

Outsourcing IT Usługodawcy zaprzeczają powszechnej percepcji tego, co robią

Wiele opinii odbiega od r



PRZEKONUJĄ SIĘ Przedstawiciele działów IT coraz częściej wiedzą, że outsourcing oferuje wyjątkowe kompetencje, których z racji braku doświadczeń i pracy wewnątrz jednej firmy nie będą w stanie posiadać. Dlatego naturalnie staje się dla nich, że pewne usługi muszą być wykonane przez firmy zewnętrzne — twierdzi Arnold Nowak, dyrektor zarządzający intelligence.

Mity, mity, mity — tak firmy świadczące usługi outsourcingu informatycznego określają wiele powszechnych opinii o tego typu działalności.

Outsourcing informatyczny rozumiany jest najczęściej jako powierzenie opieki nad usługami IT firmie zewnętrznej. Jest to podejście właściwe, ale mało precyzyjne.

— Outsourcing mylony jest często z usługą w istocie znacznie prostszą, określaną mianem bodyshoppingu. W tym modelu pracownik wyoutsourcingowany to taki, który robi to co robił, ale zatrudniony jest u kogoś innego, np. w agencji pracy tymczasowej. Operację taką przeprowadza się zaś po to, żeby rzeczony pracownika łatwiej było zwolnić, kiedy przyjdzie taka konieczność — podkreśla Łukasz Dutkiewicz, dyrektor ds. nowego biznesu w dziale outsourcingu Hewlett-Packard Polska, świadczącym m.in. usługi outsourcingowe.

Jego zdaniem, utożsamianie outsourcingu ze zwolnieniami jest błędne, a ponadto implikuje szereg negatywnych skojarzeń, szczególnie z punktu widzenia pracownika — pracownika, którego chce się wy-

5
Co najmniej tyle powszechnych opinii o outsourcingu IT nie w pełni odzwierciedla rzeczywistość.

outsourcingować, staje się pracownikiem drugiej kategorii.

— Renomowane firmy outsourcingowe nie zgadzają się na to, by ich rękami wykonywać tzw. brudną robotę, polegającą na zwalnianiu pracowników — zapewnia Łukasz Dutkiewicz.

nianiu pracowników — zapewnia Łukasz Dutkiewicz.

Ach, te koszty

Jednak w powszechnej opinii firm świadczących tego typu usługi, dwa najpopularniejsze mity na temat outsourcingu IT związane są z jego opłacalnością. Pierwszy głosi, że outsourcing jest dużo tańszy niż klasyczny dział IT w przedsiębiorstwie, drugi, że... jest dużo droższy.

— Każda z tych teorii ma swoich zwolenników, trudno natomiast jest jednoznacznie przyznać tutaj rację jednej ze stron. Koszt realizacji zadań związanych z informatyką zależy przede wszystkim od tego, jaki rodzaj zadań informatycznych jest realizowany. Nie bez znaczenia jest też jakość usług świadczonych przez personel wła-

OKIEM UŻYTKOWNIKA

HP wybraliśmy trzy razy i raczej nie narzekamy

PIOTR ORŁOWSKI



Z siecią WAN i serwerami HP radzi sobie bardzo dobrze. Przy obsłudze help desku występują problemy.

dyrektor ds. informatyki i członek zarządu w DHL Express (Poland)

Z outsourcingu korzystamy od 1999 r. Wtedy to zdecydowaliśmy się na wdrożenie systemu SAP. Chcieliśmy go uruchomić w trzy miesiące, a nie mieliśmy ani jednej osoby, która miałaby jakieś doświadczenie w tym zakresie. Ogłosiliśmy przetarg na firmę, która przeprowadziłaby wdrożenie oraz zajęła się bieżącym utrzymaniem systemu. Hewlett-Packard (HP) wygrał i dlatego w jego centrum obliczeniowym stoi leasingowany przez nas serwer z systemem SAP oraz drugi serwer z bazą danych Oracle, która zawiera wszelkie informacje o przewożonych przez nas paczkach w obiegu krajowym. Mniej więcej dwa lata później oddaliśmy HP zarządzanie siecią rozległą (WAN). Mieliśmy jednego specjalistę od sieci rozległych, ale przy 70 oddziałach, które wtedy prowadziliśmy, trudno było zagwarantować odpowiedni czas reakcji na powstające problemy. Właściwie wiele firm mogłoby zarządzać siecią WAN, ale wyszliśmy z założenia, że konsolidacja zarządzania usługami do jednej firmy pozwoli nam uniknąć przenoszenia winy na innych, gdy awaria nastąpi na styku sieci WAN i SAP. W 2003 r. rozszerzyliśmy współpracę z HP o kontrakt na obsługę 70 serwerów i 1,6 tys. stacji roboczych wykorzystywanych w naszych oddziałach. Oferta HP okazała się znacznie tańsza niż poprzedni kontrakt.

Z obsługą sieci WAN oraz serwerów, stojących w centrum obliczeniowym HP radzi sobie bardzo dobrze. Przy kontrakcie związanym z infrastrukturą informatyczną, a szczególnie przy obsłudze pierwszego poziomu help desku występują problemy w związku z poziomem oczekiwań naszych pracowników w stosunku do możliwości organizacyjnych HP. Formalizacja kontaktów między użytkownikami a działem IT powoduje, że ludzie dzwoniący do help desku, zamiast fachowej i natychmiastowej pomocy, często trafiają tylko na kogoś potrafiącego odnotować problem w celu przekazania go dalej do rozwiązania.

zeczywistości

sny i ten z firm zewnętrznych. A od tych ostatnich często wymaga się więcej – twierdzi Hanna Kurek, kierownik działu marketingu w Softbank Serwis.

– Celem outsourcingu IT jest uzyskanie wzrostu sprzedaży przez skoncentrowanie przedsiębiorstwa na działalności podstawowej, ułatwienie decyzji strategicznych, uzyskanie większej elastyczności. Zdefiniujmy produkty, określmy kanały sprzedaży, ustalmy wymagania na system informatyczny, a potem zarządzajmy kontraktem – zachęca Szymon Niewiadomski, dyrektor ośrodka przetwarzania danych w spółce Incentia.

Problem kosztów usługi powiązany jest z jej długotrwałością. Outsourcing wiąże się ze ścisłym związkiem usługodawcy i usługobiorcy. I to związkiem nie na miesiąc czy dwa. Stąd wielu potencjalnych klientów uważa, że po podpisaniu umowy druga strona zmieni się w krwiożerczą bestię i zrobi z nimi, co zechce.

– Także przy zakupie owoców na targu można kupić pomarańcze składające się z samych pestek wbrew uroczystemu zapewnieniu sprzedawcy, że są bezpestkowe. Ale przy kupowaniu wielomilionowych kontraktów outsourcingowych sprawy mają się inaczej. Nie ma dla usługodawcy nic gor-

szego niż niezadowolony klient, który dzieli się z rynkiem swoimi frustracjami. Jeden taki klient to prosta droga do bankructwa dla firmy usługowej. Zatem podpisanie umowy skrajnie korzystnej dla jednej ze stron i domaganie się jej egzekwowania to w horyzoncie kilku lat strategia samobójcza – komentuje Łukasz Dutkiewicz.

Przedstawiciele firm świadczących usługi zapewniają też, że bezpodstawne są obawy o wyciek do konkurencji ważnych dla firmy danych przechowywanych w systemach informatycznych.

– Zdobywanie większości informacji odbywa się przez podkupowanie ludzi z wiedzą o nich. W przypadku wynajęcia firmy outsourcingowej istnieje znacznie niższe prawdopodobieństwo takiego zdarzenia. Zewnętrzni pracownicy obsługujący systemy nie są zorientowani, które dane są newralgiczne, a firmy świadczące usługi w trosce o swą wiarygodność i zaufanie klientów mają znacznie ostrzejsze procedury ochrony danych i zapobiegania ich utracie.

NIE TĘDY DROGA Zdaniem Łukasza Dutkiewicza, dyrektora ds. nowego biznesu w dziale outsourcingu Hewlett-Packard Polska, utożsamianie outsourcingu ze zwolnieniami jest błędne i implikuje szereg negatywnych skojarzeń, szczególnie z punktu widzenia pracowników.

Złożone, najnowsze i najdroższe systemy zabezpieczeń zapobiegają także dokonywaniu włamań – zapewnia Arnold Nowak, dyrektor zarządzający itelligence.

Pomyśl przed podpisaniem

Poza tym, jeśli przemyślało się samą umowę, to z technologicznego punktu widzenia z kontraktu na outsourcing informatyczny całkiem łatwo się wycofać.

– Życie pokazuje, że nie jest to trudne. Profesjonalna firma outsourcingowa bez problemu radzi sobie z bezpiecznym przejęciem kontraktu. Technologicznie nie ma z tym problemów. Zagrożeniem mogą być zapisy w umowie, ale o to powinien zatroszczyć się prawnik – wyjaśnia Szymon Niewiadomski.

O jednym wszakże trzeba pamiętać. Outsourcing nie jest lekarstwem na wszystkie problemy w firmie. Panuje moda na outsourcing w tym rozumieniu, że jak coś w firmie nie wychodzi, to trzeba wyoutsourcingować – pozbyć się, oddać, nieważne komu i gdzie. To błędne myślenie.

– Sięgnięcie po outsourcing musi wiązać się ze świadomą decyzją biznesową. To ważne, by rozumieć, że oddajemy nie odpowiedzialność, ale kompetencje. Ważne jest też to, komu je powierzamy – podsumowuje Arnold Nowak.

Kamil Kosiński

k.kosinski@pb.pl ☎ 022-333-99-24



fol. MP