

Outsourcing – nové príležitosti

Martin Kubala

Príčinou, prečo sa spoločnosť rozhodne pre outsourcing, je často záujem znížiť vnútropodnikové náklady, efektívnejšie využiť pracovnú silu, kapitál, technológie a zdroje a podobne. Dôležité je uvedomiť si, že outsourcing sa stal súčasťou podnikateľského slovníka už v 80. rokoch minulého storočia. Dôvodov na využitie outsourcingu je viac, avšak najdôležitejším z nich stále zostáva zníženie nákladov. Na druhom mieste so 41 percentami je flexibilita vo zvyšovaní či znižovaní kapacity IT. Začína byť veľmi dôležitá, lebo nevieme, aké nároky budú zajtra.

V strednej Európe má využívanie outsourcingu aj iné súvislosti. Ide napríklad aj o vyššiu kvalitu, prístup k najnovším technológiám, o právny podklad dodávok služieb, čo sa nedá robiť v rámci vlastnej firmy, ale aj o využívanie časových posunov na dodávky služieb 24 hodín denne a 7 dní v týždni, či dokonca o celoročný letný režim pri využití rozdielov medzi severnou a južnou pologoulou. Taktickým cieľom outsourcingu môže byť aj úsilie rýchlo si uvoľniť kapitál, ktorý potrebujeme napríklad na ďalšie nové investície do firmy.

ZNIŽOVANIE NÁKLADOV

Každý poskytovateľ outsourcingu sľubuje znižovanie nákladov. Od začiatku tohto storočia sa každý projekt v západnej Európe spájal s využitím odborníkov z Indie. V HP máme viac ako 240 000 zamestnancov a z nich vyše 40 000 ľudí je v centrách v Indii. Kde outsourcovať, to je však aj kultúrna otázka. Viete si predstaviť, že by vhodný projekt pre vás outsourcoval niekto v Indii? V USA až 99 percent zákazníkov odpovedalo, že si to vie predstaviť. V Poľsku je to už len 70 percent, v Čechách dokonca len 40 percent. Slovensko v prieskume nebolo, ale myslím si, že by sme sa pohybovali na úrovni Čiech. Za outsourcovanie v Indii bolo však najmenej izraelských zákazníkov. Len štyri percentá. Ťažko si totiž vedia predstaviť, že by niekto s iným náboženstvom a inou kultúrou robil pre nich. To sa však pravdepodobne zmení, pretože aj izraelskí zákazníci sa v prvom rade pozerajú na náklady. Inou otázkou je akceptácia strednej a východnej Európy ako destinácie pre outsourcing. Až 75 percent zákazníkov by chcelo outsourcovať v Európe. V rámci strednej Európy je najpreferovanejšou krajinou Česká republika, nasleduje Poľsko a Slovensko. Vo východnej Európe

pe sa ako možná krajina outsourcingu vysoko nachádza Estónsko. Rumunsko je naopak veľmi nízko. Možnosť dostať centrá outsourcingu do oblasti strednej a východnej Európy je veľmi vysoká.

ZMIEŠANÝ TYP OUTSOURCINGU

Na rozdiel od minulosti, keď býval outsourcing väčšinou niekde ďaleko, teraz chce mať zákazník zmiešaný typ sourcingu – blízky a ďaleký sourcing, teda onshoring (nearshoring) a offshoring. Dodávku niektorých služieb alebo IT výkonov chce mať vo svojej krajine, aby mal na to lepší dohľad, aby mohol týmto ľuďom lepšie kultúrne rozumieť. Časť služieb, kde je komunikácia pomerne zriedkavá, môže byť ďaleko. Trend je tiež vo zvyšovaní kvality. Zákazník získal v prvom kole skúsenosť s jednoduchými vecami, outsourcoval podporu počítačov či stream manažment, v ďalších generačných kolách už dochádza aj k zložitejším kontraktom. My, ako dodávatelia služieb, outsourceri, preberáme ľudí, zodpovednosť, spájame, konsolidujeme, virtualizujeme, jednoducho využívame svoje znalosti a skúsenosti. Za týmito kompletnými projektmi vidíme veľmi často renomovaných účastníkov, expertné spoločnosti. Ide o firmy, ktoré sa špecializujú len na konkrétnu podporu zákazníkov. Odvetvové skúsenosti sú veľmi dôležité a sú prioritou v hodnotení poskytovateľov outsourcingu.

DOMINANTNÝ PODIEL NA SLUŽBÁCH

Podľa prieskumu IDC outsourcing tvorí v západnej Európe v oblasti IT služieb okolo 38 percent celkového objemu služieb. Pomerne rovnako sú na tom projekty. Podpora a vzdelávanie predstavujú asi 28 percent. Do roku 2012 by mal outsourcing ako jediný rásť na 42 percent, ostat-



né služby pravdepodobne zaznamenajú pokles. V Rakúsku má outsourcingový trh hodnotu asi 1,55 až 1,6 miliardy dolárov, čo predstavuje 40 percent celkového objemu IT služieb. V Českej republike predstavuje outsourcing objem 275 miliónov dolárov, čo je 17 percent a na Slovensku len 40 miliónov, čo je 8 percent z celkového trhu služieb. Z toho teda vidieť, že outsourcing na Slovensku má malý podiel na trhu. Ak však nie je dôvod na to, aby sa Slovensko trendovo odlišovalo od Rakúska, potom možno očakávať rýchle doháňanie zaostávania v outsourcingu tak, ako sa to stalo inde v Európe.

VIAC INVESTÍCIÍ DO INOVÁCIÍ

Na to, aby sme boli viac konkurencieschopní, potrebujeme uvoľniť viac investícií do inovácií. Napríklad v transformačnom projekte, ktorý prebieha v HP ide stále 72 percent ná-

kladov na udržovanie aplikácií a infraštruktúry a len 28 percent na inováciu a projekty. Po analýze sa 25 percent zdrojov uvoľnilo z údržby a vývoja. Takže napokon pôjde o tri roky až 55 percent nákladov na inováciu aplikácií a infraštruktúry. Samozrejme, je to všetko o tom, ako sa dajú znížiť náklady. Je to offshoringom, nearshoringom, použitím lacnejších zdrojov, ale najmä komplexnou réžiou. Myslím, že môžeme očakávať nárast outsourcingového biznisu. Nevidím dôvod, aby sa outsourcing nestal v najbližších mesiacoch a rokoch súčasťou každodenného IT života aj na Slovensku. Dôležité sú však procesy riadenia a spolupráca medzi dodávateľom a zákazníkom počas celého plánovaného obdobia outsourcingu.

(Autor je riaditeľom obchodu v strednej a východnej Európe, EDS an HP company) ■