

Rodzime firmy wciąż nieufne

Usługi zewnętrzne | Motorola, Hewlett-Packard, IBM, Philips i wiele innych światowych korporacji utworzyło swoje centra usług w Polsce. Korzystają z outsourcingu, oferują tego rodzaju usługi innym. W polskich firmach do takich form działalności ciągle odnoszą się z rezerwą.

ZBIGNIEW ZWIERZCHOWSKI

Polska jest (według tegorocznych badań The Economist Intelligence Unit) jednym z pięciu krajów w świecie, obok Indii, Chin, Czech i Singapuru, uważanych za najlepsze miejsce do zakładania centrów usług (centrów wsparcia) globalnych korporacji. Świadczy o tym zarówno liczba już utworzonych centrów, jak i zapowiedzi dalszych przedsięwzięć w tym zakresie. Twierdzi się, że szanse Polski i naszego regionu w tej dziedzinie nadal rosą, gdyż bliskość kulturowa eliminuje problemy, jakie napotykają centra w krajach azjatyckich.

Jest wzrost, ale także dystans

Nowe centra usług w Polsce to efekt tzw. offshoringu (przekazywania pewnych funkcji i form działalności do krajów o niższych kosztach pracy), który na świecie jest jednym z najszybciej rozwijających się rodzajów usług outsourcingowych.

Z nowym wizerunkiem Polski, jako miejsca centrów usług światowych firm, kontrastuje wykorzystanie outsourcingu przez rodzime przedsię-

biorstwa, jakkolwiek ci, którzy świadczą takie usługi, mają coraz większe przychody. Z szacunków Teleinfo 500 wynika, że łączne przychody z outsourcingu ponad 140 analizowanych firm powiększyły się z ponad 561 mln zł przed dwoma laty do blisko 789 mln zł w ubiegłym roku.

Wzrost jest widoczny, ale zdaniem obserwatorów rynku ciągle nadrabiamy opóźnienie w stosunku do najbardziej rozwiniętych pod tym względem krajów.

FAKTY

Korporacje zamieniają się w sieci

Zdecydowana większość respondentów najnowszego raportu Global Future Forum jest przekonana, że rola outsourcingu i współpracy między firmami będzie systematycznie wzrastać. Tylko w ten sposób będą one mogły sprostać wymaganiom rynku.

- 87 proc. respondentów twierdzi, że wiele dużych firm przyjmie do 2009 r. model outsourcingowy,
- 63 proc. badanych członków zarządów firm uważa, że elastyczność organizacyjna i zdolność do reagowania na zmiany rynku stanie się ważniejsza niż operacyjna efektywność,
- 93 proc. respondentów przewiduje, że zwiększy się liczba pracowników (wolnych strzelców) współpracujących z pewną liczbą konkurujących ze sobą firm.

GFF – Forum Biznesmenów i Naukowców; badanie przeprowadzone zostało w 28 krajach.

Z różnych form takich usług korzystają głównie duże przedsiębiorstwa, a najbardziej znanym przykładem jest kontrakt o wartości 100 mln zł zawarty przez Fiat Auto Poland z IBM Polska do 2008 r. na zarządzanie infrastrukturą informatyczną producenta samochodów. Ciągłe poniżej oczekiwań utrzymuje się zainteresowanie średnich i małych przedsiębiorców usługami świadczonymi przez podmioty zewnętrzne. Inna kwestia, że rynek – zarówno na świecie, jak i w Polsce – zweryfikował opinie o możliwościach outsourcingu i korzyściach z niego. Model takich usług nierzadko dyktowały raczej krótkoterminowe cele, nie długofalowa strategia. Outsourcing nie spełnił wszystkich obietnic, zdarzały się problemy z jakością i opłacalnością. Jak każde zjawisko rynkowe, również to musi wykrystalizować się i okrzepnąć, wzrosnąć musi

świadomość zarówno dostawców, jak i odbiorców takich usług.

W firmach wiedzą, czego chcą

Adam Pastuszka, menedżer ds. outsourcingu w krakowskim ComArchu ocenia, że faktem jest, iż firmy poszukujące partnera do takich usług coraz dokładniej określają swoje oczekiwania. Świadomość ich zalet wśród członków zarządów firm rośnie. Najbardziej popularne usługi to serwis sprzętu i sieci, zapewnianie zdalnego dostępu do aplikacji, utrzymanie i zarządzanie aplikacjami i bazami danych, outsourcing sieci rozległych (WAN), usługi hostingu, kolokacji (powierzenia częściowej opieki nad sprzętem i systemami informatycznymi) oraz wspomagania.

Koncepcji outsourcingu sprzyja troska o bezpieczeństwo systemów informatycznych. Firmy coraz bardziej przekonują się, że specjalistyczne centra danych firm zewnętrznych to znacznie bezpieczniejsze miejsce niż pomieszczenie biurowe. – W budowę Centrum Systemów Informatycznych w Tarnowie Podgórnym zainwestowaliśmy pięć lat temu, co pozwoliło nam pierwszym na rynku zaoferować usługi outsourcingowe dla środowiska technologicznego SAP. Centrum dysponuje własnymi łączami światłowodowymi, łączami zapasowymi, agregatami prądowymi, zabezpieczeniami przeciwpożarowymi i elektroniczną kontrolą dostępu – wyjaśnia Arnold Nowak, prezes spółki Intelligence. Tego rodzaju obiektami dysponuje obecnie wiele firm, m.in.

ComputerLand, ComArch, IBM Polska, Incenti.

Dobra umowa najlepszą gwarancją

Coraz większa liczba przedsiębiorców ma także świadomość, że najlepszą gwarancją bezpieczeństwa jest umowa Service Level Agreement (SLA) gwarantująca odpowiedni poziom usług. Określa ona ich zakres, wzajemną odpowiedzialność, powinna zawierać przejrzysty cennik i gwarancje firmy świadczącej usługi, by w przypadkach ich niespełnienia klient mógł domagać się kar umownych. Klient i wskazani przez niego eksperci powinni mieć wpływ na kształt umowy, a więc na bezpieczeństwo swych systemów. – SLA zapewnia komfort nie spotykany w przypadku innych metod utrzymywania firmowej informatyki – twierdzi Arnold Nowak.

Umowy SLA to sposób na rozwiązanie obaw klientów przed powierzeniem informacji w obce ręce. W sektorze bankowym wszystkie umowy outsourcingowe muszą być zgłaszane generalnemu inspektorowi nadzoru bankowego i akceptowane przez niego. Co ma zachęcić klientów do korzystania z takich usług? Adam Pastuszka z ComArchu twierdzi, że pełny outsourcing (przekazanie na zewnątrz tego, co nie jest podstawą działalności firmy, ale jest konieczne do jej funkcjonowania) powoduje obniżenie kosztów działalności o co najmniej 30 proc. Częściowy outsourcing także przynosi oszczędności, gdyż nie trzeba rozwijać i poznawać kolejnej technologii, zatrudniać i szkolić dodatkowych pracowników.

SPECJALNIE DLA „RZ” Jest szansa na rozwój



• Marek Majewski, prezes ZETO w Poznaniu

Krajowe zapotrzebowanie na usługi outsourcingu rośnie wolniej, niż można by sądzić na podstawie skali inwestycji światowych korporacji w budowę centrów takich usług w Polsce. Rodzimi przedsiębiorcy nadal zbyt rzadko korzystają z outsourcingu, a przyczyn należy upatrywać głównie w trudnych do przełamania zwyczajach i nieufności – grają obawy przed powierzaniem swych danych podmiotom zewnętrznym. Rodzi to trudności w osiąganiu przez dostawców usług outsourcingowych takiej skali działalności, która pozwoliłaby na obniżenie cen usług. Mimo tych przeciwności, outsourcing ma w Polsce szansę na szybszy rozwój. Zależać to będzie od rozwoju gospodarki i chęci stosowania przez naszych menedżerów praktyk, które sprawdziły się w zachodniej Europie i USA. My naszą ofertę kierujemy głównie do średnich firm. Uważamy, że częściej będą wynajmować informatykę, niż ją kupować, a zaoszczędzone środki kierować na rozwój podstawowej działalności.

Przełamujemy opór



• Waldemar Sokółowski, dyrektor ds. usług outsourcingowych BCC, poznańskiej spółki konsultingowej

Polski rynek outsourcingu IT znajduje się obecnie w fazie wzrostu. Problemy, z jakimi się spotykamy, są moim zdaniem typowe dla tej fazy. Zatem możemy mówić o stopniowym przekonywaniu się klientów, zdobywaniu doświadczeń przez usługodawców, wzajemnym przełamaniu lądów. Fakt, że coraz więcej firm informatycznych wykazuje przychody z takiego rodzaju działalności, dowodzi, iż argumenty za outsourcingiem trafiają do przedsiębiorców. W przełamaniu oporu przed tym rozwiązaniem istotną rolę pełni rzetelne i odpowiedzialne wyjaśnianie, jakie korzyści dzięki outsourcingowi można uzyskać, a jakich z całą pewnością osiągnąć nie można. Dopiero gdy ta wiedza będzie powszechna, nastąpi rozkwit rynku usług outsourcingowych.