

Informatyka Przeszkody w rozwoju rynku

Outsourcerzy obalają mity towarzyszące usługom

Wysoka cena, utrata wiedzy i brak bezpieczeństwa — tak najczęściej mówi się o usługach outsourcingowych. Czy słusznie?

Outsourcing obrósł wieloma mitami. Pierwszy z nich to wysokie koszty usług.

— Outsourcing jest sposobem na regulację sfery kosztowej, uczynienia jej przejrzystą i podlegającą stałej kontroli — zapewnia Adam Gębski, menedżer ds. sprzedaży ZETO w Poznaniu.

Według Wojciecha Darłowskiego, dyrektora Centrum Systemów Informatycznych Intelligence, często za te same pieniądze, które dotąd konsumowały działy IT, dostawca zewnętrzny jest w stanie zapewnić usługi na wyższym poziomie. A jeden wysoko wykwalifikowany pracownik pracuje na potrzeby kilku firm. Dużą rolę odgrywa też rozłożenie stałych kosztów utrzymania infrastruktury informatycznej — klimatyzacja serwerowni bądź tworzenie kopii zapasowych. Klienci wciąż mają tendencję do porównywania stawek za usługi do wynagrodzenia pracowników.

— Zapominają przy tym o takich aspektach, jak gwarancja wykonania usługi, możliwość skorzystania ze wsparcia bez obciążenia prawa pracy czy wreszcie traktują outsourcing jako dynamiczną metodę na szybkie reakcje na zapotrzebowanie rynku — zauważa Grzegorz Młynarczyk, odpowiedzialny za ofertę Software Mind w zakresie outsourcingu IT.

Wniosek? Outsourcing nie zawsze jest droższy od własnego działu IT.

Utrata kontroli

Czy outsourcing rzeczywiście musi oznaczać utratę kontroli nad obszarem IT?



ZACHOWAĆ KONTROLĘ Jednym z mitów jest strach przed utratą kontroli nad działem IT. Grzegorz Młynarczyk z Software Mind proponuje kilka rozwiązań: dedykowanego project managera do kontroli dostawcy lub niezależnego audytora weryfikującego prace. fot. ARC

— Nieprawda. Wszystko zależy od organizacji pracy na linii klient — usługodawca. Dobrze zorganizowany outsourcing oznacza jasną definicję podziału obowiązków między klientem i dostawcą — twierdzi Wojciech Darłowski.

Powierzenie prac na zewnątrz rodzi wewnątrz firmy kluczowej lęk utraty wiedzy o produkcie lub jej usługach. Źle zarządzany dostawca, owszem, może stworzyć takie ryzyko, jednak przy minimalnym nakładzie można się przed tym skutecznie zabezpieczyć.

— Do polecanych rozwiązań należą: praca on-site, dedykowany project manager do kontroli dostawcy, niezależny audytor weryfikujący prace czy wreszcie odpowiednio skonstruowane wymogi na przekazywanie wiedzy w formie dokumentacji, szkoleń i warsztatów — wyjaśnia Grzegorz Młynarczyk.

Im precyzyjniej spisana jest umowa, tym większe poczucie bezpieczeństwa klienta i jego przeko-

nanie o pełnej kontroli nad obszarem IT. Według Wojciecha Darłowskiego, dobrze spisana umowa to taka, która — punkt po punkcie — rozwiewa obawy klienta.

— Postrzegamy zarządzanie kontraktem jako budowanie dobrych, długoterminowych relacji z klientem. Zarządzanie zmianami jest kluczowe. Jasno określona odpowiedzialność, regularne spotkania, na których zmiany są akceptowane, i ścieżki eskalacji w przypadkach spornych nie tylko nie paraliżują prac, ale przede wszystkim znacząco podnoszą dostępność powierzonych systemów — opisuje Grzegorz Balicki, zastępca dyrektora Ośrodka Przetwarzania Danych Incenti.

Bezpieczeństwo

Dane oddane w outsourcing są mniej bezpieczne niż pod opieką własnego zespołu.

— Nieprawda. Zdobywanie większości danych przez wywiadowanie gospodarcze odbywa się przez podkupywanie ludzi z odpowiednią wiedzą. W przypadku wynajęcia firmy outsourcingowej istnieje znacznie niższe prawdopodobieństwo takiego zdarzenia — o wiele trudniej uzyskać informację, jaka firma i który pracownik jakie dane posiadają. Po drugie, zewnątrzni pracownicy obsługujący systemy nie są zorientowani, które dane są newralgiczne — przekonuje Wojciech Darłowski.

Dane powierzone zewnętrznej firmie są znacznie bardziej bezpieczne niż te przechowywane w własnym zakresie.

Outsourcer oferuje bowiem nowoczesne centra danych. Posiada też specjalistyczne procedury dotyczące bezpieczeństwa przekazywania i przetwarzania oraz przechowywania powierzonych firmie danych — dodaje Adam Gębski, menedżer ds. sprzedaży ZETO w Poznaniu.

Jan Kaliński

j.kalinski@pb.pl ☎ 022-333-99-35