

Zlecenie z pułapkami

OPINIE

DLA „RZECZPOSPOLITEJ”

OUTSOURCING | KRYZYS WYMUSIŁ CZĘSTSZE ZLECENIE USŁUG IT NA ZEWNĄTRZ

TOMASZ BOGUSZEWICZ

Zlecenie na zewnątrz części działalności firmy jest coraz popularniejsze, także wśród małych i średnich przedsiębiorstw. Do outsourcingu zachęcają wymierne i szybkie oszczędności. Jednak źle prowadzony projekt może przynieść firmie więcej strat niż korzyści.

Spowolnienie gospodarcze przyspieszyło proces adaptacji outsourcingu w firmach. Na zewnątrz spółki najczęściej wyprawdza się usługi informatyczne. Według prognoz Gartner Research w 2011 r. ok. 30 proc. światowych inwestycji w IT zostanie zrealizowanych w tym modelu. Z innych danych wynika, że aż 50-60 proc. polskich przedsiębiorstw powierza obsługę informatyczną zewnętrznym firmom. Widać to po wartości rynku. Z szacunków grupy badawczej PMR w 2010 r. wartość rynku outsourcingu IT w Europie Środkowo-Wschodniej wyniesie 4,26 mld euro (w 2007 r. było to zaledwie 2,36 mld euro).

- Zlecenie partnerom obsługi korespondencji czy zarządzania telefonicznymi centrami obsługi klienta jest już naturalne.



RYNEK OUTSOURCINGU ODPORNY NA KRYZYS

Pomimo spowolnienia gospodarczego wartość rynku w naszym regionie wciąż rośnie. Duża w tym zasługa inwestycji w centra BPO. ■

Na tzw. Business Process Outsourcing (BPO) wiele firm buduje swoją przewagę konkurencyjną, korzystając z wiedzy partnerów z zewnątrz i jednocześnie obniżając koszty - mówi Waldemar Nowicki, prezes zarządu firmy ArchiDoc.

Dzięki wyprowadzeniu na zewnątrz procesów, które nie należą do głównej działalności firmy, organizacja może się skupić na podstawowej działalności.

- Na przykład w przypadku firm sektora MSP koszt zatrudnienia i utrzymania własnego

działu IT często jest nieadekwatny do rzeczywistych potrzeb - wskazuje Mariusz Barycki, prezes zarządu firmy IT Point. Najpopularniejsze na polskim rynku outsourcingu IT rozwiązania to utrzymanie infrastruktury informatycznej, realizacja usług projektowych i programistycznych, wdrożenia, doradztwo oraz analiza działania systemów.

Trudno jednak określić wartość oszczędności, jakie może przynieść outsourcing. Według Arnolda Nowaka, prezesa spółki ITelligence, mogą one wy-

nieść nawet kilkadziesiąt tysięcy złotych miesięcznie.

- Zamiast zatrudniania specjalistów, którzy nie będą wykorzystywali swojego czasu pracy w 100 procentach, można skorzystać z outsourcingu aplikacyjnego. Polega on na zamówieniu konkretnej ilości godzin wsparcia miesięcznego, np. 100 - mówi.

Podstawą decyzji o wyprowadzeniu na zewnątrz części działalności firmy powinna być, podobna do analizy SWOT, ocena strategiczna. Składają się na nią oceny korzyści operacyjnych, finansowych, biznesowych oraz ocena ryzyka.

Wśród pułapek, jakie czekają na firmę planującą outsourcing, są także problemy komunikacyjne, źle rozpoznane ryzyko biznesowe, niedocenienie różnic kulturowych (mających znaczenie nie tylko wtedy, gdy partner pochodzi z innego kraju), złe zarządzanie bieżącymi relacjami, brak szczegółowych planów i harmonogramów, nierozpoznanie ryzyka i - przede wszystkim - nadmierny pośpiech. ■

@ masz pytanie, wyślij e-mail do autora

t.boguszewicz@rp.pl



ARNOLD NOWAK
PREZES ZARZĄDU ITelligence SP. Z O.O.

Sugerowałbym ostrożne przyglądanie się ofercie outsourcerów, którzy adresują swoje rozwiązania do małych firm. Wiele firm oferuje głównie proste usługi, np. kolokację serwerów albo zdalną administrację, przy czym konkuruje prawie wyłącznie ceną. W efekcie może mieć on problemy z wykonaniem jakiegokolwiek złożonego zadania. Zanim podpiszemy umowę na trzy - pięć lat, pamiętajmy, że potrzeby przedsiębiorstwa mogą się radykalnie zmienić, a możliwości outsourcera niekoniecznie. Ważnym aspektem jest także bezpieczeństwo powierzanych w outsourcing systemów. Warto sprawdzić, czy potencjalny outsourcer posiada własny stały zespół do obsługi klientów, bo może się okazać, że za utrzymanie systemów jest odpowiedzialny jeden administrator, a zatrudnienie kolejnych osób jest dopiero planowane. ■



PIOTR KRZYSZTOPORSKI
SENIOR CLIENT SOLUTIONS MANAGER,
EPICOR SOFTWARE POLAND

Outsourcing to szereg korzyści, niekoniecznie finansowych. Trzeba sobie zdawać sprawę, że nie zawsze jest to rozwiązanie najtańsze. Serwer stojący w pokoju informatyka w większości przypadków będzie kosztował mniej niż wynajęcie serwer w profesjonalnym data center. Jednak poziom usług i bezpieczeństwa, jaki otrzymujemy dzięki pracy w modelu outsourcingowym, jest nieporównywalny. Stopniowo przybywa firm z segmentu MSP, które decydują się skorzystać z ofert outsourcerów. Mimo to nie można udzielić jednoznacznej odpowiedzi na pytanie, czy dla firm korzystniejsze jest tworzenie własnych działów czy outsourcing. Obie opcje mają swoje zalety i wady. ■