



Outsourcing pre malé a stredné firmy: Segment s veľkou citlivosťou na ceny



Spoločnosť Ness Slovensko začala služby outsourcingového charakteru poskytovať ešte ako pôvodná slovenská spoločnosť predtým, ako sa stala súčasťou významného globálneho poskytovateľa IT služieb. Vďaka príslušnosti k celosvetovému holdingu Ness Technologies, ktorý v súčasnosti disponuje 500 outsourcingovými odborníkmi, ktorých služby využívajú zákazníci s viac ako 50 000 používateľmi, dokáže obrovské, vyše dvadsaťročné skúsenosti z celého sveta transportovať aj na Slovensko.

O tom, ako sa Ness pozerá na využívanie outsourcingu IT spoločnosťami zo segmentu malých a stredných podnikov (SME) a aké má spoločnosť skúsenosti v tejto oblasti, sme sa rozprávali s Karolom Michaliakom, riaditeľom divízie IT Support & Solution spoločnosti Ness Slovensko.

Veľkosť firmy podľa počtu zamestnancov nemusí byť pri poskytovaní outsourcingových služieb dôležitá. Záleží na tom, čím sa spoločnosť zaoberá, koľko vnútorných zdrojov má a aké systémy používa. Na druhej strane určité rozdiely medzi SME segmentom a veľkými spoločnosťami vnímame. Napríklad aj v obsahu záujmu, pretože malé a stredne veľké firmy zaujímajú predovšetkým charakter služieb, ktoré dodávajú a často majú záujem aj o metodologické činnosti, ktorým sa u nich vo

firmе zvyčajne nik nevenuje. Mnohokrát u nich nie je ani povedomie, že môže existovať strategická vízia fungovania IT v ich spoločnosti. Preto niekedy naše rozhovory o možnej spolupráci chápeme aj ako edukatívne poslanie.

Výhodou outsourcingu je úspora nákladov. Vnímajú to tak aj v segmente SME?

Zároveň sa však hovorí, že úspora nákladov je jedným z mýtov o outsourcingu. A práve špecifi-

kom SME segmentu je väčšia citlivosť na ceny. Preto aj hlavná diskusia o outsourcingu je väčšinou o jedinej otázke: aké služby za aké ceny. Stáva sa nám, že sú klienti niekedy prekvapení, keď im ponúkame služby s cenou vyššou, ako je plat ich zamestnaného IT špecialistu. Väčšinou očakávajú, že za rovnaké financie získajú viac kvality.

Ako riešite tento problém?

Nastupuje fáza vysvetľovania, v ktorej poukazyujeme na prínosy outsourcingu – odstránenie problémov s ľudskými zdrojmi (hľadanie, vzdelávanie, motivácia zamestnancov), sprehľadnenie nákladov na IT, prístup k novým technológiám, značné investičné úspory v dlhodobom horizonte a pod. Po tomto si zvyčajne klient uvedomí, že náklady na zabezpečenie prevádzky IT netvorí len mzdové náklady IT manažérov a špecialistov, ale aj ďalšie skryté náklady. Pri workshope o prínosoch outsourcingu pre konkrétnu firmu používame našich vlastných špecialistov, ktorí vedú klientovi definovať aj návratnosť jeho investícií do outsourcingu a špecifikovať konkrétny ekonomický prínos tejto oblasti spolupráce. Naším cieľom je ukázať klientovi, že využívaním externého dodávateľa IT služieb získa oveľa viac: zefektívnenie procesov a vďaka tomu aj väčšiu kvalitu služieb. Tento prínos vedú reálne zhodnotiť naši zákazníci, ktorí po rokoch spolupráce s nami povedali, že outsourcing IT služieb priniesol do ich firmy poriadok a kvalitu v prov-





naní s obdobím, keď si tieto činnosti zabezpečovali vo vlastnej réžii.

Aké najčastejšie dôvody vedú firmy k rozhodnutiu outsourcovať IT služby, či celé informačné systémy?

Keď oslovujú poskytovateľa outsourcingu IT, väčšinou už riešia akútny problém a diskutuje sa s nimi ľahšie. My sa však usilujeme firmy osloviť a hovoriť s nimi o výhodách outsourcingu ešte predtým, ako im vzniknú závažné problémy. Vo všeobecnosti platí, že pohnútkou manažérov firiem, ktoré sa rozhodujú pre outsourcing, je predovšetkým ich úsilie o skvalitnenie služieb IT, aby im poskytovali čo najväčšiu podporu v rozvoji ich podnikania a zároveň mali prehľad o vynaložených nákladoch. Spoločnosti buď využívali služby malých dodávateľov IT – tí však väčšinou mali limitované ľudské zdroje, s čím súvisel problém so zastupiteľnosťou (možná neschopnosť reagovať v problémovej situácii, respektíve nepredvídané doby odozvy) – alebo mali spoločnosti vlastných IT pracovníkov a postupne si uvedomovali, že na zabezpečenie kvality ich práce potrebujú obrovské zdroje. Špeciálne v SME segmente sa firmám neoplatí udržiavať vlastné IT oddelenie, ale radšej zveriť informatiku do rúk skúseného a spoľahlivého partnera. Firmy, ktoré včas pochopia, že nie je možné všetko zvládnuť vlastnými silami, môžu uspieť v silnom konkurenčnom súťažení.

Na aké obdobie ste uzatvárali zmluvy o poskytovaní outsourcingových služieb?

Outsourcing je služba na „dlhé trate“. Optimálne je to 5 až 10 rokov, pričom jedným z hlavných kritérií, určujúcich dĺžku kontraktu, je typ outsourcingu. V súčasnosti sú však firmy opatrnejšie s uzatváraním dlhodobých kontraktov, niektoré limity sú dokonca určené materskou firmou. Naše zmluvné vzťahy sú zvyčajne dohodnuté na obdobie troch rokov.

Kto sú klienti, ktorým spoločnosť Ness Slovensko poskytuje outsourcingové služby?

Sú to klienti z rôznych segmentov, v súčasnosti prevažne väčšie spoločnosti. Postupne rozširujeme portfólio našich zákazníkov v tejto oblasti, pretože outsourcing je jedna z činností, ktoré našu spoločnosť zaujímajú a ktorú pokladáme aj strategicky za perspektívnu. Myslíme si, že na Slovensku sa v súčasnosti nachádzame pred boomom masovejšieho použitia outsourcingu IT. Súvisí to najmä s nárastom služieb požadovaných od IT, predovšetkým v oblasti bezpečnosti. V takejto situácii je rozumnejšie zabezpečiť potrebné služby od niekoho, kto má potrebné skúsenosti, ako budovať vlastný tím. Ako súčasť globálnej spoločnosti Ness Technologies sme podobný vývoj už zažili – v Izraeli i v iných krajinách. A tieto vyše dvadsaťročné skúsenosti s outsourcingom prenášame aj k nám. ■

**Outsourcing IT
zapadá aj do vašej
stratégie.**

Viac
než IT

www.ness.com/sk