nowe i kończące się stare budowy powodują, że podlega ona ciągłym zmianom. Dlatego styk WAN z data center wymaga ciągłych rekonfiguracji i zmian, a nie tylko utrzymania poprawnego działania. Outsourcing oznacza dla nas bezpieczeństwo bieżącego działania i możliwość skupienia się na głównych oczekiwaniach biznesu co do rozwoju usług IT.

Marek Szelągowski dyrektor biura informatyki Budimexu

### **IDEA OUTSOURCINGU...**

...to przekazanie na zewnątrz tych procesów biznesowych, które nie są podstawą działania spółki, a które są niezbędne do jej funkcjonowania.

Przykładowo, firma farmaceutyczna nie musi budować swoich kompetencji IT, ale do sprawnego funkcjonowania potrzebuje usług informatycznych, np. korzystania 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.

### **DWA RODZAJE**

■ **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 w własności outsourcera, umieszczonych w jego serwerowni.