

OUTSOURCING
MARJAN POSEDI

Zunanje izvajanje storitev IT



Z zunanjim izvajanjem (outcourcing) se srečujemo na praktično vseh področjih našega življenja. V svoji primarni obliki je prisotno že od nastanka prvih skupnosti, intenzivneje pa se je razvilo v času industrijske revolucije. Danes lahko rečemo, da je ena tehnično najbolj dovršenih oblik zunanjega izvajanja prisotna v avtomobilski industriji. Geografsko pa ga pogosto povezujemo z deželami tretjega sveta (Indija, Kitajska, ...), pri čemer je prvi motiv nizka cena delovne sile in relativno visoka stopnja izobrazbe.

Podjetja se za zunanje izvajanje odločajo v primerih, ko nekaterih poslovnih procesov zaradi različnih razlogov ne morejo ali ne želijo izvajati sama. Razlogov je lahko več. Doseganje nižje proizvodne cene, omejena sredstva, osredotočanje na osnovno dejavnost, pomanjkanje znanja, ... To so le nekateri od njih. V zadnjih nekaj letih pa se o zunanjem izvajanju veliko govori tudi na področjih uporabe informacijskih tehnologij.

Zakaj zunanje izvajanje

Poudariti moramo, da je tudi tukaj zunanje izvajanje posameznih funkcij prisotno že od samega začetka vendar pa s pojavom veliki globalnih ponudnikov informacijskih kapacitet t.i. oblakov (Cloud Computing) zunanje izvajanje dobiva povsem nove dimenzije. Iz posamičnih storitev se zunanje izvajanje postopoma preoblikuje v celovitejšo ponudbo, ki jo naročniki kot storitev IT lahko enostavno najame in transparentno vključijo v svoje poslovne procese. Slovenski prostor seveda ni nikakršna izjema. Številni ponudniki že danes nudijo široko paleto storitev s področja informacijske tehnologije, postopoma pa se oblikujejo tudi storitve, pri katerih interno sistemsko IT okolje postaja nepotrebno, njegova funkcija pa se nadomesti z najeto storitvijo. Take storitve naročnika razbremenijo ukvarjanja s tehnologijami, procesi in kadri, ki niso sestavni del osnovnega poslovnega procesa. Njegovo razvojna energija pa se lahko preusmeri v poslovne vidike uporabe informacijskih tehnologij – IT kot dodana vrednost.

... Kje bodo moji podatki? Kdo jih lahko vidi? Kako je poskrbljeno za varnost? Kako je z dolgoročnim sodelovanjem? ...

To je le nekaj vprašanj, ki se nam porajajo, ko pričnemo razmišljati o zunanjem izvajanju storitev IT. Teh in še številnih drugih se morata zavedati tako naročnik kot ponudnik. Zunanje izvajanje storitev IT ni kratkoročna zgodba. To je dolgoročno partnerstvo, pri katerem ponudnik in njegova storitev postaneta sestavni del poslovanja naročnika. Od kvalitete tega sodelovanja pa neredko postane odvisen naročnikov uspeh.

Globalni ali lokalni ponudniki storitev IT

Podjetje se danes lahko odloči, da bo delno ali v celoti informacijski sistem preneslo na zunanjega ponudnika. Najame lahko različne stopnje informacijske tehnologije, od prostora in strežniške infrastrukture ter diskovnega prostora pa vse do aplikacije in podpore končnim uporabnikom. Globalni ponudniki vse to že ponujajo, vendar pa je razmerje z njimi dostikrat zelo površinsko in enostransko določeno. Sodelovanje je omejeno na najem kapacitet in nič več. Le te so sicer prilagodljive in praktično neomejene vendar pa je pravno-formalno razmerje določeno ohlapno in pogosto v prid ponudnika. Varovanje podatkov sicer podlega strogim standardom, ki pa so za naročnika dokaj neoprijemljivi. Redko kdo bo pred najemom potoval na Aljasko ali kam drugam, da bi videl kje se bodo nahajali njegovi podatki ter kako je za njih poskrbljeno. To pa za izvajanje kvalitetnega poslovnega procesa dostikrat ni dovolj. Pogosto pa so omejitve postavljene tudi s strani zakonodaje. Nekaterih podatkov oziroma informacij ni dovoljeno hraniti izven poslovnega okolja ali celo izven meja države oziroma se mora to dogajati po strogih in nadzorovanih pravilih varnega ravnanja s podatki. Vse to govori v prid lokalnim ponudnikom storitev IT.

Dodana vrednost lokalnih ponudnikov

Lokalni ponudniki po svoji zmogljivosti nikoli ne morejo doseči globalnih, kar pa v praksi ne predstavlja resnejših ovir – saj tudi naša podjetja verjetno nikoli ne bodo zrasla do te mere, da bi predstavljale kapacitete resen problem. Cene lokalnega in globalnega zunanjega izvajanja je težko primerjati. V vsakem primeru pa za enako ceno na lokalnem nivoju dobimo veliko več. Tako s pravno-formalnega kot iz operativnega vidika je razmerje med naročnikom in ponudnikom natančneje določeno in podlega isti zakonodaji. Varovanje podatkov se izvaja na fizičnem, tehničnem in pravno-formalnem nivoju, vse tri pa naročnik lahko neposredno preveri. Lokalni ponudnik se s svojim znanjem in izkušnjami lahko neposredno vključi v razvoj storitev IT, ki bodo še bolj ustrezale poslovnim zahtevam in trgu. To pa poleg razbremenitve naročnika predstavlja ključno prednost oziroma dodano vrednost. In ne nazadnje; ne smemo pozabiti na medsebojno razumevanje in zaupanje. Kot že rečeno je tovrstno partnerstvo dolgoročno in poleg vseh pravno-formalnih in operativnih opredelitev v veliki meri temelji na poslovni etik in etiki odnosa na sploh. Tega pa z globalnim ponudnikom pogosto ni mogoče vzpostaviti.