

OUTSOURCING

ROBERT TRNOVEC, PREDSEDNIK UPRAVE,
S&T SLOVENIJA

Zunanje izvajanje storitev bo v prihodnjih letih največji generator rasti



O oblikovanju slovenskega trga ponudnikov zunanjega izvajanja storitev s področja IT smo se pogovarjali z Robertom Trnovcem, predsednikom uprave družbe S&T Slovenija. Sogovornik nam je zaupal, da gre za eno najbolj perspektivnih področij informatike, ki pa ga podjetja še relativno slabo poznajo.

Zunanje izvajanje storitev na področju informatike se v Sloveniji relativno počasi uveljavlja. Kateri so poglobitvi razlogi za to?

Menim, da gre pri tem predvsem za stanje trga, ki je z vidika IT sicer precej dobro razvit, vendar predvsem v smeri močnih internih IT-oddelkov, ki so jih podjetja gradila za lastne potrebe. Zato je v Sloveniji že tradicionalno obstajala manjša ponudba zunanjih IT-storitev.

Prihod krize je dobro vplival na razvoj zunanjega izvajanja storitev, saj pred njo nihče ni računal, koliko ga informatika dejansko stane, in mnogi se niso zavedali, da je lastna informatika navadno zelo draga. Danes, ko vsi varčujejo, žal predvsem v razvojnem delu, je prava priložnost za zunanje izvajanje. To podjetjem omogoča, da jim ostane več sredstev za nujno potreben razvoj. Kljub jasnim prednostim pa podjetja še vedno učimo, kaj je zunanje izvajanje IT-storitev. Gre za nekaj konkretno uporabnega za naročnika, zato bi bilo prav, da se podjetja tega začnejo čim prej zavedati.

V praksi je slišati, da naročniki vse bolj pritiskajo na zunanje izvajalce. Tudi vi izpolnjujete kakšne posebne želje ali zahteve naročnikov, ki jih navadno ni na seznamu ponujenih storitev?

V S&T Slovenija smo navajeni zahtevnih naročnikov, za nas tudi najbolj zahtevne pogodbe niso nič posebnega. Navajeni smo izpolnjevati zelo stroge zahteve naročnikov in se držati pogodbenih naročil, saj le natančno opredeljene zahteve lahko pripeljejo do uspešnega zunanjega izvajanja. Zahteven naročnik je zato za nas dober naročnik, v takem okolju se dobro znajdemo in razvijamo. Verjamemo pa, da je na slovenskem trgu malo ponudnikov, ki lahko ponudijo tako celovito izvajanje IT-storitev.

Zunanje izvajanje storitev na področju informatike podjetjem prinaša nižje stroške IT. Informatiki v podjetjih, ki že imajo lastne IT-oddelke, se zato počutijo ogrožene. Kakšen je vaš pristop pri ponujanju IT-storitev podjetjem, ki že imajo lastno informatiko?

Najprej bi podjetja morala opredeliti, kaj zanje pomeni zunanje izvajanje storitev s področja informatike. Naš cilj je predvsem prevzem IT-operacij, torej prevzem obstoječega stanja informatike ter njeno nadgrajevanje, vzdrževanje, skratka skrb za brezhibno delovanje.

Tudi za podjetja, ki imajo lastno informatiko, imamo več rešitev. Takšnim podjetjem celo svetujemo, da razvojni del informatike, torej del, ki poslovne zahteve pretvarja v informacijske rešitve in poslovne procese, obdržijo. Ne nazadnje ti razvijalci zelo dobro poznajo podjetje in so pri razvoju informacijskih rešitev lahko bolj primerna izbira od zunanjega izvajalca. Za tehnični del pa poskrbi S&T Slovenija. To ne pomeni nujno odpustitve zaposlenih informatikov, saj jim ponudimo možnost, da preidejo k nam. Takšna rešitev se nam zdi najboljše za vse vpletene, saj ti informatiki že poznajo naročnika, pri S&T Slovenija pa pridobijo še večje možnosti strokovnega razvoja.

Podjetja, ki se odločajo za zunanje izvajanje storitev IT najpogosteje muči strah pred izgubo samostojnosti na tem področju. Skrbi jih morebitna prevelika odvisnost od izvajalca. Kako ponudniki premagujete to oviro?

Na strah odgovarjamo enostavno: s stabilnim in zaupanja vrednim podjetjem z veliko strokovnega in panožnega znanja. Pomembni so tudi s pogodbami natančno določeni medsebojni odnosi o ravni izvajanja storitev, kjer je eksplicitno določena odgovornost za posamezna področja. Podjetje se s tako pogodbo celo bolj zavaruje kot sicer, kjer je odgovornost zgolj na plečih posameznih zaposlenih. Če podjetje obdrži interne ljudi, ki skrbijo za razvoj IT-področja, potem ni strahu, da bi se poslovno ne moglo razvijati. Zunanji izvajalec jih pri tem ne ovira, podjetje pa interno ohrani zaposlene na ključnih razvojnih položajih in nadzor nad celotno informatiko.

Kako ocenjujete konkurenco na strani ponudnikov zunanjega izvajanja storitev?

Danes je slovenski trg zunanjega izvajanja šele v nastajanju in konkurenca se komaj oblikuje. Pravo razmerje moči se bo pokazalo čez nekaj let.

Na čem S&T Slovenija gradi svojo konkurenčno prednost - stavite na nižjo ceno storitev ali širino le-teh? Mogoče na kaj drugega?

Kot del mednarodne skupine imamo bistveno več izkušenj od ostalih ponudnikov. Stavimo predvsem na kakovost in celovitost ter širok nabor naših storitev, ki jih lahko ponudimo naročniku. Za naročnika namreč več zunanjih izvajalcev predstavlja napor pri usklajevanju in deljenju odgovornosti.

Kakšen delež prihodkov danes predstavlja zunanje izvajanje v vašem podjetju in kakšnega si želite?

S&T Slovenija se osredotoča na tri ključna področja poslovanja. Sistemska integracija trenutno predstavlja dve tretjini prihodkov, preostalo tretjino pa prispevata svetovanje in zunanje izvajanje storitev. Načrtujemo, da bomo slednje v letu 2010 podvojili, pa tudi v letu 2011 pričakujemo visoko rast – v trimestnih številkah. Prav to področje bo namreč v prihodnjih letih največji generator rasti. Naša vizija je, da bomo imeli v prihodnosti prihodke enakomerno razdeljene po naših treh ključnih stebrih.

Zunanje izvajanje storitev v svetu postaja vse bolj zrela dejavnost. Analitiki zato panogi na dolgi rok napovedujejo zmanjševanje števila ponudnikov, združevanja, nova partnerstva. Kakšna je vaša napoved prihodnjega dogajanja na tem področju v Sloveniji?

Ponudnikov bo v prihodnje prav gotovo manj, kot jih je danes. Trg se bo konsolidiral. Realnost je takšna, da upoštevajoč zanesljivost, kakovost, finančno moč, širino storitev in druge ključne elemente, zunanjega izvajanja na visoki ravni zagotovo ne more ponujati vsak.