

Trh IT služieb v strednej a východnej Európe prechádza zmenou

Trh poskytovateľov IT služieb prechádza v tomto období významnými zmenami. Až doteraz bol trh charakterizovaný dvoma typmi poskytovateľov služieb: systémoví integrátori a konzultačné firmy. V blízkej budúcnosti sa dostanú do popredia poskytovatelia komplexných služieb, nazývaní aj partneri pre biznis inovácie a transformáciu, ktorí získajú na trhu služieb významnejší podiel.

Zmenené požiadavky užívateľov

Väčšina veľkých a stredných podnikov je vystavená konkurenčnému tlaku globálne a venujú pozornosť benefitom plynúcim z IT, najmä ak sú spojené s pridanou hodnotou. Výsledkom je častejší nákup alebo outsourcing štandardných IT služieb, aby ich vlastné IT oddelenia mohli zamerať svoje zdroje na strategické projekty a venovať sa najmä core biznis. To vedie k masívnej industrializácii IT a k zmenám pre poskytovateľov. A v neposlednom rade inovačný potenciál spoločností je jednou z hlavných konkurenčných výhod.

Informačné technológie sú jedným zo základných inovačných faktorov - ovplyvňujú obrat a finančné výsledky spoločnosti. A v neposlednom rade inovácie produktov a služieb, inovácie podnikových procesov sa stavajú nevyhnutnosťou pre úspech – a tento trend bude pokračovať aj v budúcnosti.

Ako zvládnuť zmenu



„Ako poskytovatelia IT služieb musíme byť schopní presvedčiť zákazníka o našich odborných kvalitách v konzultačných službách, či už v oblasti procesov alebo riadenia,“ vysvetľuje Christian Rosner, CEO spoločnosti S&T (na obrázku). „A čo je rovnako dôležité, zákazníci očakávajú, že im ich IT partner poskytne optimálnu podporu pri zmene procesov. Je to preto, že spoločnosti sú dnes vystavené sústavnej zmene. Aby vôbec dokázali tieto zmeny zvládnuť, mali by sa spoliehať na IT konzultantov a partnerov, ktorí majú skúsenosti s manažmentom zmien. A navyše, medzinárodné spoločnosti požadujú od svojich partnerov, aby tieto IT služby mali rovnakú úroveň kvality vo všetkých lokalitách, kde pôsobia. Pre dodávateľov IT služieb z toho vyplýva, že musia mať model pre globálnu dodávku a poskytovanie služieb – pochopiteľne s pridanou hodnotou.“

Konsolidácia trhu pokračuje

Zmeny, ktoré požadujú zákazníci a fakt, že spoločnosti v čoraz väčšej miere preferujú aj niekoľko IT partnerov – to všetko vytvára ešte silnejšiu konkurenciu na trhu IT poskytovateľov. Táto konkurencia je už čiastočne viditeľná medzi poskytovateľmi služieb a IT konzultačných služieb, ale môže sa tiež objaviť aj na úrovni národných a regionálnych poskytovateľov.

Výsledkom je jasnejšia konsolidácia trhu a víťazov môžeme už dnes identifikovať. Konsolidáciu akcelerujú tzv. Value Growers, teda spoločnosti, ktoré už majú kritickú masu zákazníkov, ponúkajú portfólio svojich služieb geograficky, ponúkajú IT consulting, systémovú integráciu, outsourcing IT a biznis procesov, ale rovnako aj consulting v oblasti stratégií a manažmentu. Christian Rosner ďalej k tomu dodáva: „Na tento trend sme sa v S&T Group, ako vedúci poskytovateľ IT consultingu, riešení a služieb v strednej a východnej Európe, päť rokov pripravovali, rozširovali sme naše portfólio, a tiež rozširovali sme našu prítomnosť aj geograficky, takže sme dnes globálnym hráčom, ktorý dokáže splniť požiadavky zákazníka pre všetky typy služieb.“

Kritériá úspechu

Analytici trhu zo spoločnosti Lünendonk GmbH popísali nový typ poskytovateľa full-servisových IT služieb a pomenovali ho ako Business Innovation and Transformation Partner (BITP). Inými slovami, takýto poskytovateľ služieb bude partnerom pre inovácie a transformáciu. Aby sa mohol radiť do tejto kategórie poskytovateľov, mal by vytvárať viac ako 60 percent svojho obratu v oblasti consultingu/poradenstva a služieb. A po ďalšie, čo sa týka obratu konzultačných služieb a ďalších typov služieb: prinajmenšom 10 percent by sa malo vygenerovať z každej z týchto troch služieb: management alebo IT consulting, systémy implementácie alebo integrácie, prevádzka IT systémov (outsourcing). Ch. Rosner: „To je presne náš cieľ do roku 2010. V prvej polovici tohto roku 52 percent nášho predaja sme vygenerovali práve z oblasti konzultačných služieb, poradenstva a služieb, ktoré boli spojené s riešením projektov.“

Integrované riešenia

Od BITP full-servisového poskytovateľa očakáva zákazník znalostí o oblasti systémov a integrovaných riešení, kompetencie v oblasti consultingu, znalostí z oblasti procesov a implementácie, technologického know-how. Z tohto dôvodu by mal užívateľ vyberať konzultantov na základe piatich kritérií: znalostí z oblasti

priemyslu, ekonomická stabilita, kompetencie v oblasti riadenia, inovačný potenciál a technické kompetencie.

Väčšina zákazníkov jednoducho očakáva, že ich IT partneri budú schopní implementovať strategické koncepcie do podnikových procesov a opačne. Dá sa očakávať, že počet poskytovateľov IT služieb sa bude na trhu ďalej znižovať. Aj napriek spomaleniu ekonomického rastu, trh IT služieb bude sa rozvíjať.