

FINANČNE INŠTITUCIJE

DEAN ROLIH, DIREKTOR FINANČNEGA SVETOVANJA,  
S&T SLOVENIJA

## Rast zunanjega izvajanja storitev IT v bankah



Stanje na bančnem trgu v Sloveniji je jasno: zaradi zaostrene situacije v gospodarstvu so banke pod vedno večjim pritiskom zniževanja stroškov poslovanja. Možnost zniževanja stroškov na področju IT predstavlja zunanje izvajanje IT-storitev. Do tega so banke na splošno zadržane, v Sloveniji pa je nezaupanje večje tudi zaradi nepoznavanja tovrstnega sodelovanja. Tuje banke na slovenskem trgu se tako npr. bolj pogosto odločajo za zunanje izvajanje kot slovenske, trenutno pa vsaj v enem delu poslovanja zunanje izvajanje IT-storitev uporablja okoli 30 % bank. Pri večjih bankah je ta delež manjši zaradi lastnih IT-centrov, pri manjših pa je uporaba zunanjega izvajanja bolj pogosta.

## **ZA zunanje izvajanje v bankah**

Zaradi vedno večje kompleksnosti informacijske tehnologije je za dobro poslovanje banke potrebna specializirana IT-ekipa, kar za banko pomeni, da mora vanjo vlagati veliko sredstev, hkrati pa ji to onemogoča osredotočanje na razvoj osnovnega posla. Neprestano je prisotna tudi zahteva po zmanjševanju stroškov in optimizaciji poslovanja, kar je v internih IT-ekipah težko izvajati. Interni IT-oddelki namreč delujejo po principu odmerjenega proračuna in niso tržno naravnani, zato so praviloma manj neučinkoviti in dražji. Pri zunanjem izvajanju je nujno potrebno pred začetkom dela nujno oblikovati t.i. SLA pogodbo (Service Level Agreement; gre za seznam točno opredeljenih storitev, ki jih bo zunanji dobavitelj izvajal za naročnika, skupaj s konkretnimi merilniki) in merljive kazalnike (na primer: plačilni promet mora obdelati 20.000 nalogov, WEB banka mora delovati 24/7,...), prav tako pa mora izvajalec naročniku redno poročati o dogajanju na sistemu. Odgovornost je zato jasna in je na strani izvajalca, stroški, namenjeni za IT, pa so transparentni, predvidljivi in praviloma nižji.

## **In pomisleki?**

Kljub vsem pozitivnim platem zunanjega izvajanja IT-storitev je treba odgovoriti tudi na nekatere pomisleke. Pri zunanjem izvajanju obstaja splošno nezaupanje do dobaviteljev, saj je tovrstna praksa redka, stopnja IT »kulture« pa je na precej nizki ravni. Banka ima operativna tveganja pod nadzorom na drugačen način, zato je treba sestaviti podrobne in kompleksne pogodbe. Vedno znova se postavlja vprašanje varnosti. Za zunanje izvajanje je potrebna dodatna investicija ob zagonu, za povrnitev katere je potreben dolgoročen pogodbeni odnos. Ta je praviloma zaželen zaradi dobrega poznavanja posla banke na strani izvajalca. Če zunanji izvajalec naročnika ne pozna dobro, je tveganje zunanjega izvajanja veliko – 60 % takih poslov je neuspešnih prav zaradi slabega poznavanja naročnika s strani izvajalca. Zato se izvajalec že pred sodelovanjem mora seznaniti z naročnikom, zelo pa je priporočljivo, da pred tem za preizkus izvedeta kakšen manjši skupen projekt.