

*Hanna Niedźwiedzińska**

OUTSOURCING NOWOCZESNYM NARZĘDZIEM E-GOSPODARKI

Głównym celem niniejszego artykułu jest przybliżenie pojęcia outsourcingu. We wstępnej części przedstawiono historię tej koncepcji, jej zalety i wady. Następnie opisano miejsce i rolę zastosowania outsourcingu w informatyce. Na tym tle przedstawiono możliwości, jakie daje outsourcing w dziedzinie gospodarki elektronicznej w Polsce.

The main goal of this article is to show the conception of outsourcing. In the beginning there are described history of this idea, its advantages and disadvantages. Then it is presented place and part of outsourcing in information technology. In this background it is shown the chance of outsourcing in e-commerce in Poland.

Co to jest outsourcing?

Outsourcing jest terminem, który niedawno pojawił się w Polsce. Pochodzi z języka angielskiego od nazwy „outside-resource-using” oznaczającego korzystanie z zewnętrznych zasobów. Outsourcing możemy zdefiniować jako długoterminowe wykorzystanie zewnętrznych firm wyspecjalizowanych w danej dziedzinie do realizacji jednego lub kilku działań. W przeciwieństwie do umowy zlecenia, outsourcing tworzy nowy rodzaj powiązania pomiędzy firmami. Nie jest to relacja dostawca-odbiorca, ale układ partnerski, w którym celem obu stron jest odniesienie sukcesu. W rzeczywistości outsourcing polega na budowaniu strategicznego partnerstwa na okres przynajmniej 3-5 lat. Zlecenie części prac nie stanowiących podstawowej działalności przedsiębiorstwa na zewnątrz traktowane jest dziś w większości firm jako rzecz normalna i ekonomicznie uzasadniona. Dzisiejsi menadżerowie coraz lepiej rozumieją istotę i przydatność usług outsourcingowych dla ich własnych przedsiębiorstw.

* Instytut Informatyki, Politechnika Łódzka

Początki outsourcingu

"Nastaly ciężkie czasy. Ekonomia jest na takim poziomie, na jakim powinna być, a konkurencja otacza nas ze wszystkich stron świata. Zatem jeśli jest coś, czego nie potrafimy zrobić wydajniej, taniej i lepiej niż nasi konkurenci, nie ma sensu, żebyśmy to robili i powinniśmy zatrudnić do wykonania tej pracy kogoś, kto robi to lepiej niż my." Słowa te powiedział Henry Ford w roku 1923. Cytat ten wydaje się być właściwą odpowiedzią na pytanie, kiedy i dlaczego w firmie powinien pojawić się outsourcing [2].

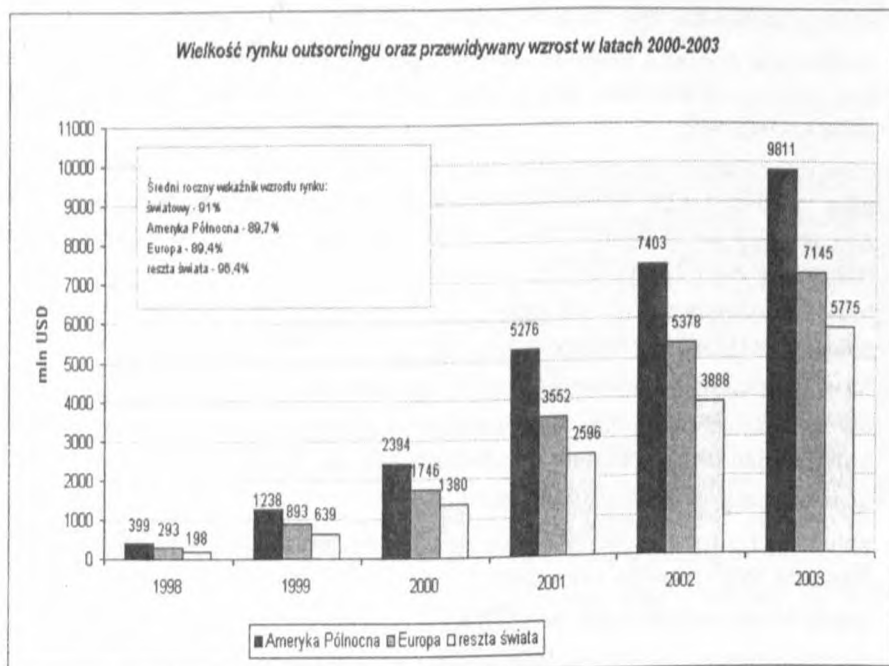
Początki outsourcingu sięgają lat 70, gdy pojawił się w Stanach Zjednoczonych jak większość innowacji w zakresie zarządzania. Początkowo obejmował głównie sfery związane z zaawansowanymi technologiami informatycznymi jako możliwość uniknięcia bardzo wysokich kosztów związanych z nadążaniem za nowościami technicznymi. Coraz szybszy rozwój technologii spowodował, że coraz więcej przedsiębiorstw dochodziło do wniosku, iż nie są w stanie stać się ekspertami w więcej niż jednej, dwóch dziedzinach podstawowych. Doprowadziło to do wyzbywania się przez przedsiębiorstwa różnych dziedzin swojej działalności (głównie działalności pomocniczej) i powierzaniu ich specjalistom. Zmieniła się wyraźnie struktura wielkich korporacji, które coraz częściej stanowią układ „piasta i szprychy” czyli taki, w którym istnieje jedna duża firma z wieloma małymi firmami partnerskimi umiejscowionymi nieraz w znacznym oddaleniu od siebie (nawet na różnych kontynentach). Wprowadzenie takiej struktury pozwoliło wielkim koncernom na skoncentrowanie się na głównych funkcjach strategicznych swojego biznesu.

Pół wieku po Henrym Fordzie – Ross Perrot wpadł na pomysł, aby kupować od innych firm nie wykorzystywane moce ich maszyn liczących i sprzedawać je firmom, które nie posiadały własnych komputerów. Jednak prawdziwy początek ery outsourcingu miał miejsce w latach osiemdziesiątych, kiedy to korporacja Eastman Kodak podpisała długookresowe kontrakty dotyczące technologii informatycznej i utrzymania systemów informacyjnych z IBM, Businessland i DEC [1].

Z upływem lat outsourcing stał się standardem w różnych sferach działalności przedsiębiorstw np. w płacach, księgowości, kadrach (rekrutacja i szkolenia), obsłudze klienta (telemarketing, recepcje), usługach socjalnych (stołówki, bufety, wczasy), czy usługach transportowych. W obecnej sytuacji przedsiębiorstwa są bowiem zmuszone do skoncentrowania się na dziedzinach, które stanowią główną domenę ich działania.

Jak podaje raport „Wizja roku 2010:Projektowanie firmy jutra”, przygotowany przez Economist Intelligence Unit oraz Andersen Consulting, outsourcing

będzie zyskiwał coraz więcej zwolenników. Najszybciej będzie rozwijał się w telekomunikacji, w której za 10 lat z outsourcingu będzie korzystać około 62% firm (47% w 1997 r.) oraz informatyce – 58% (dla porównania 34% w 1997 r.).



Rys. 1 Wielkość rynku outsourcingu oraz przewidywany wzrost w latach 2000-2003 [www.csf.com]

Korzyści i zagrożenia

W wyniku podpisania umowy outsourcingowej zleceniodawca może odnieść wiele korzyści.

W zależności od tego w jakiej sferze działalności firmy będzie obowiązywał outsourcing mogą to być następujące korzyści:

- obniżka kosztów – nie ma konieczności ponoszenia kosztów związanych z stworzeniem i utrzymaniem stanowiska pracy, kosztów ubezpieczeń zdrowotnych, emerytalnych, szkolenia pracownika,

- wyższe kwalifikacje fachowców z firmy outsourcingowej niż własnych pracowników, możliwość korzystania z usług ekspertów o dużym doświadczeniu i fachowości, których zatrudnienie byłoby zbyt drogie i nieracjonalne,
- większa stabilność - brak uzależnienia od choroby, urlopu, opieki nad dzieckiem pracownika,
- możliwość obejścia blokady etatów - przy wykonywaniu pracy specjalista korzysta ze stanowiska pracy, oprzyrządowania i oprogramowania firmy outsourcingowej,
- efektywniejsze wykorzystanie czasu pracy - w przeciwieństwie do pracownika zatrudnionego na etacie firma w ramach outsourcingu pracuje wtedy, gdy jest coś do zrobienia (nie liczy godzin nadliczbowych, może pracować również w soboty i niedziele),
- brak uzależnienia firmy od osoby, która ma dostęp do informacji poufnych i może w przypadku ewentualnych konfliktów czynić duże szkody w firmie,
- łatwy dostęp do najnowszych technologii informatycznych,
- uwolnienie od czasochłonnych czynności administracyjnych i umożliwienie koncentracji uwagi na podstawowej działalności firmy,
- utrzymanie pożądanego poziomu etatów,
- zwiększenie wydajności wszystkich komórek organizacyjnych firmy, dzięki zleceniu rutynowych i czasochłonnych zadań na zewnątrz,
- zapewnienie wysokiej jakości usług ,
- ryzyko starzenia się technologii spada na barki firmy outsourcingowej,
- możliwość dostępu do najnowszych osiągnięć z dziedziny zarządzania i organizacji.

Niestety, w przypadku usług outsourcingowych musimy liczyć się również z pewnymi zagrożeniami:

- złe zdefiniowane potrzeb i wymagań w stosunku do usługodawcy.
- Jeśli nie określimy dokładnie, czego chcemy i oczekujemy, usługa firmy outsourcingowej może nas nigdy nie zadowolić. Wiązać się to może z dodatkowymi kosztami jeśli będziemy chcieli osiągnąć cel, który w umowie nie został dokładnie sprecyzowany.

- dezintegracja wspólnoty wynikająca z faktu przeniesienia pewnej grupy pracowników do innej firmy (usługodawcy), czy nawet zwolnienia części pracowników, spadek motywacji, obawy przed zwolnieniami,
- w przypadku outsourcingu marketingowego zmniejszenie bezpośredniego kontaktu z klientem, co może powodować brak zainteresowania, zrozumienia potrzeb i wymagań klienta.

Outsourcing informatyczny

W przypadku outsourcingu informatycznego firma pozyskuje łatwy dostęp do najnowszych technologii informatycznych, bez inwestowania własnych środków w sprzęt i oprogramowanie. Nowe technologie dają przewagę konkurencyjną tylko pod warunkiem, że są gotowe do wykorzystania w odpowiednio szybkim czasie. Niestety, wprowadzanie nowoczesnych technologii wymaga długich przygotowań, a wdrażanie, uruchamianie, następnie ich obsługa są skomplikowane. Zlecając te procesy na zewnątrz, powierzamy je firmom będącym liderami na rynku w danej dziedzinie. Dodatkowo, outsourcing zapewnia wzrost bezpieczeństwa i zmniejszenie do minimum ryzyko awarii systemu. Firmy oferujące outsourcing oferują szeroki wachlarz zabezpieczeń, począwszy od stałego dostępu do natychmiastowego serwisu i specjalistów „ratujących” systemy - do usług systemu zastępczego wraz z centrum kopii zapasowych.

W przypadku systemów informatycznych wyróżnić możemy kilka typów outsourcingu:

- według celu:
 - outsourcing taktyczny - zamiar osiągnięcia konkretnego celu, np. obniżenie kosztów, pozbycie się kłopotów z zespołem informatyków;
 - outsourcing strategiczny - strategiczne podejście przedsiębiorstwa do spraw informatyzacji, wynikające z filozofii biznesowej firmy;
- według zakresu:
 - outsourcing selektywny - powierzenie firmie zewnętrznej części systemu informatycznego np. kontraktowanie programistów, outsourcing sprzętu, skorzystanie z dostawców zewnętrznych przy opracowaniu nowego systemu lub przy pielęgnacji i obsłudze systemu,
 - outsourcing pełny- całkowita rezygnacja z własnego działu IT;

- według typu:
 - udostępnianie mocy obliczeniowej - klient uruchamia własne aplikacje na komputerze firmy outsourcingowej;
 - utrzymanie aplikacji – udostępnienie, utrzymanie i pomoc dla aplikacji;
 - outsourcing procesów biznesowych - wydzielenie całych procesów biznesowych i powierzenie ich zewnętrznej firmie;
- według lokalizacji:
 - usługi centralne - świadczone z centrum outsourcingowego;
 - usługi lokalne - świadczone u klienta.

Oferta firm oferujących usługi outsourcingu informatycznego najczęściej związana jest ze współpracą z działami IT firm i instytucji np.:

- dostarczanie aktualnych informacji z rynku komputerowego,
- doradztwo w zakresie nowych rozwiązań mogących usprawnić funkcjonowanie firm.
- pomoc przy realizacji różnych projektów,
- organizacja szkoleń dla pracowników,
- dostarczanie sprzętu i oprogramowania komputerowego
- pośrednictwo w serwisie gwarancyjnym i pogwarancyjnym urządzeń komputerowych (monitory, drukarki, zasilacze awaryjne itp.)

Ponadto może obejmować opiekę nad infrastrukturą techniczną w firmach np.:

- diagnozowanie i usuwanie uszkodzeń sprzętu i sieci,
- oferowanie sprzętów zastępczych na czas naprawy,
- usuwanie problemów z oprogramowaniem,
- propozycje informatycznych rozwiązań usprawniających działanie firmy,
- konserwacja sprzętu komputerowego (drukarki, komputery i inne),
- dostarczanie komputerowych materiałów eksploatacyjnych,
- administracja systemami operacyjnymi lub serwerami, modernizacja komputerów.

E-outsourcing

Gwałtowny rozwój Internetu oraz systemów popartych na internetowych technologiach, które muszą działać 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu sprawia, że tworzone są nowe dziedziny świadczenia usług outsourcingowych. Dostęp do wspólnej sieci komputerowej wielu przedsiębiorstw, dzierżawa goto-

wych systemów wspomagających zarządzanie tj. model ASP lub B2B, dzierżawa czasu, pamięci na serwerze – to podstawowe usługi oferowane przez firmy outsourcingowe. Zlecane mogą być również rutynowe zadania informatyczne, takie jak zarządzanie systemem i siecią, zarządzanie aplikacjami, zarządzanie środowiskiem komputerów osobistych, obsługa dostępu do sieci Internet, odpowiedzialność za centrum przetwarzania danych.

Szeroki zakres usług outsourcingowych związany jest z samym tworzeniem i utrzymaniem stron WWW. Nielatwo jest przodować w tak konkurencyjnym i twórczym środowisku, jakim jest ogólnosiwiatowa pajęczyna WWW. Nowe rozwiązania i technologie tworzenia stron pojawiają się bardzo szybko, a istota rzeczy polega na tym, żeby je zastosować szybciej i lepiej niż konkurencja.

Obecnie coraz popularniejsze staje się proponowanie usług outsourcingowych związane z siecią Internet i handlem elektronicznym np.:

- udostępnienie miejsca na serwerze WWW, wykup domen,
- planowanie zaistnienia firmy w Internecie,
- projekty i wykonanie serwisów WWW i zaawansowanych aplikacji internetowych (np. sklepy internetowe),
- zarządzanie i aktualizacja serwisów WWW,
- organizacja i instalacja stałego dostępu do sieci Internet,
- budowa infrastruktury zabezpieczającej przed atakiem elektronicznych włamywaczy i przed wirusami,
- dostosowanie organizacji firmy oraz infrastruktury informatycznej do współdziałania z siecią Internet, posiadaniem serwisem WWW czy też pocztą elektroniczną,
- badanie serwisu WWW klienta pod względem popularności w sieci Internet.

W Polsce rynek usług outsourcingowych w dziedzinie systemów informatycznych właściwie dopiero się tworzy. Początków można doszukiwać się w działających od lat sześćdziesiątych ZETO (Zakładach Elektronicznej Techniki Obliczeniowej), które na swoich komputerach wykonywały zlecenia dużych instytucji państwowych, np. Głównego Urzędu Statystycznego i PKO BP. Były to więc usługi zbliżone do outsourcingu. Obecnie ośrodki te działają jako samodzielne podmioty gospodarcze. Największe firmy działające globalnie, np. EDS czy IBM, funkcjonują już wprawdzie na naszym rynku, ale obsługują głównie zagraniczne przedsiębiorstwa działające w Polsce.

Dużą szansą dla szybszego i pełniejszego rozwoju gospodarki elektronicznej w Polsce stanowią młode, prężne firmy oferujące usługi e-outsourcingu, jak na przykład:

CSF Polska Sp. z o.o.,
Otwarty rynek Elektroniczny Marketplanet
CFC Outsourcing Centre,
Getin Service Provider S.A.,
ComArch internet Ventres S.A.
UNIZETO Sp. z o.o.
Polskie Centrum Teleinformatyki S.A. z Wrocławia

Liczba kontraktów outsourcingowych na naszym rynku powoli rośnie. Coraz większa jest także oferta firm usługowych oraz konkurencja. Zagraniczne koncerny informatyczne mają większe doświadczenie w realizacji kontraktów outsourcingowych realizowanych na całym świecie. Natomiast krajowe firmy outsourcingowe są bardziej elastyczne przy uwzględnianiu tzw. polskiej specyfiki, co jest ich głównym atutem.

Źródła

1. Hoffman M. „Przyszłość należy do outsourcingu”; Pckurier 17 Warszawa-1998
2. Radziszewski P. „Outsourcing: Komputeryzacja bez komputerów”; Pckurier 21, Warszawa-1998
3. Grudzień A. „Outsourcing – tak czy nie?”; Netforum 10, Warszawa-2000
4. Rzewuski M. „Dobre narzędzie na kryzys”; Pckurier 2, Warszawa-2002
5. <http://www.csf.com>
6. <http://www.outsourcing-suppliers.com>
7. <http://www.idg.com>
8. <http://www.com>
9. <http://www.marketplanet.pl>
10. <http://www.dcc.com>
11. <http://www.casper.pl>
12. <http://www.e-point.pl>
13. <http://www.getin.pl>