



Kot zunanji izvajalec storitev smo partner in ne samo dobavitelj

Strategija outsourcinga v S & T-ju izhaja iz tržnih potreb. IT se spreminja – od tega, da mora vsakdo imeti svoj lasten IT, do tega, da obstajajo vedno bolj generične rešitve, ki so čedalje bolj dobavljive kot storitve. Velika podjetja IT že ponujajo takšne storitve v oblaku, podjetja pa tudi sama čedalje bolj ugotavljajo, da je razmeroma drago, zahtevno in neučinkovito, če sami zase vodijo svoj lasten IT.

Ciklus spreminjanja tehnologije je čedalje hitrejši, po drugi strani pa so tudi poslovne potrebe v današnjem času precej večje kot včasih, ko smo imeli tehnologijo IT predvsem za zapisovanje transakcij. Danes s pomočjo IT dobivamo analitične podatke za odločanje, uporabljamo ga za merjenje poslovnih procesov in podobno. »Vloga IT se spreminja in opažamo, da čedalje več strank želi nekoga, ki bi zanje upravljal obstoječo IT-infrastrukturo in storitve, zato da se lahko bolj posvečajo svojim poslovnim potrebam. Trg to zahteva in v skupini S & T in tudi v Sloveniji se na te zahteve ustrezno odzivamo,« je povedal Borut Kolmanič, direktor prodaje zunanjega izvajanja storitev v skupini S & T.

Zunanjega izvajanja je čedalje več

IT je postal že tako zrela panoga, da je zunanje izvajanje storitev enako kakovostno, kot če to počnejo interni oddelki IT. *Outsourcing* ponuja predvsem prednosti pri učinkovitosti, poznavanju in strokovnosti, zahteva pa tudi malo več prilagajanja internih ljudi. »Na zahodu že približno tretjino trga IT dobavljajo z zunanjim izvajanjem storitev, zahodna podjetja pa se odločajo za *outsourcing* najpomembnejših dejavnosti IT. Na zahodu se celo konkurenčna podjetja odločajo za istega dobavitelja. Tak primer so banke v Avstriji, ki imajo istega dobavitelja, zato ker ima dober servis in bo lahko imel še boljšega, ker bo imel dovolj odjemalcev. V Sloveniji je to nepojmljivo, ker smo še vedno osredotočeni na neko navidezno notranjo kontrolo poslovnih procesov. Podjetja velikokrat ne razumejo, da bodo še vedno nadzorovala procese, tudi če jih bodo oddala v zunanje izvajanje. Še veliko bolj jih je mogoče nadzorovati, saj bodo za to plačala. Ko se podjetje odloči za *outsourcing*, natančno pove, kaj želi imeti, koliko to stane, kako se mora dobavitelj vesti do podjetja in kaj se zgodi, če se ne vede tako. Te odnose moramo urediti, procese in storitve moramo jasno določiti, prav tako naloge ene in druge strani. To je še v povojih, saj se v IT še preveč pogovarjamo o optimizaciji tehnologij in premalo o optimizaciji procesov. Ko bodo podjetja na točki optimizacije procesov, bodo lahko začela razmišljati o *outsourcingu*, prej pa ne,« poudarja Marjan Posedi, svetovalec za storitve zunanjega izvajanja IT-storitev v skupini S & T.

Procesi, IT-sredstva in ljudje

Ko podjetje skupaj z zunanjim izvajalcem definira procese, mora odgovoriti še na nekatera vprašanja. Eno od njih je vprašanje osnovnih IT-sredstev – se nam jih splača imeti ali ne? To je vprašanje finančne politike podjetja, ki se mora odločiti, ali želi imeti v svojih bilancah tudi IT-sredstva. Ali podjetja znajo upravljati IT-sredstva? V praksi se je že velikokrat pokazalo, da znajo pri S & T Slovenija optimalnejše načrtovati sredstva, ki jih podjetja potrebujejo za izvajanje IT-ja. Velikokrat se s strankami dogovorijo, da

prevzamejo in optimizirajo sredstva – skratka poskrbijo, da je investicija v IT-sredstva najboljša mogoča.

Drugo vprašanje, ki se postavlja, je vprašanje zaposlenih pri stranki. Kaj narediti z ljudmi, ki so doslej notranje izvajali podporo IT? »Naš odgovor je precej preprost. Z vsako stranko se pogovorimo o tem in se velikokrat dogovorimo, da jih zaposlimo pri nas. Ponudimo jim delovno okolje, ki je sicer drugačno od okolja, v katerem so delali doslej. V S & T Slovenija imajo določene prednosti, predvsem tisti, ki se želijo bolj specializirati v IT,« razlaga Borut Kolmanič.

»Seveda imamo omejitve, saj ne moremo zaposlovati neomejeno. Prevzem znanja je zelo pomemben, je pa stvar dogovora. Ljudje niso računalniki. Gre za kompleksno odločitev, ki je vezana na možnost nadaljnega razvoja in na znanje, ki ga pridobimo. Ne gre samo za prevzem bremena s strani na nas, ker potem nismo naredili nič, saj je cena zaradi tega lahko še višja. To so občutljive zadeve, ki se jih je treba lotevati z občutkom za ljudi. Pri *outsourcingu* govorimo o partnerstvu in dolgoročnih odnosih, zato ne postajamo samo dobavitelj, ampak tudi partner. Del posla, ki so ga doslej opravljali v podjetju, prevzame zunanji izvajalec in njihovo poslovanje postane odvisno od tega izvajalca. S prevzemom zunanjega izvajanja postanemo pomemben člen v tej verigi in se moramo tako

tudi vesti, torej da bo tisto, kar naredimo mi, pomagalo podjetju, da bo njegovo poslovanje še uspešneje – pa naj gre za tehnologijo, ljudi, procese ali storitve,« dodaja Marjan Posedi.

Snežena kepa se bo zakotalila

Po mnenju Boruta Kolmaniča in Marjana Posedija se bo v zunanjem izvajanju storitev v prihodnjih letih »skala zvalila po hribu«. Opažata, da številna največja slovenska podjetja čedalje bolj razmišljajo o tem, da bi resno vstopila v mednarodne poslovne vode. »Ta podjetja se obračajo na nas, da jim pomagamo postaviti mednarodno učinkovit model dobave storitev IT. Tudi pri manjših strankah – pri katerih je kriza najbolj hudo zarezala – že poteka živahna diskusija o

tem, kaj lahko prinese zunanje izvajanje. Mi pa razpravljamo, ali smo sposobni dostaviti storitve IT v enaki kakovosti in za nižjo ceno; ali smo sposobni ceno storitev prilagajati navzgor in navzdol. To so zelo zanimive diskusije za menedžment. Mi verjamemo, da se bo naš posel v Sloveniji zelo hitro podvojil, v regiji pa imamo letos v načrtu 10-odstotno rast prometa v *outsourcingu*,« razlaga Borut Kolmanič.

Izhodišče S & T ni lokalna, temveč regionalna prisotnost, ker je skupina mednarodno podjetje. »Neko podjetje, ki je na mednarodnem trgu, bo prišlo k nam in mi mu moramo zagotoviti storitev ne glede na to, ali gre za podjetje v Romuniji, Srbiji ali kje drugje. Povsem samoumevno postaja, da dobiš enako raven storitve neodvisno od tega, kje si. Imaš eno pogodbo z enim dobaviteljem, in to je naša prednost na trgu,« opozarja Marjan Posedi.



Marjan Posedi

Povsod enaka raven storitve

V skupini S & T hkrati ponujajo najboljšo storitev iz najboljšega okolja. Včasih je to najcenejše okolje, v drugih primerih pa najbolj tehnično usposobljeno. Določeno storitev bodo dobavljali iz Slovenije, ker imajo reference in izkušnje z določenim področjem. Drugo storitev bodo dobavljali iz Romunije, zato ker je cena te storitve veliko primernejša in ustrenejša. »Moramo se zavedati, da konkuriramo vsemu svetu, npr. dobaviteljem, kot so Microsoft, IBM in drugi. To so veliki igralci in cena postaja čedalje pomembnejša. Tisti, ki se soočajo z velikim trgom in lahko storitve ponudijo velikim uporabnikom, imajo veliko nižjo ceno za isto kakovost. Kakovost pri tem ne trpi in tudi to so izzivi za nas,« razmišlja Marjan Posedi.

VDC je S & T-jev oblak

Za zagotovitev ustrezne cene in kakovosti so se v skupini S & T odločili, da bodo *outsourcing* ponudili na enaki platformi, ne

glede na to, kje ga izvajajo. To pomeni enake procese, enako raven storitev in enak način zunanjega izvajanja storitev. Le tako lahko ustrezno storitev ponudijo mednarodnim strankam.

Skladno s to ponudbo so že odprli dva mednarodna centra za zunanje izvajanje v Bukarešti in Žilini na Slovaškem. V prvem bodo izvajali infrastrukturne, v drugem pa aplikacijske rešitve. Tretji center, ki še nastaja, pa je tako imenovani Virtual Data Center (VDC), ki je S & T-jeva ponudba računalništva v oblaku. Stranke bodo lahko v VDC najele infrastrukturo v oblaku in dobile zelo standardno storitev za izjemno nizko ceno. »VDC je lokalni oblak, v katerem je na voljo infrastruktura, ki neposredno ne konkurira Amazonu in njemu podobnim ponudnikom oblakov. Cena storitve v VDC je še vedno višja kot v velikih javnih oblakih, hkrati pa veliko nižja v primerjavi s ceno lokalne infrastrukture v podjetju. Naša prednost, ki jo imamo in želimo uporabiti, je integracija v lokalna okolja, v okolja podjetij. Podjetje mogoče razmišlja, da ne bo dalo vseh storitev v zunanje izvajanje, ampak le nekaj. V takih primerih bo ta naš oblak dobil veljavo. Imamo infrastrukturo, ki je ugodnejša, kot če bi jo imeli znotraj podjetja, ampak še vedno dražja, kot če bi jo najeli v javnem oblaku tipa Amazon. Stem ohranjamo možnost integracije in nadzora. Skupina S & T ne more vstopiti v javni oblak, ker smo premajhni. Nočemo pa se ukvarjati le z zasebnimi oblaki. Zavedamo se sicer, da bodo določena podjetja zahtevala zasebne oblake, ker se ne bodo hotela oddaljiti od svojih procesov, infrastrukture in aplikacij. Ker bodo potrebovali podporo na tem področju, jim jo bo S & T tudi ponudil. Vmes med javnimi in zasebnimi oblaki pa je precej velik prostor, ki ga bomo zasedali tudi mi s svojim VDC. To je prostor za vse tiste, ki se ukvarjamo izključno z vzdrževanjem in bomo počasi postali ponudniki storitev. Vzeli bomo tisto, kar imajo podjetja doma, tisto, kar mi sami ponujamo, in tisto, kar se dobi v javnih oblakih; vse skupaj bomo združili in ponudili stranki na konsistenten način, pri čemer bomo zagotovili ustrezno raven storitve, podporo in dobavo.

Stran / Page: 35

Doseg / Reach: 129000

Država / Country: SLOVENIA

Površina prispevka / Size: 672 cm2

3 / 3



Borut Kolmanič

