

OUTSOURCING

MARJAN POSEDI, STROKOVNJAK S PODROČJA
ZUNANJEGA IZVAJANJA, S&T SLOVENIJA

Ko ponudnik postane del storitve

Strategija outsourcinga v S&T-ju izhaja iz tržnih potreb. IT se spreminja – od tega, da mora vsakdo imeti svoj lasten IT, k temu, da obstajajo vedno bolj generične rešitve, ki so vse bolj dobavljive kot storitve. Velika podjetja IT že ponujajo takšne storitve v oblaku, podjetja pa tudi sama vedno bolj ugotavljajo, da je relativno drago, zahtevno in neučinkovito, če sami zase vodijo svoj lasten IT. Cikel spreminjanja tehnologije je vse hitrejši, po drugi strani pa so tudi poslovne potrebe v današnjem času precej večje kot včasih, ko smo imeli tehnologijo IT predvsem za beleženje transakcij.

Danes dobivamo s pomočjo IT-ja analitične podatke za odločanje, uporabljamo ga za merjenje poslovnih procesov in podobno. Vloga IT-ja se spreminja in v tem kontekstu opažamo, da vse več strank želi nekoga, ki bi zanje upravljal obstoječo IT-infrastrukturo in storitve, zato da se lahko v večji meri posvečajo svojim poslovnim potrebam. Trg to zahteva in v skupini S&T se na te zahteve ustrezno odzivamo.

Računalništvo v oblaku kot oblika storitev IT ter kot način zagotavljanja le-teh je dodobra spremenilo dožemanje informacijskih okolij. Oblak namreč uporabnikom prinaša vire in rešitve, ki so dosegljive na zahtevo. Marsikatera manjša podjetja že s pridom izkoriščajo tovrstno ponudbo, večja podjetja pa so jo začela vključevati kot gradnik oziroma enega od načinov zagotavljanja storitev IT. Kaj torej ostane ponudnikom informacijskih rešitev in sistemskim integrotorjem?

Ponudniki IT rešitev odkrito priznavajo, da spremembe povezane z računalništvom v oblakih, neusmiljeno vplivajo na prihodke. Tisti bolj daljnovidni in prilagodljivi so že spoznali, da so spremembe neizbežne in da je potrebno računalništvo v oblaku sprejeti kot sestavni del vsakodnevnega posla in ne le kot konkurenčno ponudbo.

IT oziroma storitve, ki jih ponuja, postajajo vse bolj in bolj potrošniško blago. Podjetja jih lahko najamejo ter uporabijo ravno toliko, kolikor jih potrebujejo. Če se v svoji oceni zmotijo, je v 'prodajalni' še vedno dovolj zmogljivosti, ki lahko pokrijejo nove zahteve. To seveda velja predvsem za standardizirane storitve ter storitve, ki so usmerjene k potrošnikom. V poslovnem svetu pa še vedno ostajajo zahteve po prilagodljivosti in pogosto tudi lokalni prisotnosti, ki pa je računalništvo v oblaku ne more zagotoviti. Ponudba, ki bo vključevala vire iz javnih oblakov ter jih nadgradila z lastnimi, oblakom podobnimi viri in

specifičnimi storitvami, ki omogočajo prilagodljivost in lokalno prisotnost, je tudi del vizije in strateškega razvoja S&T skupine ter S&T Slovenija kot njenega sestavnega dela. Z oblikovanjem novih modelov zagotavljanja storitev IT postajamo na področju vzhodne Evrope in Adriatic regije resen ter upoštevanja vreden ponudnik.

Kaj torej ostane ponudnikom IT rešitev in sistemskim integratorjem

Tisti ponudniki, ki so do sedaj ponujali specializirane oziroma nišne rešitve jih bodo v bodoče lahko preoblikovali ter preselili na lastno ali najeto infrastrukturo in jih ponudili kot storitve IT (storitve iz oblaka). Nišne zahteve, lokalna prisotnost in včasih celo zakonodaja jim bodo omogočile nadaljnje življenje. Mogoče bo kdo od njih celo uspel ponuditi storitve, ki bodo zanimive ne le za lokalni ampak tudi za globalni trg. Vendar pa je tu konkurenca neizprosna, nemalokrat pa je vstop na globalni trg povezan tudi z velikimi investicijami.

Ko pa govorimo o ponudnikih širšega nabora IT rešitev in sistemskih integratorjih pa je bržkone najboljša možnost za ohranitev prihodnjega poslovanja ohranitev neposrednega odnosa s strankami. Ta bo mogoč le v primeru, ko bo ponudba presegla tisto, kar ponuja računalništvo v oblaku, tako po vsebini kot po kvaliteti. V praksi to pomeni, da se bodo morali ponudniki umestiti »nekje vmes«, med stranko in globalnimi ponudniki; vzeti tisto, kar je dobrega iz oblakov, nadgraditi z lastnimi storitvami, oplemenititi z prilagodljivostjo in lokalno prisotnostjo ter ponuditi kot paket, bodisi v obliki enkratnega projekta ali pa v obliki zunanjega izvajanja oziroma zagotavljanja storitev IT. Seveda pa ponudnikom, sicer v manjšem obsegu, še vedno ostane dosednji način dela, ko se rešitve prodajajo, implementirajo ter kasneje vzdržujejo. Koliko časa še? Kdo ve?

Kot skupina imamo to prednost, da smo prisotni v vzhodni Evropi in regiji Adriatik. V skupini S&T smo oblikovali več mednarodnih centrov za dobavo storitev. Ti centri sicer prevzemajo nekaj lastnosti računalništva v oblaku vendar pa niso namenjeni neposredni dobavi storitev strankam, ampak jih uporabljamo kot sestavni element oziroma vir in jih vključujemo v paketno ponudbo, ki pa še vedno temelji na lokalni prisotnosti in tesnem stiku s stranko. Mednarodni centri nam omogočajo doseganje večjega obsega ter posledično višjo kvaliteto in nižjo ceno. S tem lahko vsaj delno konkuriramo velikim. Kot primer naj navedem, da v Sloveniji deluje regijski virtualni podatkovni center. Ta ponuja storitve kot je infrastruktura (IaaS) in platforma (PaaS) posebej oblikovane za vključitev v poslovna okolja strank in je na voljo celotni regiji.

Motivacije je dovolj

Stanje IT v podjetjih marsikdaj kaže na vse bolj kompleksne in pogosto ne povsem ustrezne rešitve. A še bolj kot strojna in programska oprema poslovna okolja tepe pomanjkanje ustreznih strokovnih znanj in kadrov, s katerimi bi informatika podjetju pomagala poslovati bolje. Motivator za zunanje izvajanje in sprejem rešitev iz oblaka je

poleg manjših investicijskih in operativnih stroškov pogosto tudi dvig kvalitativne ravni storitev in preusmeritev lastnih kadrov iz tehnološkega v poslovno razmišljanje.

Zunanje izvajanje in sistematika dela

Zunanje izvajanje informatiki prinaša še dve, pogosto zanemarjeni prednosti. Standardizacijo in sistematsko ureditev okolja. Brez tega je nemogoče kvalitetno in nadzorovano vključiti zunanjega ponudnika v procese zagotavljanja storitev IT. Razmejitev odgovornosti, vzpostavitev merjenja in standardizacija komunikacijskih in procesnih tokov so nujno potrebni predpogoji za sodelovanje med podjetjem in zunanjim ponudnikom. Dokler se storitve IT zagotavljajo interno, se tem področjem posveča premalo pozornosti in marsikdaj se tu skrivajo razlogi za negativno dojemanje storitev IT.

Oblaki prinašajo standardizacijo

Ko govorimo o standardizaciji pa le-ta ne pomeni samo standardizacije procesov ampak tudi standardizacijo storitev IT. Računalništvo v oblaku danes ne dopušča velike prilagodljivosti in priznati je potrebno, da marsikje v poslovnih procesih prevelika prilagodljivost storitev IT bol škodi kot koristi. Namesto, da bi se ukvarjali z njihovo dodano vrednostjo, se ukvarjamo z njihovo funkcionalnostjo. Podjetja bodo morala z računalništvom iz oblaka sprejeti tudi kompromise in tako nekatere lastno razvite rešitve zamenjati za standardne gradnike, saj bosta vzdrževanje in razvoj prvih postala preprosto predraga.

Outsourcing – da ali ne? To ni več vprašanje.

Pomembno je, da se podjetja zavedajo sprememb, ki jih prinese outsourcing. Še vedno potrebujejo interne IT-strokovnjake za razvojni del IT-ja, potrebujejo pa tudi drugačne ljudi, ki jih nimajo dovolj. Potrebujejo ljudi, ki so sposobni razvijati in izvajati IT-strategijo v podjetju, pa tudi ljudi, ki so sposobni upravljati SLA-pogodbo oziroma upravljati in vzdrževati odnos s ponudnikom outsourcinga. Ljudi je treba izobraževati za ta nova znanja. Ali bomo tem ljudem dali naziv COO – direktor za outsourcing (chief outsourcing officer)? Morda, vendar bo treba pred tem pri osveščanju podjetij postoriti še marsikaj drugega. Treba jim bo še dodatno pojasniti, da lahko z outsourcingom zmanjšujejo stroške in konsolidirajo številne pogodbe za vzdrževanje različnih segmentov IT-infrastrukture, aplikacij in storitev. Z zunanjo informatiko je prav tako kot z notranjo mogoče obvladovati tveganja, outsourcing pa je primeren tudi pri pokrivanju geografsko razpršenih podružnic. Outsourcing – da ali ne? To ni več vprašanje, treba je le najti tiste IT-storitve, ki jim podjetja z zunanjim najemom lahko še izboljšajo razpoložljivost. In odgovorni outsourcing ponudniki to tudi zagotavljajo – tudi s penali v pogodbah.