

OUTSOURCING V OBLASTI INFORMAČNÝCH TECHNOLOGIÍ

OUTSOURCING IN SPHERE INFORMATION TECHNOLOGIES

Korcová, Z. - Tothová, D.

KI, FEM SPU v Nitre

CIT FEM, SPU v Nitre

Outsourcing is providing of different services to a third-party company. This tendency has extended in ICT area for last years. Company can economize ICT costs and exploit services of qualified IT specialists. There is still not enough professionals – IT specialists for different services of secure IS functioning in Slovakia and abroad, as well. Speed and quality of IS information affects competitiveness and can increase the profit and reputation of company. In consequence, more and more companies decides for outsourcing in ICT area.

Key words: outsourcing, information and communication technologies, advantages of outsourcing, disadvantages of outsourcing, services in IT sphere

ÚVOD

Pri outsourcingu ide o využívanie cudzích zdrojov na dosahovanie vlastných cieľov spoločnosti. Spoločnosť nemusí vynakladať prostriedky na obstaranie majetku, a pritom ho môže plnohodnotne využívať. Takisto nemusí investovať do vzdelávania či udržania úrovne špecialistov, no pritom ich má k dispozícii podľa potreby. Ak rastú alebo klesajú požiadavky na technické, alebo personálne zdroje, nemusí spoločnosť okamžite hľadať dodatočné zdroje, ako riešiť problém, čo s prebytočnými kapacitami. Všetky povinnosti, majetok, s ním spojené ekonomické riziká, ľudské zdroje a s nimi súvisiacu agendu, za toto všetko zodpovedá poskytovateľ outsourcingových služieb. Outsourcing je trend, ktorý sa stáva často používaným v súčasnosti aj v oblasti informačných technológií (IT), no aj v iných oblastiach priemyslových služieb, ktoré boli doteraz považované za podstatné pri riadení podnikových činností. V oblasti IT sa za outsourcing považujú služby ako je servis počítačov, inštalácia a manažment počítačových sietí, ucelený prenájom informačného manažmentu spoločnosti, vrátane plánovania a obchodných analýz. Medzi najčastejšie využívané služby sa zaraďuje manažment počítačových sietí, manažment dátových centier, užívateľská podpora, outsourcing internet a e-commerce riešení.

MATERIÁL A METÓDY

V odbornej literatúre sa môžeme stretnúť s viacerými definíciami outsourcingu. Väčšina autorov charakterizuje outsourcing ako využívanie služieb špecializovanej firmy na vykonávanie rutinných okrajových podnikových záležitostí, čím umožňuje úplnú koncentráciu na kľúčové záležitosti podniku.

Z iného pohľadu je outsourcing charakterizovaný ako dohoda uzatvorená medzi podnikom a treťou stranou pre nepretržité riadenie a zlepšenie aktivít súvisiacich s podnikom alebo jeho časťou, ktorou sú podnikové funkcie (napr. ľudské zdroje, marketing, účtovníctvo), prevádzkové funkcie (napr. zabezpečenie surovín, priemyselná výroba) a v poslednom desaťročí aj infraštruktúra, do ktorej zaraďujeme v prvom rade informačné a komunikačné technológie (IKT). Outsourcingové služby predstavujú hodnotnú a vyhľadávanú službu pre organizácie, ktoré využívajú IKT pre dosahovanie svojich primárnych podnikateľských cieľov.

Materiály použité v tomto príspevku sú informácie, ktoré boli uvedené v odborných časopisoch, ale najmä na rôznych stránkach počítačovej siete. Zároveň sú použité niektoré

materiály, ktoré využívajú autorky pri výučbe predmetov informatiky pri téme aplikácie IKT v praxi..

Hlavné metódy, ktoré sú v príspevku použité sú najmä analýza a porovnanie výsledkov z outsouringových služieb v oblasti IT, uvedených prostredníctvom vedúcich pracovníkov viacerých podnikov. V závere sú zhrnuté syntetické poznatky, ktoré autorky formulujú na základe faktov uvedených v použitých materiáloch a na základe vlastných znalostí tejto problematiky.

VÝSLEDKY A DISKUSIA

Významná črta úspešného podnikania je dokázať dlhodobo sústrediť aktivity na prioritné činnosti firmy. Znamená to nestrácať čas aktivitami, ktoré nesúvisia priamo s hlavným smerovaním firmy, aj keď sú pre chod firmy nevyhnutné. Riešením situácie je outsourcing, pričom typickým príkladom v poslednom období je outsourcing v oblasti informačných technológií.

Vedúci pracovníci uvádzajú tieto dôvody ako hlavnú motiváciu na využívanie outsouringových služieb:

- sústredenie sa na hlavnú činnosť podniku,
- odstránenie problému získavania kvalifikovaných odborníkov,
- pokrytie zvyšujúcich sa nákladov na rozvoj, prevádzku a riadenie funkcie informačného systému,
- udržanie kroku s rýchlo sa vyvíjajúcimi informačnými technológiami,
- optimálne určenie funkčných oblastí zabezpečovaných externe,
- prístup k technológiám a službám IT na svetovej úrovni,
- uvoľnenie zdrojov pre hlavné zameranie organizácie,
- flexibilita služieb informačných technológií podľa potrieb organizácie,
- nižšie náklady na funkčnú oblasť a zvýšenie konkurenčnej výhody,
- koordinácia a zabezpečenie kompatibility riešení subdodávateľov s prevzatím garancií.

V našich pomeroch sa zákazník k outsourcingu stavia veľmi opatrne. Po rokoch, kedy podniky všetko museli vedieť a pracovať vlastnými silami, sa veľmi ťažko manažment podniku rozhoduje prenechať svoje kompetencie inej firme a byť viac alebo menej závislí na nej. Outsourcing nie je dnes módna záležitosť. Je to celosvetový trend najmä v oblasti IT a požadovaná kvalita práce, potrebná redukcia nákladov a nutnosť orientácie na predmet podnikania si to vyžaduje z hľadiska udržania konkurencieschopnosti. Pomoc profesionálnych firiem sa zameriava v oblasti IT na:

- outsourcing ľudských zdrojov, ktorý pomáha zvládnuť dva druhy situácií - na jednej strane krátkodobé potreby vysokokvalifikovaných pracovníkov, alebo dlhodobé riešenie výrazne špecifickej situácie s potrebou špecializovaných odborníkov,
- outsourcing technickej podpory vo forme hardvérového a softvérového vybavenia, inštalácie infraštruktúry a prevádzkovej podpory jej chodu,
- outsourcing aplikácií, či už produktov poskytovateľa alebo produktov tretích strán.

Hlavné prínosy a pozitíva outsourcingu

Inštitút Outsourcingu v USA vo svojej štúdii IT Index zisťoval, aké sú 3 hlavné dôvody pre uprednostnenie outsourcingu pred riešením "vlastnými prostriedkami" Výsledky sú nasledovné:

Zníženie a kontrola prevádzkových nákladov	48%
Zlepšenie orientácie, zamerania spoločnosti	40%
Zdroje, ktoré nie sú interne potrebné	35%

Uvoľnenie zdrojov pre iné účely	31%
Prístup ku špičkovým kapacitám	27%

Firmy, ktoré ponúkajú outsourcingové služby u nás i v zahraničí, zvyčajne uvádzajú tieto skutočnosti ako výhody a pozitíva outsourcingu:

- Zákazník nemusí mať vlastných pracovníkov pre všetky služby. Môže teda aktivovať svoje personálne zdroje pre svoju hlavnú činnosť.
- Z hľadiska financií znamená outsourcing prínos vďaka zníženiu nákladov na riadenie, koordináciu, odstránenie skrytých nákladov, znižovanie celkových výdajov na informačné technológie.
- Koncoví užívatelia dostávajú výrazne kvalitnejšie služby - k dispozícii majú odborníkov, ktorých by inak spoločnosť musela nielen platiť, ale taktiež investovať do ich ďalšieho rozvoja.
- Pracovníci firmy poskytujúcej outsourcing sa u zákazníkov stretávajú s desiatkami problémov, pričom dochádza k vzájomnej výmene skúseností. Súčasné informačné systémy sú natoľko rozsiahle a zložité, že nie je možné zvládnuť ich rozvoj a údržbu jedným správcom siete.
- Celoročná dostupnosť služieb, tzn. bez dovoleniek a práceneschopnosti.
- Poskytovateľ outsourcingových služieb je schopný flexibilnejšie reagovať na nové požiadavky svojich zákazníkov na základe skúsenosti a know-how. Zákazník nenesie riziko sám, zdieľa ho s poskytovateľom.

Nevýhody a prípadné negatíva outsourcingu

Manažéri si musia byť preto pred každým takýmto strategickým rozhodnutím vedomí aj možných problémov a negatívnych stránok spojených s využívaním outsourcingu, ako napr.:

- náklady spojené s koordináciou - ťažkosti môžu nastať hlavne pri zosúladení produkcie s externými poskytovateľmi, čomu sa dá pri kontrole „doma“ vyhnúť,
- kvalita a problémy s poskytovaním služieb - vo všeobecnosti je tendencia spoliehať sa na kvalitu, ale kvalita sa na druhej strane ťažko preveruje,
- náklady transakcie - ide o náklady spojené s hľadaním a výberom dodávateľa,
- náklady monitorovania - podniky ich vynakladajú najmä v záujme zníženia možnosti, že sa zamestnanci budú ulievajú, pretože to by mohlo mať za následok zníženie kvality poskytovaných služieb.

Ak zhrnieme názory manažérov podnikov a odborníkov z oblasti IT, tak nevýhodami outsourcingu sú najmä:

- závislosť na poskytovateľovi služieb,
- riziko krachu spolupráce,
- vplyv okolitého prostredia na podmienky spolupráce s poskytovateľom služieb,
- riziko vyplývajúce z nevýhodne postavenej zmluvy o dodávke služieb,
- nesplnenie pôvodných očakávaní v oblasti zníženia nákladov (zákazník nesprávne odhadne všetky pôvodné interné náklady),
- z pohľadu poskytovateľa spravidla nutná veľmi dobrá znalosť klienta, príp. jeho strategických cieľov a plánov,
- zákazník veľakrát kupuje alebo objednáva službu, ktorej kvalitu nepozná.

Najväčšie riziko outsourcingového vzťahu je výber partnera. Preto v súčasnosti využívajú mnohé podniky na výber poskytovateľa služieb rôzne špecializované konzultačné firmy.

Outsourcing v oblasti IT – druhy a klasifikácia

Nielen odborníci z oblasti IT, ale aj používatelia a najmä manažéri, by mali poznať niektoré pojmy z outsourcingu.

Outsourcing podnikových procesov - Business Process Outsourcing (BPO)

Outsourcing podnikových procesov sa stal hlavným nástrojom zvyšovania výkonnosti podnikania a v mnohých spoločnostiach zároveň iniciátorom strategických zmien. Spoločnosti po celom svete využívajú výhody vyplývajúce z predania podporných aktivít špecializovaným spoločnostiam. BPO umožní podniku významne zlepšiť nákladovú štruktúru, daná organizácia bude štíhlejšia, efektívnejšia, agilnejšia a konkurencieschopnejšia. Bez potreby udržiavať veľké administratívne prevádzky bude možné sústrediť kapitálové investície do kľúčových oblastí podnikania.

Selektívny outsourcing

Outsurované sú iba určité služby, podľa potrieb zákazníka. IT infraštruktúra je vlastníctvom zákazníka. Najčastejšie sú to technické služby, poskytované v prípade poruchy hardvéru a počítačovej siete.

Úplný outsourcing

Kompletná starostlivosť o IT prostredie zákazníka vrátane poskytovania úplného portfólia služieb na zabezpečenie prevádzky IT prostredia. IT infraštruktúra je vlastníctvom outsourcingovej spoločnosti. Úplný outsourcing zvolia zvyčajne podniky, ktoré nemajú útvar IT alebo minimum pracovníkov - profesionálov z oblasti IT.

Outsourcing informačných systémov

V tejto oblasti má veľké skúsenosti softvérová firma SAP, ktorá vytvára softvérové produkty pre IS, predáva ich, ale aj poskytuje outsourcing.

Pre outsourcing informačného systému SAP a podporu zákazníkov zo všetkých krajín pôsobnosti S&T je na Slovensku vybudované SAP Outsourcing Center centrum, ktoré poskytuje outsourcing systémov SAP v nasledujúcich oblastiach:

- inštalácia, migrácia a správa hardvéru pre celú infraštruktúru systému SAP,
- správa operačného systému, databázy a bázy systému SAP,
- údržba jednotlivých modulov systému SAP,
- úpravy a vývoj nových funkčností systému SAP.

Outsourcing v oblasti tvorby a údržby internetových stránok

Poskytovanie služieb v oblasti údržby internetových stránok prináša odbúranie starostí a odbremenenie o práce, ktoré nesúvisia s hlavnou činnosťou. Skúsenosť externej firmy a znalosť problematiky garantuje vysokú kvalitu prezentácie. Niektoré činnosti - napríklad grafika, programovanie alebo html dizajn - si často vyžadujú odborníkov z rôznych oblastí. Preto má podnik možnosť kedykoľvek sa obrátiť externú firmu.

Offshoring – outsourcing u zahraničnej firmy

Podnikové aplikácie sú hybnou silou, ktorá stojí v pozadí celého podniku. Prepájajú všetkých zamestnancov, lokality, zákazníkov a partnerov, zastrešujú dôležité údaje a informácie, umožňujú realizáciu kľúčových podnikových transakcií a analýz, čím sa stávajú hnacím motorom spoločnosti. Ako jedna z najväčších položiek IT rozpočtu, vývoj a podpora aplikácií zároveň priťahuje aj zvýšenú pozornosť v rámci neustáleho úsilia o znižovanie nákladov spoločnosti. Pri hľadaní riešenia tejto situácie sa vrcholoví riadiaci pracovníci pod neustálym finančným tlakom v posledných rokoch rozhodujú pre offshoring IT činností, či. poskytovanie služieb zahraničnou firmou. Výhody lacnejšej pracovnej sily v zahraničí prinášajú okamžité výsledky.

ZÁVER

Outsourcing informačných technológií predstavuje moderný spôsob správy informačných systémov a technológií. Ponúka efektívny nástroj na riadenie a efektívne využívanie

prostriedkov informačných systémov. Outsourcing IT predstavuje efektívne využívanie finančných prostriedkov na implementáciu a starostlivosť o informačné technológie.

Outsourcing nie je v súčasnosti iba moderný pojem v oblasti IT, ale sa stal trendom, ktorý rieši množstvo praktických problémov firiem v rôznych sférach. Využívajú ho tiež malé, stredné a veľké firmy z oblasti prvovýroby, spracovania a rôznych služieb v agrokomplexe.

SÚHRN

Outsourcing je poskytovanie rôznych služieb inému podniku alebo organizácii. Tento trend sa rozšíril v posledných rokoch aj v oblasti informačných a komunikačných technológií. Podnik môže týmto spôsobom šetriť náklady na IKT a využívať služby kvalifikovaných IT odborníkov. Na Slovensku i v zahraničí ešte nie je dostatok profesionálov – informatikov pre rôzne služby bezpečného chodu IS. Rýchlosť a kvalita informácií z IS ovplyvňuje konkurencieschopnosť a zvyšuje zisky a dobré meno podniku. Pre ich zabezpečenie sa čoraz viac podnikov rozhoduje pre outsourcing v oblasti IT.

Kľúčové slová: outsourcing, informačné a komunikačné technológie, výhody outsourcingu, nevýhody outsourcingu, služby v oblasti IT

LITERATÚRA

1. STRENITZEROVÁ, M.: *Outsourcing v riadení ľudských zdrojov – áno či nie?* ŽU Žilina, 2008. In: Pošta, telekomunikácie a elektronický obchod, Elektronický časopis Katedry spojov. ISSN 1336-8281
2. ŠKORECOVÁ, E.: *Informačné technológie ako faktor konkurencieschopnosti*. In: Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie „Univerzitné vzdelávanie po vstupe do EÚ“. Nitra: SPU, 2005, 6 s., CD nosič. ISBN 80-8069-581-4
3. Fy ACCENTURE: *Využívate offshoring. A čo ďalej?*. In: INFOWARE, október 2008, s.16-17, ISSN 1335-4787
4. Fy GARTNER: *Vnímanie outsourcingu sa transformuje*. In: INFOWARE, október 2008, s.19., ISSN 1335-4787
5. TVAROŠKA, B.: *Prínosy a riziká outsourcingu*. In: INFOWARE, október 2008, s.20, ISSN 1335-4787

Ďalšie internetové zdroje:

<http://www.gamo.sk/it-sluzby/outsourcing>

http://www.gratex.com/SK/pages/services/ser_outsourcing.asp

<http://www.logica.sk/outsourcing+podnikov%C3%BDch+procesov/400010038>

KONTAKTNÉ ADRESY:

Ing. Zuzana Korcová, KI FEM, SPU v Nitre, Tr. A.Hlinku 2, 949 76 Nitra,

tel.: 037/641 4172, e-mail: Zuzana.Korcova@uniag.sk

RNDr. Darina Tothová, PhD., CIT FEM, SPU v Nitre, Tr. A.Hlinku 2, 949 76 Nitra,

tel.: 037/641 4129, e-mail: Darina.Tothova@uniag.sk