

INTERVJU

ROBERT TRNOVEC, DIREKTOR PODROČJA ZUNANJEGA
IZVAJANJA STORITEV V SKUPINI S&T

Zunanje izvajanje storitev IT je dolgoročno partnerstvo



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.

Outsourcing se je v skupini S&T osamosvojil šele pred kratkim. Kako to?

V začetku leta 2009 se je skupina S&T reorganizirala v dve področji – eno je bilo področje poslovnih, drugo pa infrastrukturnih rešitev. Outsourcing kot dejavnost je bil prisoten že prej, ni pa šlo za organizirano dejavnost v skupini. Za outsourcing je namreč skrbela vsaka država posebej. Zdaj je to drugače, saj je outsourcing enakovredno poslovno področje v vseh državah. Vodi ga Robert Trnovec, predsednik uprave S&T Slovenija.

Za »osamosvojitve« outsourcinga smo se odločili predvsem zaradi dveh razlogov. En razlog je ta, da outsourcing za skupino predstavlja četrtno poslovanja, doslej pa ga nismo ustrezno upravljali. Ker želimo na tem področju rasti, smo morali nekaj spremeniti. Drugi razlog je še izrazitejši. Outsourcing je za razliko od poslovnih in infrastrukturnih rešitev lahko zares uspešen samo na ravni več držav, torej na ravni skupine. Zakaj? Zato, ker moramo biti sposobni slediti svojim strankam čez meje ene države. Če nas papirnica v Avstriji najame za zunanje izvajanje, mi ji pa tega ne moremo ponuditi še na Češkem, kjer ima svojo podružnico, potem zanje nismo relevanten partner. In ker je velik delež naših ciljnih strank prisoten v več državah, jim moramo ustrezno slediti tudi s storitvijo outsourcinga. Drugi razlog je stroškovni. Pri outsourcingu je zelo zanimivo izkoriščanje razlik v ceni dela v posameznih državah. Če hočemo biti konkurenčni v primerjavi z velikimi igralci na tem področju, moramo izvajati delo tam, kjer je najcenejše. Na ta način smo ugodnejši za stranke, hkrati pa poskušamo optimizirati tudi svoje dobičke.

Ali se delež outsourcinga na splošno povečuje?

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 na področju učinkovitosti, poznavanja in strokovnosti, zahteva pa tudi malce več prilagajanja internih ljudi. Na zahodu že približno tretjino trga IT dobavljajo preko outsourcinga, zahodna podjetja pa se odločajo za outsourcing najpomembnejših dejavnosti IT. Na zahodu se dogaja celo to, da se 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.

Zakaj se podjetja odločajo za outsourcing?

Čeprav sta nadzor in upravljanje informacijskih sistemov ključnega pomena za zagotavljanje izvajanja najpomembnejših poslovnih procesov, si ga lahko v lastni režiji privoščijo le redkokatera organizacija. Tu namreč potrebujemo nadzorljive naprave, programsko opremo in storitve, namenska orodja za nadzor in upravljanje, zagotovljeno integracijo različnih sistemov, za vsak sistem posebej izšolano in izkušeno osebje, stalno prisotnost tega osebja ter učinkovite in zabeležene posege. Sodobni sistemi so namreč postali že tako kompleksni, da jih lahko uspešno obvladujejo le strokovnjaki z večletnimi izkušnjami v različnih okoljih. Zagotavljanje učinkovitega nadzora in upravljanja

informacijskih sistemov je neposredno povezano tudi z visokimi stroški, ki pa jih organizacije v času težkih gospodarskih razmer preprosto nimajo na razpolago. Pa četudi bi organizacije razpolagale z dovolj denarja, ali ga ne bi bilo bolj smotrno vložiti v razvoj novih storitev z dodano vrednostjo in povečanje osebnih dohodkov zaposlenih?

Katere so glavne prednosti outsourcinga?

Ena izmed pglavitnih prednosti outsourcinga IT storitev je osredotočanje strank na svojo osnovno dejavnost in razvoj poslovnih procesov, saj operativno izvajanje in skrb za pravilno delovanje informacijskih sistemov prevzame S&T kot zunanji izvajalec.

Večina podjetij kot glavno prednost outsourcinga IT storitev navaja znižanje stroškov zaradi ekonomije obsega. Bistveno se zmanjša odvisnost od tehnoloških sprememb, s čimer so povezani nepričakovani stroški, investicijska tveganja in možne zgrešene investicije. Outsourcing je lahko dobra priložnost za podjetja, da dosežejo modernizacijo procesov pri hkratni optimizaciji stroškov.

Dvig kakovosti storitev je objektivno merljiv parameter (ponavadi sestavljen iz več dejavnikov), ki ga je mogoče spremljati tedensko, mesečno ali trimesečno. V podjetjih pri notranjem izvajanju storitev običajno nimajo postavljenih objektivno merljivih parametrov za spremljanje kakovosti in se zanašajo na bolj subjektivne ocene. V primeru outsourcinga pa so ti parametri temelj in ključna vsebina sklenjene pogodbe SLA med izvajalcem in naročnikom.

Pomembni so tudi transparentni odnosi in korporativni elementi, kot so centralno vodena korporativna politika IT, urejeno formalno pravno ozadje med različnimi pravnimi subjekti ter urejen sistem operativnega delovanja (definirani procesi). Vzdrževati je treba enakovreden odnos med naročnikom in izvajalcem, kar pomeni dobro definirane procese med naročnikom in izvajalcem, dobro definirane vloge in odgovornosti ter transparentne kalkulacije in mehanizme za spremljanje konkurenčnosti.

Koncentracija znanja pri ponudniku IT storitev je neprimerno večja, obstaja več izkušenj ter prenosa znanja med projekti (best practices). To hkrati pomeni nižanje tveganj, saj imamo v S&T-ju zaposlenih bistveno več strokovnjakov za večino področij. Hitreje se prilagajamo novim osnovnim potrebam, kot je rast števila zaposlenih, širitev dejavnosti ali rast podjetja z nakupom (pripojitvijo, združitvijo) drugih družb. Kot izvajalec outsourcinga IT storitev lažje, hitreje in stroškovno ugodneje zagotovimo dodatne kadre in potrebno strokovno znanje za izvedbo IT podpore poslovnim potrebam naših strank.

Za katere storitve outsourcinga se stranke najpogosteje odločajo?

Na področju outsourcinga IT storitev se podjetja zaenkrat lažje odločajo za t.i. storitve hostinga (najem strežnikov, prostora za namestitev lastne opreme itd). Povečuje se zanimanje za storitve SaaS (Software as a Service), ki uporabniku prinašajo korist predvsem v precejšnjem znižanju začetnih investicijskih izdatkov za programsko opremo in prehod na

resnično »plačilo po uporabi«. Obstajajo pa tudi primeri popolnega izdvajanja IT storitev, in to ne samo znotraj raznih podjetniških skupin (lastniško povezanih podjetij).

Katere modeli outsourcinga so najbolj v uporabi?

Trenutno sta najpogosteje v uporabi infrastrukturni (outsourcing delovnih postaj, tiskalnikov in strežniškega okolja), in aplikativni outsourcing (outsourcing določenih namenskih aplikativnih rešitev, ERP sistemov,...). Vse več je outsourcinga nekaterih storitev (BPO - Business Process Outsourcing) kot npr. knjigovodstva, obračuna plač, skeniranja in hranjenja dokumentov, elektronskih poštnih sistemov. V zadnjem času je opazen trend v povpraševanju po »storitvah po potrebi« (service on demand) oz. računalništvu na zahtevo, vsekakor pa je trend v smeri zahtev po najemu celovitih storitev (oz. rešitev) in ne več zgolj samo strojne ali programske opreme. V S&T-ju ponujamo delni, pa tudi celovit outsourcing tako infrastrukture kot aplikativnega dela.

Vodstva podjetij marsikdaj mislijo, da bodo izgubila nadzor nad izvajanjem procesov, če se bodo odločila za outsourcing. Ali je ta strah upravičen?

Podjetja velikokrat ne razumejo, da bodo še vedno nadzorovala procese, tudi če jih bodo oddala v zunanje izvajanje. Še bistveno bolj jih je mogoče nadzorovati, ker bodo za to plačala. Ko se podjetje odloči za outsourcing, natančno pove, kaj želi imeti, koliko to stane, kako se mora dobavitelj obnašati do podjetja in kaj se zgodi, če se ne obnaša tako. Te odnose moramo urediti, procese in storitve moramo jasno definirati, prav tako odgovornosti ene in druge strani. To je danes še v povojih, saj se v IT-ju še vedno preveč pogovarjamo o optimizaciji tehnologij in premalo o optimizaciji procesov. Ko bodo podjetja na točki optimizacije procesov, bodo lahko začela razmišljati o outsourcingu.

Kako izbrati ustreznega ponudnika outsourcinga?

Izbira ponudnika sledi sprejeti odločitvi, da je podjetje pripravljeno izdvojiti izvajanje IT storitev zunanjemu izvajalcu. To je seveda v primeru outsourcinga (selektivnega ali popolnega) zelo zahteven postopek in je lahko začetek uspeha ali pa koraka v težave. Podjetja morajo pri odločanju za ponudnika outsourcinga preveriti številne elemente. Rešitev in obseg ponujene rešitve mora biti usklajena s sedanjimi in prihodnjimi potrebami in zahtevami stranke, ponudnik pa mora biti sposoben takojšnje dobave in izvajanja rešitve. Pri odločitvi so pomembne tudi izkušnje, reference, kapitalska moč, finančna stabilnost in ugled ponudnika. Kakšni sta cena in vrednost, ki jo stranka dobi za vložen denar skozi kakovost in obseg ponujenih storitev; kako je s prevzemanjem tveganja in dostopom do kritičnih znanj in virov? Kakšno je zadovoljstvo stranke s ponudnikom (vključno z drugimi področji, na katerih sta morda že sodelovala)? Kakšna je sposobnost zadovoljevanja prihodnjih potreb skozi poznavanje strankinega poslovanja in zmožnosti? Kakšna je pripravljenost na investiranje in prevzemanje tveganja (risk sharing) s strani ponudnika?

Katere so prednosti ponudnika glede na razloge za outsourcing? Kakšen je skupen pristop do reševanja problemov? Kakšna je zavezanost ponudnika k nenehnemu izpopolnjevanju in izboljšavam? Kakšno je zaupanje v ponudnika ter ponudnikov pristop k varnosti in zaupnosti? Veliko vprašanj, ki terjajo veliko odgovorov. V S&T-ju se zavedamo vseh teh vprašanj in znamo poiskati ustrezne odgovore.

Pri outsourcingu je zelo pomembno tudi vprašanje varnosti. Kako ga rešujete v S&T-ju?

Ko začnemo razmišljati o zunanjem izvajanju storitev IT, se nam začnejo porajati naslednja vprašanja: Kje bodo moji podatki? Kdo jih lahko vidi? Kako je poskrbljeno za varnost? Kako je z dolgoročnim sodelovanjem? Teh in številnih drugih vprašanj 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 kakovosti tega sodelovanja pa neredko postane odvisen naročnikov uspeh.

Podjetje se danes lahko odloči, da bo informacijski sistem delno ali v celoti 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 zmogljivosti in nič več. Le-te so sicer prilagodljive in skorajda neomejene, vendar pa je pravno-formalno razmerje določeno ohlapno in pogosto v prid ponudniku. 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 bodo njegovi podatki in kako je poskrbljeno zanje. To pa za izvajanje kakovostnega 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 izvajati po strogih in nadzorovanih pravilih varnega ravnanja s podatki. Vse to govori v prid lokalnim ponudnikom storitev IT. Varovanje podatkov se izvaja na fizični, tehnični in pravno-formalni ravni, vse tri pa lahko naročnik 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 etiki in etiki odnosa nasploh. Tega pa z globalnim ponudnikom pogosto ni mogoče vzpostaviti.

Ponudnik outsourcinga in stranka morata urediti tudi medsebojne pravno-formalne odnose, kar storita s pogodbo SLA. Kako napisati dobro SLA pogodbo?

Pogodba o nivoju kakovosti storitev (SLA pogodba), ki jo skleneta naročnik in ponudnik zunanjega izvajanja, je eden najpomembnejših dejavnikov, ki večkrat celo odločilno vpliva na samo sodelovanje; torej odloča ali bo prišlo do uspešnega in učinkovitega odnosa. Podjetje se z zunanjim izvajalcem naprej uskladi glede želja in možnosti zunanjega izvajanja. Ponudniki danes navadno potencialni stranki že pripravijo seznam oziroma katalog storitev, ki bi jo utegnile zanimati, ta pa na začetku preprosto »obkljuka in prečrta« storitve, ki jih rabi, oziroma jih ne potrebuje. Na osnovi obsega storitev (vse ali zgolj posamezne storitve) se določi tip pogodbe, zatem pa še parametri posameznih storitev. Ti morajo biti določeni kar se da natančno, saj opredeljujejo tako dostopnost, odgovornost, podporo, skratka vse ključne vidike sodelovanja.

V SLA pogodbi morajo biti nedvoumno opredeljene aktivnosti in potrebna znanja, ki jih za izvajanje storitev potrebuje ponudnik, zelo podrobne pa so tudi časovne opredelitve za izvajanje teh storitev. Pogodba opredeljuje tako imenovana servisna okna. Gre za časovna okna, ko se izvajajo servisni posegi. Ti so izvedeni tako, da so za naročnika čim manj obremenjujoči. Podobno je s podporo in njenimi odzivnimi časi.

Vsaka pogodba vsebuje tudi določila o stimulacijah in pogodbenih kaznih, kjer je natančno opredeljeno, kakšne so posledice, če kakovost storitev pade pod sprejemljivo mejo. Temu primerno morajo biti v pogodbi navedeni načini merjenja kakovosti storitev, delovnih učinkov ter postopkov in kriterijev sprejemljivosti.

V primeru zunanjega izvajanja na osnovi sodelovanja morata strani v pogodbi jasno določiti, katera stran bo lastnica intelektualnih pravic nad rešitvami, ki bodo razvite v okviru skupnega sodelovanja. Dobra SLA pogodba opredeljuje tudi razpoložljivost virov, organizacijsko strukturo, jamstva ter izhodne strategije. Seveda v njej ne manjka cenovno vrednotenje storitev, ki je glavna podlaga za obračun.

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 z IT-sredstvi? V praksi se je že velikokrat izkazalo, da znamo pri S&T bolj optimalno načrtovati sredstva, ki jih podjetja potrebujejo za izvajanje IT-ja. Velikokrat se s strankami dogovorimo, da prevzamemo in optimiziramo sredstva – skratka poskrbimo, da je investicija v IT-sredstva optimalna.

Drugo vprašanje, ki se vedno odpira, je vprašanje zaposlenih pri stranki. Kaj narediti z ljudmi, ki so doslej interno izvajali podporo IT?

Naš odgovor je dokaj preprost. Z vsako stranko se pogovorimo o tem in se velikokrat dogovorimo, da jih zaposlimo pri S&T-ju. Ponudimo jim delovno okolje, ki je sicer drugačno od okolja, v katerem so delovali doslej. V S&T imajo določene prednosti, sploh tisti, ki se želijo bolj specializirati v IT-ju. Seveda obstajajo neke 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 nadaljnjega razvoja in na znanja, ki jih pridobimo. Ne gre samo za prevzem bremena s stranke na nas, ker potem nismo nič naredili, saj je cena zaradi tega lahko še višja. To so delikatne 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 partner. En del posla, ki so ga doslej izvajali interno 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 obnašati, torej, da bo tisto, kar naredimo mi, pomagalo podjetju, da bo njegovo poslovanje še uspešnejše – pa naj gre za tehnologijo, ljudi, procese ali storitve.

Podjetja v EU-ju se vse bolj internacionalizirajo. Kako te čezmejne premike podpirate v S&T?

Na področju outsourcinga se bo v naslednjih letih »skala zvalila po hribu«. Številna podjetja v državah EU vse 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 – tam, kjer je kriza najbolj hudo zarezala – danes že poteka živahna diskusija o tem, kaj lahko prinese zunanje izvajanje. Naše interne diskusije pa so, 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. V regiji imamo letos v načrtu 10-odstotno rast prometa na področju outsourcinga.

Kako v S&T-ju zagotavljate enako raven storitev na vseh trgih, kjer ste prisotni?

Izhodišče S&T-ja ni lokalna, ampak regionalna prisotnost, ker je skupina mednarodno podjetje. Neko podjetje, ki je prisotno 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 storitev, ne glede na to, kje si. Imaš eno pogodbo z enim dobaviteljem in to je naša prednost na trgu. V skupini S&T hkrati ponujamo najboljšo storitev iz najboljšega okolja. Včasih je to najcenejše okolje, v drugih primerih pa najbolj tehnično usposobljeno okolje. Določeno storitev bomo recimo dobavljali iz Slovenije, ker imamo reference in izkušnje z določenega področja. Drugo

storitev bomo na primer dobavljali iz Romunije, zato ker je cena te storitve bistveno primernejša in ustrežnejša. Moramo se zavedati, da konkuriramo celemu svetu. Konkuriramo dobaviteljem kot so Microsoft, IBM in drugi. To so veliki igralci in cena postaja vse pomembnejša. Tisti, ki se soočajo z velikim trgom in lahko storitve ponudijo velikim uporabnikom, imajo bistveno nižjo ceno za isto kakovost. Kakovost pri tem ne trpi in tudi to so izzivi za nas.

V S&T-ju ste že odprli dva mednarodna centra za zunanje izvajanje, v nastajanju pa je tudi virtualni podatkovni center, ki je pravzaprav S&T-jeva ponudba računalništva v oblaku. Kakšne načrte imate na tem področju?

Za zagotovitev ustrezne cene in kakovosti smo se v skupini S&T odločili, da bomo outsourcing ponudili na enaki platformi, ne glede na to, kjer ga izvajamo. To pomeni enake procese, enako raven storitev in enak način zunanjega izvajanja storitev. Le na tak način lahko ustrezno storitev ponudimo mednarodnim strankam.

Skladno s to ponudbo smo v skupini S&T že odprli dva mednarodna centra za zunanje izvajanje v Bukarešti in Žilini na Slovaškem. V prvem bomo izvajali infrastrukturne, v drugem pa aplikacijske rešitve.

Tretji center, ki je še v nastajanju, pa je tako imenovani Virtual Data Center (VDC), ki je naša ponudba računalništva v oblaku. Stranke bodo lahko v VDC-ju 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-ju je še vedno višja kot v velikih javnih oblakih, hkrati pa bistveno 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 prišel do veljave. Imamo infrastrukturo, ki je ugodnejša, kot če bi jo imeli interno v podjetju, ampak še vedno dražja, kot če bi jo najeli v javnem oblaku tipa Amazon. S tem ohranjamo možnost integracije in nadzora. Skupina S&T ne more vstopiti v javni oblak, ker smo daleč premajhni, nočemo se pa ukvarjati samo 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-jem. To je prostor za vse tiste, ki se danes 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.

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.