

# Outsourcing IT – zlecenie działań informatycznych firmie zewnętrznej – czy to się opłaca?

**Outsourcing IT nadal bywa mylnie kojarzony z kosztowną usługą, na którą mogą sobie pozwolić wyłącznie duże organizacje, ale doświadczenia ostatnich lat kreują odmienny obraz opłacalności tych usług. Outsourcing IT można obrazowo przedstawić jako posiadanie zewnętrzного działu IT. To oddanie w ręce drugiej firmy jakiejś części obowiązków związanych z zapewnieniem ciągłości pracy swojej infrastruktury informatycznej. Jakiej części? To już kwestia potrzeb i – jak się okazuje – rachunku kosztów.**



**Bolesław Borysiewicz**

kierownik działu usług outsourcingu IT Surfland Systemy Komputerowe

Czy outsourcing IT się opłaca, wiedzą najlepiej firmy, które z niego korzystają. Wyniki nie tak dawnych badań przeprowadzonych przez KPMG dotyczących rynku outsourcingu IT potwierdziły, że to właśnie oszczędności respondenci wskazują jako główny czynnik, dla którego decydują się na obsługę zewnętrzną. Zatem opłaca się. Oczywiście pod warunkiem, że mierzymy siły na zamiary. Dobieramy tak zakres obsługi i partnera do jej świadczenia, aby nasz biznes zyskał. Na czym konkretnie oszczędzamy i gdzie zyskujemy?

Koszty pracownicze. Jednym z najważniejszych powodów stosowania outsourcingu jest zmniejszenie kosztów operacyjnych i kosztów związanych z zatrudnianiem pracowników. Przede wszystkim firma nie traci czasu i pieniędzy na stworzenie i wyposażenie stanowiska pracy, rekrutację oraz wdrażanie nowych pracowników. Jest to szczególnie istotne

biorąc pod uwagę dzisiejszy rynek pracy z wyraźnym deficytem specjalistów IT, ich dużą fluktuacją i wysokimi poziomami wynagrodzeń. Po drugie, nie trzeba się zastanawiać nad formą ich zatrudnienia i kosztami obsługi kadrowej.

Dodatkowo nie do pominięcia jest oszczędność na szkoleniach. Informatyka to jedna z najszybciej rozwijających i zmieniających się branż. Praktycznie co roku, o ile nie co kilka miesięcy, pojawiają się nowe technologie. Informatycy muszą nadążać za tymi zmianami. Zwykle nie wystarcza czerpanie wiedzy wyłącznie z internetu. Aby być na czasie trzeba brać udział w certyfikowanych szkoleniach i rozwijać kompetencje. A pojedyncze szkolenie IT tylko na poziomie średniozaawansowanego specjalisty to koszt kilku tysięcy złotych.

Niższe wydatki na sprzęt i oprogramowanie. Przy outsourcingu IT na pewno mniej trzeba inwestować w sprzęt i infrastrukturę, niż przy samodzielnej realizacji zadań. Dobrze przygotowany dostawca usług outsourcingowych posiada sprzęt, narzędzia i oprogramowanie usprawniające obsługę swoich klientów (m.in. sprzęt komputerowy, zasoby serwerowe, zautomatyzowane systemy helpdesk, aplikacje stale monitorujące zasoby klienta, itp.). Poza tym zwykle doradzi jak zoptymalizować infrastrukturę, a nawet podpo-

wie, jakich mechanizmów użyć do jej sfinansowania.

Oszczędność czasu. Oszczędzamy także czas. Pracownicy usługodawcy outsourcingowego z reguły są w stanie rozwiązać nietypowe problemy szybciej niż osoby, które z takim wyzwaniem spotkają się sporadycznie. Zdobywają oni doświadczenie wykonując prace na rzecz wielu klientów, dzięki czemu mają styczność z różnorodnymi zdarzeniami i projektami. Regularnie biorą udział w szkoleniach

wspieranie przy najtrudniejszych technicznych wyzwaniach. Wszystko to pozwala firmie świadczącej obsługę outsourcingową szybko usuwać większość awarii.

Obniżone ryzyko. Ryzyko za usługi świadczone przez swoich pracowników ponosi firma, która ich zatrudnia. Korzystanie z usług firmy outsourcingowej zmniejsza ryzyko nie wykonania prac w terminie. Zasady współpracy reguluje bowiem umowa SLA (ang. Service Level

podolać krytycznej awarii nawet w sezonie chorobowym czy urlopowym. Kary umowne za niedotrzymanie warunków określonych w SLA dodatkowo skutecznie dyscyplinują firmę zewnętrzną do szybkiego działania. I na koniec. Okazuje się, że świadomość korzyści z outsourcingu IT powoli ewoluuje. Coraz częściej, szczególnie w większych organizacjach, za tą formą współpracy przemawia już nie tylko czynnik kosztowy, ale także korzystny



technicznych. Zwykle dysponują też firmową bazą wiedzy budowaną w oparciu o wieloletnie doświadczenia całego zespołu. Co ważne, mają także stały dostęp do pomocy technicznej producentów i dostawców rozwiązań, gdzie mogą uzyskać

Agreement) z ustalonymi przez obie strony zapisami wskazującymi maksymalne czasy reakcji na zdarzenie i czasy usunięcia awarii. Firma outsourcingowa ma do dyspozycji zespół a nie pojedynczych specjalistów i dysponując takim zasobem jest w stanie

wpływ outsourcingu na innowacyjność i konkurencyjność przedsiębiorstwa. Bo mając gwarancję działania systemu informatycznego (i przy okazji pewne oszczędności), można skoncentrować się na swojej głównej działalności.

## UTRZYMUJ NIE SPRZEDAWAJ!

**Paradoksalnie, firmy najlepiej dbają o klientów, gdy... jeszcze nie są klientami. A gdy już nimi są, często odchodzą, bo firma o nich nie dba. Świetnie to widać w telefonicznej obsłudze klienta. Jeszcze niedawno najlepszym klientem dla zewnętrznego, usługowego call center był tak zwany „klient masowy”. Mowa tu głównie o bankach, firmach ubezpieczeniowych, platformach cyfrowych, czy telekomunikacyjnych. Rynek tych usług dość szybko został spenetrowany.**



**Iwona Bogdanow**

dyrektor zarządzający Idea Call Center

Nie ma tygodnia, w którym konsument nie otrzymałby telefonu z którejś z wyżej wymienionych instytucji z propozycją „lepszej” oferty. Firmy rozpoczęły wyścig o każdego klienta, wyścig, który dosyć często powoduje efekt odwrotny. Nękanie telefonami ciągle tych samych klientów budzi niezadowolenie i frustrację. Nic dziwnego, ponieważ liczba potencjalnie nowych klientów powoli się wyczerpuje.

Dlaczego więc firmy przykładają tak dużą wagę do pozyskania nowego klienta zamiast utrzymać i zwiększać sprzedaż do już pozyskanego?

Stajemy się mobilni. Mobilni w sensie łatwej zmiany dostawcy usług. Jeżeli nie jesteśmy zadowoleni z jakości usług czy ceny, sami bardzo szybko jesteśmy w stanie skontaktować się z konkurencją. Ostatnio sama znalazłam się właśnie w takiej sytuacji – z różnych względów postanowiliśmy z mężem zmienić dostawcę usług platformy cyfrowej. Niewiele myśląc, przeanalizowaliśmy zakres programowy, ceny i inne warunki dwóch konkurencyjnych firm poprzez stronę www. Szybko podjęliśmy decyzję – jeden telefon, kurier i nowy dekodery był u nas w domu.

To nie wzbudza już u nikogo sensacji. Natomiast zastanawia mnie

fakt, że dzwoniąc na infolinię dotychczasowej firmy z pytaniem, w jaki sposób mogę rozwiązać umowę, nie zapytano mnie o powód, nie mówiąc już o jakiegokolwiek próbie wpłynięcia na moją decyzję o rezygnacji. Konsultantka uprzejmie mnie poinformowała, co i gdzie mam złożyć, życzyła miłego dnia i na tym temat się zakończył. Ta sytuacja po raz kolejny utwierdza mnie w przekonaniu, że firmy zamiast koncentrować się na jakości utrzymania swoich klientów, wciąż bardzo mocno koncentrują się na pozyskiwaniu nowych. Jestem daleka od tego, by zaniechać działań sprzedażowych, jednak nie w sposób, który wygląda jak agresywny atak na klienta.

Uważam, że między innymi właśnie poprzez takie działania zostały

zastrzeżone przepisy w zakresie kontaktowania się i zawierania umów przez telefon. Klienci są coraz bardziej uświadomieni i wyczuleni na zbyt dużą częstotliwość kontaktów ze strony firm, które nie zawsze umieją się wytłumaczyć, skąd mają nasze dane. W pogoni za nowym klientem firmy zlecają telesprzedaż każdemu, kto tylko podejmie się realizacji projektu za efekt. W rezultacie efekt jest, ale marny. W tym kontekście śmieszne wydaje się tłumaczenie, dlaczego firmy nie oddają w outsourcing obsługi klienta. W większości przypadków słyszę „nikt tak nie obsłuży naszych klientów, jak my sami”. Rzeczywiście... nikt. Na pewno żaden profesjonalny outsourcer nie pozwoliłby klientowi odejść bez próby zatrzymania.