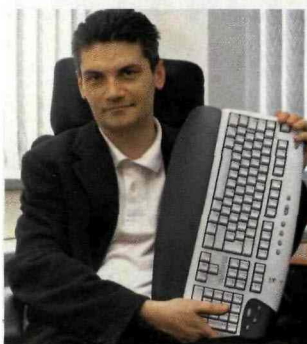


Różne twarze outsourcingu

Klienci korzystający z hostingu nawet nie zdają sobie sprawy, że korzystają z outsourcingu. Podobnie zresztą jak użytkownicy poczty elektronicznej udostępnianej przez portale — mówi Piotr Kacpio, współwłaściciel Home.pl. • 12



OPROGRAMOWANIE

Outsourcing ma wiele twarzy



Kamil Kosiński

Tam, gdzie jest powszechny, brak świadomości klientów, że mają do czynienia z outsourcingiem. Gdzie jest ta świadomość — tam brak klientów.

Outsourcing systemów informatycznych to pojęcie bardzo szerokie. Jak bardzo, widać po kontraktach spółki itelligence, wyspecjalizowanej w świadczeniu usług outsourcingu informatycznego.

— Mamy klientów, którzy korzystają tylko z jednego fragmentu naszego pakietu usług, ale też i takich, którzy postanowili całą aplikację oddać w nasze ręce — mówi Arnold Nowak, prezes itelligence.

Prezes dzieli usługi outsourcingu systemów informatycznych na: hosting, wsparcie techniczne, wsparcie aplikacyjne i korzystanie z systemu w modelu ASP (Application Service Provider).

Różne pomysły na to samo

Hosting kojarzy się z utrzymaniem stron internetowych na serwerach wyspecjalizowanych w tym firm. To najpowszechniejsza i jedna z najprostszych usług outsourcingowych w informatyce.

— Klienci nawet nie zdają sobie sprawy z tego, że korzystają z outsourcingu. Podobnie zresztą jak użytkownicy poczty elektronicznej udostępnianej przez portale. A przecież mogliby kupić domeny i serwery i wszystko skonfigurować sami — zauważa Piotr Kąpcio, współwłaściciel firmy Home.pl, zajmującej się hostingiem internetowym.

Ale hosting to także utrzymywanie na tych samych zasadach systemów ERP. Sprowadza się wtedy do wynajęcia miejsca do zainstalowania firmowych aplikacji.

— Poza administracją serwery potrzebują też odpowiedniego środowiska, np. specjalnych systemów zasilania, zabezpieczeń dostępu itd. Dla przedsiębiorstwa, które chce po prostu wesprzeć swój biznes aplikacją, inwestycja w infrastrukturę techniczną nie ma większego sensu — twierdzi prezes Nowak.

Przekonanie firm do tej tezy idzie jednak usługodawcom dość opornie. Choć firmy zewnętrzne hostują duże systemy informatyczne, to większość przedsiębiorstw woli mieć oprogramowanie na swoim serwerze i do tego w swojej siedzibie.

Pośrednią formą jest w takich przypadkach wsparcie techniczne aplikacji. Przy takich kontraktach firma zewnętrzna wiele działań profilaktycznych związanych z utrzymaniem systemu wykonuje w siedzibie klienta.

Wsparcie aplikacyjne to z kolei opieka nad funkcjonalną stroną aplikacji.



Bezwidnie powszechny. Piotr Kąpcio jest współwłaścicielem Home.pl, czołowego dostawcy usług hostingu internetowego. Przyznaje jednak, że do świadomości klientów raczej nie dociera, iż korzystają z outsourcingu.

— Zadania firmy outsourcingowej w tym przypadku dotyczą wsparcia użytkowników, utrzymania aplikacji i zdalnego konsultingu. Wsparcie końcowego użytkownika aplikacji polega na udzielaniu pomocy, gdy w systemie jakaś funkcjonalność nie działa lub działa nieprawidłowo. Utrzymanie aplikacji dotyczy dostosowania zainstalowanej aplikacji do zmieniających się warunków w organizacji klienta lub w jego otoczeniu biznesowym — wylicza Arnold Nowak.

Przyznaje też, że do kontraktów dotyczących wszystkich aspektów utrzymania systemów informatycznych dochodzi się stopniowo.

— Coraz więcej klientów korzysta z outsourcingu kompleksowego. Ale najczęściej dochodzi do tego stopniowo. Zaczynamy od pojedynczego obszaru, a z czasem — w miarę wzrostu zaufania ze strony klienta — przejmujemy coraz więcej zadań — informuje prezes itelligence.

Przetrwali nieliczni

Stosunkowo nową i niezbyt jeszcze w Polsce popularną usługą jest korzystanie z systemu w modelu ASP, zwaną od jakiegoś czasu SaaS (Software as a Service). W tym modelu klienta interesuje tylko udostępniana przez internet funkcjonalność oprogramowania, za której wykorzystywanie płaci abonament, np. miesięczny lub kwartalny. Jak przy hostingu stron WWW, rodzaj serwerów, baz danych czy nawet nazwa software'u w zasadzie nie powinny mieć znaczenia. Choć przez usługodawców wykorzystywane są często w celach marketingowych.

Pierwsze usługi typu ASP pojawiły się na fali hossy internetowej przed dekadą. Większość nie wytrzymała jednak próby czasu. Wiele firm, które proponowały te usługi, zniknęło z rynku. Nadal oferują ASP te, dla których była to tylko część działalności. Wśród nich jest np. Comarch, który w tym modelu udostępnia przeznaczone dla najmniejszych firm oprogramowanie z rodziny Opt! ma.

— Ponad 10 proc. przychodów z tego produktu pochodzi z modelu usługowego — zapewnia Ryszard Stawarz, dyrektor konsultingu ERP w Comarchu.

Od trzeciego kwartału 2009 r. Comarch rozpoczął świadczenie podobnej usługi, wykorzystując system ERP CDN XL, przeznaczony dla większych firm.

— Widzimy w tym modelu działania przyszłość, dlatego planujemy wprowadzanie kolejnych produktów — informuje Ryszard Stawarz.

Comarch nie jest jedynym w takim działaniu. Spółka Power Media oferuje przez internet usługi księgowe dla małych firm.

— Pomysł rozwija się nieźle. Mamy około 4,5 tys. klientów. W ciągu pierwszych ośmiu miesięcy odnotowaliśmy 64 proc. wzrost przychodowej działalności — zapewnia Wojciech Narczyński, prezes Power Media

I dodaje, że pogarszające się wyniki finansowe spółki związane są z innymi rodzajami prowadzonej przez nią działalności.

Na pewno Power media ma ciekawy sposób na sprzedaż swoich usług. Nawiązała współpracę z BRE Bankiem, który prowadzi stronę www.mikrofirmy.pl. Klienci mBanku (jedno z detalicznych ramion BRE) mogą się na tej stronie logować bezpośrednio do usług Power Media, z pominięciem własnego serwisu tej spółki. Bank podkreśla jednak, że strona nie jest w żaden sposób powiązana z serwisem transakcyjnym banku. ●

Arnold Nowak: Poza administracją serwery potrzebują też odpowiedniego środowiska, np. specjalnych systemów zasilania, zabezpieczeń dostępu itd. Dla przedsiębiorstwa, które chce po prostu wesprzeć swój biznes aplikacją, inwestycja w infrastrukturę techniczną nie ma większego sensu.