

MICHAL BRÓSKA

# Outsourcing IT služieb včera, dnes a zajtra

**Podľa údajov z IT Ročenky 2012 má trh s outsourcingovými službami v tomto roku dosiahnuť obrat 150 mil. USD. Nemajúc krištáľovú guľu si netrúfam predpovedať mieru trhového rastu. Zmyslom tohto článku bude skôr poukázanie na minulé a súčasné trendy vo vývoji a tieto doplniť aj o skromný odhad uberania sa outsourcingu IT služieb v blízkej budúcnosti.**

Pred zhruba desiatimi rokmi sa v USA a Západnej Európe realizovali najväčšie a dlhodobé outsourcingové kontrakty. Niektoré aj desaťročné. Stačí spomenúť Deutsche Bank, Unilever, Endesa, Continental a ďalšie firmy, ktoré k tomuto kroku pristúpili. Mnohé z týchto firiem sa rozhodli pre offshoring, alebo nearshoring s cieľom získania čo najvýhodnejšej ceny vďaka lacnej pracovnej sile v strednej a východnej Európe, tí odvážnejší v Ázii. Výsledky boli rôzne. Dlhodobé zmluvy boli neskôr prehodnotené a umožnili tak nielen poskytovateľom, ale aj zákazníkom značnú mieru sebareflexie.

Na Slovensku sa pred štyrmi – piatimi rokmi písalo o výhodách a rizikách outsourcingu IT služieb a na konferenciách sa o tom viedla akademická debata s marketingovým podtónom. Dnes je outsourcing však bežná prax, ktorú slovenský IT trh dôkladne pozná tak na strane poskytovateľov, ako aj na strane zákazníkov. Práve roky hospodárskej transformácie – zámerne nevriam krízy – budú kľúčové pre ďalší rozvoj tohto odvetvia v slovenskom IT priemysle.

Na slovenskom trhu môžeme v súčasnosti badať dva trendy. Jedným z nich je obnova už existujúcich kontraktov na poskytovanie IT služieb, ktoré boli uzatvorené pred piatimi a viac rokmi. Na strane zákazníkov ide o pragmatický krok, vďaka ktorému majú možnosť otvárať zmluvy a prehodnocovať ceny, či nastavenie úrovne poskytovaných služieb. Pre poskytovateľa to na jednej strane znamená príležitosť pre nahradenie iného poskytovateľa, na druhej strane však sám môže byť v ohrození. Pre zákazníka to znamená predovšetkým príležitosť využiť konkurenčný boj zaujatých firiem vo svoj prospech. Trend výmeny jedného poskytovateľa za iného sa teda rovnako pomaly udomácňuje aj na slovenskom IT trhu. V USA a Západnej Európe už niekoľko takých výmen prebehlo v minulosti a budú pokračovať. Dokonca v niektorých prípadoch dochádzalo k opačnému trendu: k insourcingu poskytovaných služieb. Je preto na mieste otázka: dokedy dokážu zákazníci vyvíjať tlak na cenu tak, aby sa im – po započítaní jednorazových nákladov – výmena poskytovateľa oplácala? Táto otázka sa stane kľúčovým faktorom pre rozhodovanie sa v budúcnosti, pri ďalšom kole obnovovania outsourcingových kontraktov.

Druhým trendom súčasnosti je nárast skúseností na strane zákazníkov. Mohli by sme povedať, že v mnohom dobiehajú metodickú a obchodnú skúsenosť poskytovateľov. Na strane zákazníkov sa rastúca skúsenosť prejavuje vzdelávaním pracovníkov v oblasti riadenia služieb (ITIL, ISO 2000), realistickými požiadavkami na úroveň služieb, úplnou znalosťou vlastných priamych a nepriamych nákladov (pozri k tomu aj Inforware č. 6-7/2012), vyspelejšími cenovými modelmi, či kvalitnejšími zadaniami pre poskytovateľov. Nezriedka siahajú veľkí zákazníci po službách externých konzultantov. Od konzultantov sa dozvedáme, že mnohí zákazníci majú pomerne jasné predstavy o tom, ako by mal outsourcingový vzťah vyzeráť a aké prínosy od neho očakávajú.

Na strane poskytovateľov sa situácia vyvíja podobne. Profesionalizujú sa. Znamená to konkrétne zavádzanie metodík pre riadenie služieb do praxe (ITIL, ISO 20000, COBIT a pod.), zvyšovanie produktivity práce, používanie kvalitných podporných nástrojov, transparentné riadenie nákladov, či zvyšovanie kvalifikácie pracovníkov poskytujúcich služby. Často znamená profesionalizácia zapájanie externých špecialistov, ktorými ten

či onen poskytovateľ nedisponuje, resp. nedokáže využívať celý ich fond pracovnej doby.

Tak ako zákazníci diverzifikujú dodávateľov pre hlavné procesy, rozčleňujú aj dodávky IT služieb. Čím ďalej tým častejšie sa stretávam s tým, že zákazníci vytvárajú vlastný model riadenia služieb, do ktorého zapájajú nie jedného, ale hneď viacerých poskytovateľov. Outsourcingové vzťahy, v ktorých jeden poskytovateľ dodáva všetky služby jednému zákazníkovi, sú skôr vzácnosťou, alebo v niektorých prípadoch pozostatkom minulosti.

Záver patrí výhľadu do blízkej budúcnosti. Konsolidácia vnútorného prostredia v slovenských podnikoch bude pokračovať aj naďalej a poskytne ešte niekoľko rokov dostatok priestoru pre outsourcing. Trúfam si odhadnúť, že tento proces sa bude rovnako, ako tomu bolo vo vyspelejších krajinách, postupne spomaľovať. Slovenskí IT poskytovatelia majú k dispozícii väčšie kapacity ako tie, ktoré je možné využiť trhovými príležitosťami. To povedie k tvrdej cenovej konkurencii a poklesu jednotkových cien za služby. Zákazníci sa môžu na tento jav opatrne tešiť.

Takisto sa bude zmenšovať už spomenutý náskok poskytovateľov voči rastúcej skúsenosti zákazníkov. Poskytovatelia nebudú donekonečna ťažiť nákladovú efektívnosť z vyspelejších procesov, lepšej organizácie práce a zdieľania zdrojov. Tento priestor postupne zmenší konkurencia, ale aj rast skúseností na strane zákazníkov. Toto pravdepodobne povedie k vytvoreniu nových príležitostí, ktoré dožičia technologickým inováciám akými sú cloud, bring your own PC, virtuálne desktopy, nahrádzanie PC v prospech tabletov a smartfónov a pod. Súčasne táto zmena umožní inovácie na strane biznisu, ako napr. rozvoj biznis hubov určených pre zákaznícke komunity. Predstavte si teda spoločnosť, ktorej infraštruktúra a aplikácie sú v cloude súčasťou biznisu, jej zamestnanci používajú súkromné PC, ktorým sa pripájajú do firemnej siete a interakcia s dodávateľmi a tretími stranami je významne automatizovaná. V takom scenári by sa priestor pre niektorých poskytovateľov výrazne zmenšil, pre iných by mohol naopak predstavovať významný inovačný posun a možno to prinesie nové modely aj v outsourcingu.

## RIEŠENIE NA DOSAH

Detailnejšie informácie o spôsobe, ako zabezpečiť efektívnu podporu procesov pre manažment IT služieb, nájdete v produktovej dokumentácii a na [www.posam.sk](http://www.posam.sk). Neváhajte tiež kontaktovať obchodnú divíziu našej spoločnosti.

Spoločnosť je certifikovaná ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a ako prvá slovenská firma sa stala držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nadácie pre riadenie kvality EFQM a od roku 2007 je taktiež jej riadnym členom.

PosAm, spol. s r. o.  
Odborárska 21, 831 02 Bratislava  
tel.: +421-2-49 23 91 11  
fax: +421-2-49 23 98 88  
[www.posam.sk](http://www.posam.sk)