

# Outsourcing IT – konieczność i gwarancja rezultatów

Outsourcing IT ma szereg zalet, choć nie jest też pozbawiony wad. Wybór doświadczonego partnera oraz właściwe wdrożenie umowy outsourcingowej gwarantuje zwiększenie zysków, umocnienie pozycji firmy i poprawę jej konkurencyjności.

W dobie automatyzacji i optymalizacji biznesowej nie liczy się już tylko sam fakt posiadania profesjonalnej kadry informatycznej. Tu sprawa dotyczy głębszych aspektów konkurencyjności i gwarancji. A to w dobie XXI wieku i pełnej cyfryzacji jedne z najważniejszych walut przedsiębiorstwa.

EWA PIEKART

## Czym jest outsourcing i jakie są jego rodzaje?

Outsourcing to przekazanie funkcji wykonywanych przez pracowników danego przedsiębiorstwa firmie zewnętrznej, niezwiązanej bezpośrednio z naszą firmą, ale specjalizującej się w konkretnie określonej dziedzinie, np. w zakresie zarządzania, obsługi procesów biznesowych czy technologiach informatycznych.

Outsourcing pełny to np. outsourcing informatyczny, którego zadaniem jest przejęcie wyselekcjonowanych obszarów lub całej infrastruktury IT klienta. W ramach tego typu kontraktu często dochodzi do przejścia części pracowników instytucji zlecającej oraz odkupienia środków trwałych będących w jej posiadaniu.

Outsourcing selektywny polega na wydaniu pozwolenia firmie zewnętrznej na kontrolę wybranych rodzajów outsourcingu IT. Głównie chodzi tu o zarządzanie wybranymi aplikacjami, środowiskiem sieciowym czy infrastrukturą internetową.

## Co jest celem outsourcingu?

Celem outsourcingu jest poprawa skuteczności i efektywności procesów biznesowych w przedsiębiorstwie. Zadanie to realizowane jest przez przejęcie całości lub części odpowiedzialności nad składowymi biznesu. Umożliwia to menedżerom firmy skoncentrowanie się na strategicznych celach przedsiębiorstwa.

Rezultaty to:

- redukcja zbędnych kosztów,
- dostęp do specjalistycznej wiedzy,

- wzrost skali działalności,
- redukcja i uproszczenie struktury firmy.

## Zalety i wady outsourcingu

Redukcja wydatków to główna korzyść z outsourcingu IT. Jednak położenie zbyt dużego nacisku na ten aspekt może doprowadzić wykonawcę do działania na granicy opłacalności, co przełoży się na jakość. Wybór usług zewnętrznych niesie ze sobą wiele korzyści dla korzystających z nich przedsiębiorstw. Jak wynika z badań Orange Insights, firmy, które podjęły decyzję o przekazaniu części lub całości procesów biznesowych partnerom zewnętrznym, wskazują na szereg usprawnień w codziennej pracy.

Podstawową zaletą outsourcingu IT jest redukcja kosztów, pojawiająca się wraz ze zmniejszeniem liczby etatów. Poprawa wskaźników ekonomicznych wynika również z likwidacji kosztów urlopów pracowniczych oraz konieczności utrzymania stanowiska pracy. Nie bez znaczenie jest zmniejszenie obciążenia działów księgowego i kadrowego. Outsourcing pozwala również na dostęp do wykwalifikowanej kadry pracowników, za których doświadczenie będziemy płacić tylko w momencie, kiedy ich wiedza będzie potrzebna.

## Z jakich usług w modelu outsourcingu IT firmy zamierzają korzystać w przyszłości?

Dzięki outsourcingowi czas menedżerów może być poświęcony na realizację zadań strategicznych przedsiębiorstwa, a nie na sprawy kadrowe związane z zarządzaniem zespołem. Rolą ka-

dry pozostaje jedynie delegowanie i wyznaczanie zadań. Następuje również racjonalizacja wykorzystania czasu pracy – firma outsourcingowa pracuje tylko w momencie zaistnienia takiej konieczności.

Do zadań firmy outsourcingowej należy również zapewnienie swoim pracownikom niezbędnego sprzętu, licencji oprogramowania oraz jego aktualizacji.

Outsourcing IT likwiduje również ryzyko nagłej utraty pracownika posiadającego kluczowe dla biznesu klienta kompetencje czy też dostęp do poufnych danych.

Zdarza się, że usługi outsourcingu próbują świadczyć firmy bez odpowiedniej wiedzy merytorycznej, zatrudniające niewykwalifikowanych pracowników. Dlatego tak istotne jest właściwe wybranie firmy outsourcingowej.

Outsourcing IT to okazja do optymalizacji kosztów, ale niesie ze sobą też pewne ryzyko. Przeniesienie części usług z obszaru IT poza firmę wiąże się z pewną utratą kontroli nad przebiegiem procesów w przedsiębiorstwie i dostępem do danych. Istotne jest, aby dostawca usług IT był firmą, która ma doświadczenie, sprzęt i zasoby zapewniające bezpieczeństwo informatyczne i ciągły dostęp do danych.

## Oczekiwania wobec outsourcingu

Jak wynika z analiz przeprowadzanych przez firmę doradczą KPMG, zmienia się formuła wartości outsourcingu dla przedsiębiorców. Nacisk przesuwany jest z cięcia kosztów w kierunku dostarczania usług innowacji.

Outsourcing IT jest postrzegany bardziej jako czynnik dostarczający kon-

kretnych wartości i korzyści poprzez swoje usługi oraz elastyczność. 33 proc. klientów uważa, że poprawa dostarczania usług lub zwiększenie elastyczności są jednymi z największych wyzwań. 23 proc. uczestników badania uznało, że aspekty kosztowe są największym wyzwaniem.

Klienci pragną osiągnąć teraz znacznie więcej niż tylko same oszczędności, co może lepiej przysłużyć się ich działalności. Kiedy uczestnicy zapytani zostali o wyjaśnienie powodów, dla których zakupią usługi outsourcingu w następnym dwóch albo trzech latach, cięcia kosztów okazały się najbardziej dominującą odpowiedzią (26 proc.). Następnie wskazano poprawę jakości (21 proc.) oraz dostęp do umiejętności, doświadczeń i wiedzy (19 proc.).

### **Właściwe wdrożenie i umowa**

W przypadku umów outsourcingowych najdłużej negocjuje się kwestie związane z zakresem odpowiedzialności, SLA (Service Level Agreement) i KPI (Key Performance Indicators). To kluczowe parametry wpływające na jakość usługi. Klienci często oczekują zagwarantowania przez partnera 100 proc. dostępności usług.

Teoretycznie jest to możliwe, jednak aspekt kosztowy sprawia, że takie rozwiązania są niezwykle rzadkie. W tym zakresie istotne jest więc ustalenie maksymalnego dopuszczalnego poziomu błędów lub przekroczeń KPI, uzgodnienie zasad działania w przypadku wystąpienia nieprawidłowości, określenie sposobu ich naprawienia oraz wdrażanie procedur zmniejszających ryzyko wystąpienia błędów w przyszłości. ■

### **Ewa Piekart**

tel 501 38 314, 601 075 076

e-mail: [ewa.piekart@data-point.pl](mailto:ewa.piekart@data-point.pl)

[www.data.point.pl](http://www.data.point.pl)