

Miroslav Hušek, PosAm

## AKO SA NA SLOVENSKU NAKUPUJÚ IT SLUŽBY?

Zvykne sa hovoriť, že nákup IT riešení, alebo služieb, je u firemných zákazníkoch silne založený na osobných vzťahoch. Zdalo by sa, že väzby zákazníka a IT dodávateľa sú tým zabetónované. V tomto kontexte priniesol zaujímavý výsledok nedávny prieskum TNS a PosAm. Ten ukázal, že pri nákupe IT služieb sa vôbec nedá hovoriť o nemenných vzťahoch.

### FIREMNÍ ZÁKAZNÍCI NIE SÚ LOJÁLNI.

Prieskum z dielne TNS a PosAm bol zameraný na spokojnosť s poskytovateľmi IT služieb. Mapoval názory firemných zákazníkov rozličných odvetví s vynechaním štátnej správy. Hlavný záver je, že zákazníci síce môžu byť so službami spokojní, no ani mnohoroční odberatelia nemajú problém vyhlásiť tender v momente, keď sa blíži expirácia kontraktu. A nie pro-forma tender. Spokojnosť so službami teda nie je zárukou dlhodobého kontraktu. V tomto duchu sa v prieskume vyjadrili tri štvrtiny oslovených firiem.

### OUTSOURCING IT JE O VÝHOD- NOSTI, NIE O VZŤAHOCH

Uvedené závery plne korešpondujú so skúsenosťami z praxe. Vo svojej podstate je outsourcing správy IT veľmi komoditný typ služby, čo umožňuje odberateľom pomerne flexibilne meniť dodávateľov. Komoditný charakter zároveň vytvára prirodzený tlak na cenu. Tá sa, po splnení kvalitatívnych požiadaviek, stáva najdôležitejším rozhodovacím kritériom a predmetom tvrdého konkurenčného boja.

### TLAK NA CENU PODPORUJE INOVÁCIE A EFEKTIVITU

Výrazný tlak na cenu zo strany odberateľov núti dodávateľov kontinuálne zlepšovať procesy a zavádzať technologické inovácie s cieľom zvýšiť vnútornú efektivitu. Proaktivita na tomto poli umožňuje PosAmu poskytovať profesionálne služby za vysoko konkurenčné ceny. Aj preto PosAm posilňuje svoju trhovú pozíciu a podľa dát z IDC, je už na tretej pozícii medzi poskytovateľmi prevádzkových IT služieb na Slovensku.

### SOFISTIKOVANEJŠÍ NÁKUP

Zmena etablovaného dodávateľa nie je len špecifikom IT. Štúdia Harvard Business Review (HBR) tvrdí, že tento trend možno pozorovať v celom B2B segmente. „Spoločnosti sú vyzbrojené sofistikovanými tímami na výber dodávateľov a konzultantmi, ktorí majú k dispozícii množstvo dát. Firmy tak dokážu lepšie definovať riešenie, ktoré si chcú kúpiť a preto sú náročnejšie na naplnenie očakávaní,“ hovoria autori štúdie. Vysokú profesionalitu nákupcov potvrdzujú aj skúsenosti PosAmu. Kvalitne pripravené zadania a výberové konania dokazujú, že zákazník presne vie čo chce.



### NOVÝ TYP SPOLUPRÁCE

Objem výdavkov do IT nerastie tak rýchlo ako rastie objem poskytovaných služieb. Zákazník získava viac za menej peňazí. Snaha odberateľov získavať stále tie isté služby len za menej peňazí však má tiež svoje limity a v budúcnosti už nemusí priniesť požadované pozitívne efekty. To je príležitosť pre nasadenie nových služieb.

Dnes už dobre etablovanou možnosťou je rozšíriť outsourcing IT o cloudové služby. Efektívny nákup IT služieb tak môže získať nový rozmer. Výberový proces môže okrem úspor sledovať aj dosiahnutie ešte vyššej pridanej hodnoty a úžitku. PosAm disponuje v oblasti cloudových

riešení významnými referenciami a dlhoročnými skúsenosťami. To predstavuje konkurenčnú výhodu nielen pre PosAm ako dodávateľa, ale aj pre zákazníka.

Schopnosť PosAm prinášať inovatívne riešenia nad rámec požiadaviek zákazníka sa výrazne podpísal pod fakt, že podľa prieskum TNS, má práve PosAm so svojimi klientmi najdlhobejšie kontrakty a jeho klienti vyjadrujú najvyššiu celkovú spokojnosť s jeho službami.

Abstrakt prieskumu TNS a PosAm o nákupných zvyklostiach firemných IT riešení [stiahnete tu](#)



Cieľom spoločnosti je prinášať zákazníkom úžitok prostredníctvom unikátnych riešení s využitím informačných technológií. Spoločnosť je certifikovaná podľa 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 držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nadácie pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.  
Bajkalská 28  
821 09 Bratislava  
T: +421-2-49 23 91 11  
[www.posam.sk](http://www.posam.sk)