

Outsourcing IT

Outsourcing IT ma szereg zalet, nie jest też pozbawiony wad. Wybór doświadczonego partnera oraz właściwe wdrożenie umowy outsourcingowej gwarantuje zwiększenie zysków, umocnienie pozycji firmy i poprawę konkurencyjności przedsiębiorstwa.

Prezentujemy niezbędną wiedzę konieczną do właściwego wdrożenia usługi outsourcingu w Państwa firmie.



W PORADNIKU

- .1 Czym jest i jakie są rodzaje outsourcingu?**
- .2 Co jest celem outsourcingu?**
- .3 Zalety i wady outsourcingu**
- .4 Oczekiwania wobec outsourcingu**
- .5 Właściwe wdrożenie i umowa**

Czym jest i jakie są rodzaje outsourcingu?

Outsourcing...

... oznacza przekazanie funkcji wykonywanych przez pracowników danego przedsiębiorstwa firmie zewnętrznej niezwiązanej bezpośrednio z naszą firmą, ale specjalizującego się w konkretnie określonej dziedzinie np. w zakresie zarządzania, obsługi procesów biznesowych i technologiach informatycznych.

Outsourcing pełny - np. outsourcing informatyczny, którego zadaniem jest przejęcie wyselekcjonowanych obszarów lub całej infrastruktury IT Klienta. W ramach tego typu kontraktu często dochodzi do przejścia części pracowników instytucji zlecającej oraz odkupienia środków trwałych będących w jej posiadaniu.

Outsourcing selektywny - polega na wydaniu pozwolenia firmie zewnętrznej na kontrolę wybranych rodzajów outsourcingu IT. Głównie chodzi tu o zarządzanie wybranymi aplikacjami, środowiskiem sieciowym czy infrastrukturą internetową.

Co jest celem outsourcingu?

Outsourcing IT w praktyce

89%

Wdrażanie
i utrzymanie
systemów IT

69%

Rozwijanie
systemów
IT

46%

Serwis
sprzętu

Źródło: Orange Insights

Celem outsourcingu jest poprawa skuteczności i efektywności procesów biznesowych przedsiębiorstwa Klienta. Zadanie to realizowane jest przez przejęcie odpowiedzialności w całości lub części nad składowymi biznesu firmy. Umożliwia to skoncentrowanie się menedżerom firmy na strategicznych celach działalności przedsiębiorstwa.

W rezultacie następuje:

- ▶ redukcja zbędnych kosztów,
- ▶ dostęp do specjalistycznej wiedzy,
- ▶ wzrost skali działalności,
- ▶ redukcja i uproszczenie struktury firmy.

Zalety i wady outsourcingu



Wybór usług zewnętrznych niesie z sobą wiele korzyści dla korzystających z nich przedsiębiorstw. Jak wynika z badań (Orange Insights) firmy, które podjęły decyzję o przekazaniu części lub całości procesów biznesowych partnerom zewnętrznym wskazują na szereg usprawnień w codziennej pracy firmy.

Podstawową zaletą outsourcingu IT jest redukcja kosztów, pojawiająca się wraz ze zmniejszeniem liczby etatów. Poprawa wskaźników ekonomicznych wynika również z likwidacji kosztów urlopów pracowniczych oraz konieczności utrzymania stanowiska pracy, nie bez znaczenia jest zmniejszenie obciążenia działu księgowego i kadrowego.

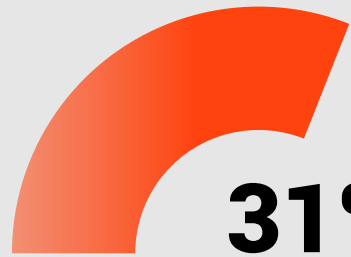
Outsourcing pozwala również na dostęp do wykwalifikowanej kadry pracowników, za doświadczenie, których będziemy płacić tylko w momencie, kiedy ich wiedza będzie potrzebna.



Redukcja wydatków to główna korzyść outsourcingu IT. Jednak położenie zbyt dużego nacisku na ten aspekt może doprowadzić wykonawcę do działania na granicy opłacalności, co przełoży się na jakość.

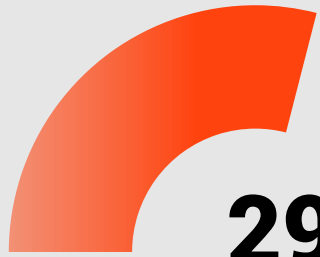
Z jakich usług w modelu outsourcingu IT zamierzają korzystać firmy w przyszłości

Źródło: Orange Insights



31%

Rozwijanie systemów informatycznych



29%

Konsulting w zakresie wykorzystania IT w biznesie



28%

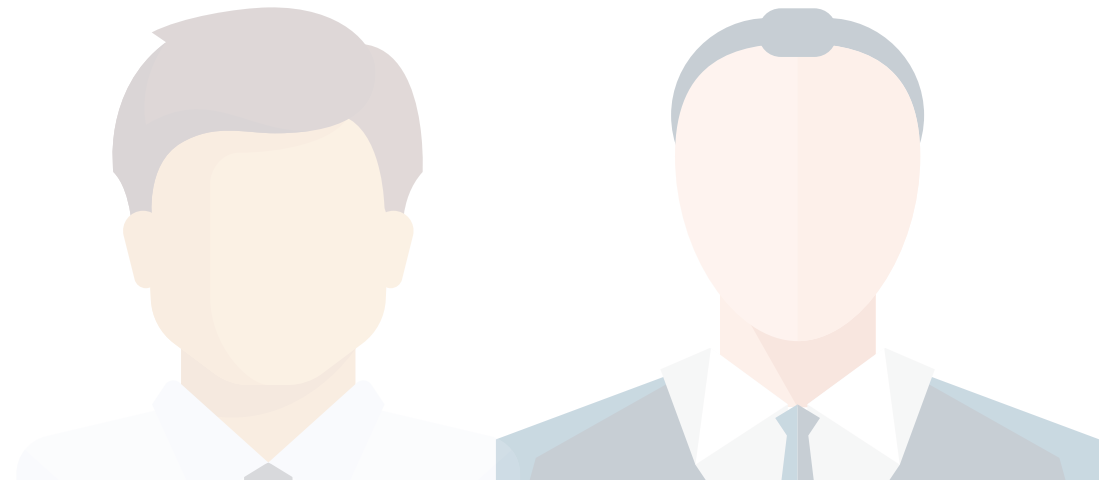
Wdrażanie i utrzymanie systemów IT

Czas menedżerów może być poświęcony na realizację zadań strategicznych przedsiębiorstwa, a nie na sprawy kadrowe związane z zarządzaniem zespołem.

Rolą kadry pozostaje jedynie delegowanie i wyznaczanie zadań. Następuje również racjonalizacja wykorzystania czasu pracy - firma outsourcingowa pracuje tylko w momencie zaistnienia takiej konieczności.

Do zadań firmy outsourcingowej należy również zapewnienie swoim pracownikom niezbędnego sprzętu, licencji oprogramowania oraz jego aktualizacji.

Outsourcing IT likwiduje również ryzyko nagłej utraty pracownika posiadającego kluczowe dla biznesu Klienta kompetencje, czy też dostęp do poufnych danych.



[-]

Outsourcing IT to okazja do optymalizacji kosztów, ale niesie ze sobą też pewne ryzyka. Przeniesienie części usług z obszaru IT poza firmę wiąże się z pewną utratą kontroli nad przebiegiem procesów w firmie, dostępem do danych. Istotne jest, aby dostawca usług IT był firmą, która ma doświadczenie, sprzęt i zasoby, które zapewnią bezpieczeństwo informatyczne i zapewnią ciągły dostęp do danych.



„Zdarza się, że usługi outosurcingu próbują świadczyć firmy bez odpowiedniej wiedzy merytorycznej zatrudniające niewykwalifikowanych pracowników. Dlatego tak istotne jest właściwe wybranie firmy outsourcingowej”.

[Tomasz Janas, CEO IT Omega Sp z o.o.](#)

Oczekiwania wobec outsourcingu

Jak wynika z analiz przeprowadzanych przez firmę doradczą KPMG zmienia się formuła wartości dla przedsiębiorców, którą daje outsourcing. Nacisk przesuwany jest z cięcia kosztów w kierunku dostarczania usług innowacji.

Outsourcing IT jest postrzegany bardziej jako czynnik dostarczający konkretnych wartości i korzyści poprzez swoje usługi oraz elastyczność. 33 proc. Klientów uważa, że poprawa dostarczania usług lub zwiększenie elastyczności są jednym z największych wyzwań. 23 proc. uczestników badania uznało, że aspekty kosztowe są największym wyzwaniem.



Dostęp do umiejętności

19%

Elastyczność finansowa

11%



Najnowsze rozwiązania

11%

Źródło: KPMG

Powody planowania zakupu usług outsourcingowych przez najbliższe 2-3 lata



Redukcja kosztów

26%

Poprawa jakości

21%



Klienci pragną osiągnąć teraz znacznie więcej niż tylko same oszczędności, co może lepiej przysłużyć się ich działalności. Kiedy uczestnicy zapytani zostali w celu wyjaśnienia powodów dla których zakupią usługi outsourcingu w następnych dwóch albo trzech latach, cięcia kosztów okazały się najbardziej dominującą odpowiedzią (26 proc.). Następnie wskazano na poprawę jakości (21 proc.) oraz dostęp do umiejętności, doświadczeń i wiedzy (19 proc.).

Przykładowe ceny usług Outsourcingu IT

Usługi w biurze Klienta

	Godzina pracy serwisanta pogotowia komputerowego	60-130 zł
--	---	------------------

80-120 zł	
------------------	--

	Instalowanie systemu operacyjnego Windows
--	--

	Instalowanie systemu operacyjnego Linux / Unix
--	---

100-180 zł	
-------------------	--

110-140 zł	
-------------------	--

	Instalowanie systemu operacyjnego Mac OS
--	---

	Konfiguracja Windows / Linux / Mac OS
--	--

30-80 / 50-90 / 100-140 zł	
---------------------------------------	--

30-70 zł	
-----------------	--

	Instalacja urządzeń dodatkowych
--	--

	Konfiguracja BIOS
--	--------------------------

30-60 zł	
-----------------	--

30-60 zł	
-----------------	--

	Wymiana części komputerowych
--	-------------------------------------

	Konfiguracja elementów sieci bezprzewodowej
--	--

300-1200 zł	
--------------------	--

Stała opieka

	Opieka nad stacją roboczą Klienta
--	--

80-210 zł	
------------------	--

250-350 zł	
-------------------	--

	Opieka nad serwerem Klienta
--	------------------------------------

Właściwe wdrożenie i umowa



W celu dobrego zaimplementowania umowy outsourcingowej kluczowy jest początkowy etap współpracy kontrahentów. Outsourcing powinien być wdrażany etapami na które składają się:

- ▶ analiza infrastruktury IT Klienta,
- ▶ inwentaryzacja oprogramowania i sprzętu,
- ▶ określenie współczynników określających realizację usług (np. czasu dostępności),
- ▶ określenie zasad i czasu reakcji w razie awarii oraz dostępności kanałów komunikacji zdarzeń,
- ▶ precyzyjne określenie zryczałtowanego wynagrodzenia i stawek za czas pracy ponad wyznaczone limity.

Właściwe wdrożenie i umowa

W przypadku umów outsourcingowych najdłużej negocjuje się kwestie związane z zakresem odpowiedzialności, SLA (Service Level Agreement) i KPI (Key Performance Indicators). To kluczowe parametry wpływające na jakość usługi. Klienci często oczekują zagwarantowania przez partnera 100 proc. dostępności usług.

Teoretycznie jest to możliwe, jednak aspekt kosztowy sprawia, że takie rozwiązania są niezwykle rzadkie.

W tym zakresie istotne jest więc ustalenie maksymalnego, dopuszczalnego przez strony poziomu błędów lub przekroczeń KPI, uzgodnienie zasad działania w przypadku wystąpienia nieprawidłowości, określenie sposobu ich naprawienia oraz wdrażanie procedur zmniejszających ryzyko wystąpienia błędów w przyszłości.

Czym kierują się firmy przy wyborze zewnętrznego dostawcy usług outsourcingu IT?



29%

Kompetencjami



19%

Stabilnością firmy



11%

Cena



11%

Funkcjonalnością oferowanych rozwiązań