

IV | Teleinformatyka

Outsourcing | Tylko co trzeci kontrakt nie budzi zastrzeżeń

Przesilenie w informatyce na zlecenie

Rynek weryfikuje opinie o możliwościach outsourcingu i korzyściach z takich usług. Tylko co trzeci tego typu projekt prowadzony jest, według badań Gartnera, z należytą starannością.

ZBIGNIEW ZWIERZCHOWSKI

Zarówno na świecie, jak i w Polsce w ubiegłych kilku latach ten rynek gwałtownie się powiększył, ale najnowsze analizy wskazują, że należy spodziewać się przesilenia. — Widać refleksję przedsiębiorstw nad rzeczywistymi korzyściami i kosztami takich przedsięwzięć — twierdzi Emil Konarzewski, partner zarządzający w warszawskiej firmie analityczno-doradczej Audyt.

Minął czas składania przez firmę pustych deklaracji o planowanym zastosowaniu tego rodzaju usług do wszelkich rodzajów działalności. — Jednak nadal więcej firm chce rozszerzyć zakres usług outsourcingowych, niż je ograniczać — dodaje Emil Konarzewski.

rodzaje usług: zarządzanie komputerami i infrastrukturą sieciową, zewnętrzna obsługa systemów informatycznych, tzw. hosting infrastruktury. Początkowo perspektyw dla outsourcingu upatrywano głównie w usługach przetwarzania danych i np. w Polsce do dziś (świadczono głównie przez 30 ośrodków ZETO) stanowią one prawie połowę rynku. Ale firmy, chcąc uniknąć kosztów rozbudowy własnej infrastruktury lub powiększenia własnych działów informatyki, a także działów księgowości i kadry — zaczęły pełniej korzystać z outsourcingu także w innym niż tylko przetwarzanie danych zakresie.

Na tym rynku dochodzi do podpisania dużych i spektakularnych kontraktów. W Polsce np. był to zawarty przez Fiat Auto Poland z IBM Polska kontrakt o wartości ok. 100 mln zł. Umowa ważna do 2008 roku, obejmuje m.in. zarządzanie przez IBM sieciami informatycznymi oraz ponad 2,2 tys. komputerów, a także utrzymanie i rozwój ponad 200 aplikacji biznesowych w kilkunastu polskich spółkach Fiata. IBM przejął także 58 specjalistów, którzy zajmowali się informatyką u producenta aut.

Analitycy zalecają ostrożność

Mimo tych prognoz najnowsze raporty Gartnera, oraz Deloitte Consulting zalecają ostrożniejsze podejście do outsourcingu informatycznego. Podstawą tych zaleceń jest — w przypadku ocen Gartnera — wykonane przez jego analityków badanie 200 firm w zachodniej części Europy. Okazało się, że 15 proc. badanych zamierza renegeować swoje kontrakty jeszcze podczas pierwszych 12 miesięcy ich trwania, a ponad połowa w ogóle w czasie obowiązywania kontraktu. Tylko co trzecia firma nie zamierza wdawać się w renegeację.

Na określenie „outsourcing informatyczny” składają się różne

— Outsourcing ma nam przynieść co najmniej 10 procent oszczędności w dziedzinie IT, zaś efekty współdziałania z IBM Polska w ramach obecnego kontraktu będą podstawa do jego ewentualnego kontynuowania — mówił Enrico Pavoni, prezes Fiat Auto Poland. Odbiorca usług zadbał więc w tym przypadku o swoje interesy.

Pożegnanie ASP

Duże nadzieje związane były jeszcze ok. 3 lat temu z rozwojem usług w tzw. modelu ASP, a więc oferowaniem np. oprogramowania biznesowego przez Internet, za stą abonentową opłatą. Jak wynika z badań Audytela, w Polsce oferowanie aplikacji w trybie ASP okazuje się chybioną usługą — tylko 3 proc. firm deklarowało zainteresowanie nią.

Niepokojące dla oferujących usługi outsourcingowe mogą być wnioski płynące z badań Gartnera — głównie zamiar renegeowania umów przez przedsiębiorstwa. Według analityków wskazuje to, że relacje outsourcingowe nie nadążają za zamianami środowiska biznesowego. Zewnętrzna obsługa informatyki w przedsiębiorstwach była pomysłem na ograniczenie

kosztów, który wzbudził zainteresowanie wówczas, gdy — przed kilku laty — świat przeżywał dekonstrukcję czy wręcz kryzys. W efekcie model tych usług dyktowany bardziej krótkoterminowe cele niż długofalowa strategia ich wykonywania. Teraz okazuje się — przynajmniej w ocenie wspomnianych badanych firm — że outsourcing nie spełnia wielu obietnic. Mogło się okazać, że nie pozwolił części przedsiębiorstw skupić się na kluczowych działaniach, gdyż mimo zewnętrznej usługodawcy obszar IT nadal wymagał czasochłonnego doglądania.

Są zalety

Zarówno praktyka, jak i wspomniane badania nie kwestionują rodzaju usług, jakim jest wysoki poziom bezpieczeństwa. Specjalistyczne centra danych firm zewnętrznych — profesjonalnie chronione serwerownie — zapewniają nieporównanie większe bezpieczeństwo fizyczne i technologiczne niż pomieszczenia w przedsiębiorstwach. Po przypadkach utraty danych z powodów losowych czy w wyniku defraudacji firmy przekonały się, że pomieszczenia biuro-

we, w których ustawiane są serwery, nieczęsto zaskądnią na miano bezpiecznego centrum danych. Unizeto.

Outsourcing, jak każde ze zjawisk rynkowych, musi przejść przesilenie, aby okrzepnąć. Jednym z objawów tego krzepnięcia jest specjalizacja firm oferujących usługi zewnętrzne (np. outsourcing systemów ERP, outsourcing bankomatów itp.), która prowadzi do tego, że wyspecjalizowana firma dzięki efektowi skali jest w stanie zapewnić wyższą jakość usług niż inny dostawca.

SPECJALNIE DLA „RZECZPOSPOLITEJ” Gwarancja odtworzenia systemu



Arnold Nowak
przez spółki
itelligence

Bardziej niż w przypadku innych projektów informatycznych relacje obu stron kontraktu outsourcingowego muszą polegać na wzajemnym zaufaniu. Obecność na rynku firmy świadczącej usługi zewnętrzne jest pochodną zaufania klientów. Wsparte ono powinno być odpowiednimi umowami, a klienci powinni mieć wpływ na ich kształt. Wówczas w przypadku nieprzewidywanych zdarzeń klient może mieć gwarancję odtworzenia systemu informatycznego w zapisanym w umowie terminie. Może też dochodzić odszkodowania za poniesione straty. To rozbudził komfortu niespotykanego za innych sposobach utrzymania informatyki w firmie.