

Irena Kin-Dittmann
Uniwersytet Wrocławski

Outsourcing IT jako jedna z form ograniczania kosztów

JEL Classification: L14

Keywords: outsourcing, IT, service sector.

Abstract

IT outsourcing as a form of cost reduction

We use outsourcing in many domains of economic activity. This is one of the ideas that lead to better fitting the organization into functioning on the global market. In Poland mainly big and medium enterprises from industry and financial sector are taking advantages from outsourcing IT. Outsourcing of IT makes firms structures leaner and enables cost reduction. Diversity of forms and scope of outsourcing in Poland grows while its development.

Wstęp

Każda firma, aby sprostać konkurencji i utrzymać się na rynku, musi starannie analizować wszystkie koszty. Większość przedsiębiorstw dawno już wyczerpała tradycyjne rezerwy w ograniczaniu kosztów. Jedną z możliwości jest wprowadzanie technologii internetowych w kontaktach gospodarczych między firmami (producenci, dostawcy, dystrybutorzy) i instytucjami (giełdy, banki). Różnorodne rozwiązania aplikacyjne automatycznie wspomagają nie tylko kontakty gospodarcze, ale też wymianę dokumentów oraz planowanie i zarządzanie w firmie (ERP, BI). Jednym z rozwiązań usprawniających i ograniczających koszty we wszystkich etapach prowadzenia transakcji jest korzystanie z sieciowej platformy B2B¹. Platformy te wykorzystują rozwiązania intranetowe, czyli sieć wewnątrz firmy opartą na lokalnym serwerze, która umożliwia sprawny obieg informacji niezbędnych do optymalnego wykorzystania zasobów. Elementy systemu intranetowego to: wewnętrzna witryna WWW, sprzęt i oprogramowanie firmowe, sieć pocztowa czy ogólnodostępna baza danych. Intranet przynosi firmie korzyści,

¹ *Spółeczeństwo informacyjne*, red. J. Papińska-Kacperek, Warszawa 2008, s. 419.

w postaci ułatwienia nadzoru nad obiegiem dokumentów, zabezpieczenia przepływu informacji wewnątrz firmy (brak dostępu do sieci z zewnątrz), usprawnienia pracy poszczególnych komórek, jak: dział kadrowo-płacowy, sekretariat, dział obsługi klienta, oraz umożliwia personalizację witryny internetowej. Platformy B2B korzystają również z rozwiązań ekstrasietowych, czyli sieci zewnętrznej opartej na serwerze WWW. Ekstrasieć pozwala nie tylko korzystać kooperantom z wiedzy firmy, ale też umożliwia dostęp do wydzielonych baz danych i systemów publikacji informacji. Obejmuje on wystawianie e-faktur, składanie zamówień, dokonywanie płatności, planowanie zapasów, składanie i rozwiązywanie reklamacji oraz wymianę informacji.

Podstawowe środki komunikacji, z którymi spotykamy się na co dzień i które kształtują dzisiejsze środowisko pracy, to nie tylko telefon komórkowy, ale też poczta elektroniczna i Internet. Nowoczesne przedsiębiorstwa postrzegają komunikację jako podstawę prowadzenia swoich procesów biznesowych. W każdym przedsiębiorstwie wprowadzenie nowoczesnej infrastruktury komunikacyjnej skutkuje zmianami w procesach firmy, tak aby zapewnić realizację celów biznesowych. Należy także zwrócić uwagę, że stały monitoring procesów wewnętrznych i biznesowych jest niezbędny, aby komunikacja włączona do biznesu istotnie przyczyniła się do sukcesu przedsiębiorstwa. Dzięki stosowanym w firmach sieciom informatycznym oraz powszechnie dostępnemu Internetowi systemy telefonii VoIP² wypierają sukcesywnie tradycyjne centrale telefoniczne, stając się podstawą wszelkich rozwiązań komunikacyjnych w nowoczesnych firmach.

Obecnie niemal każda firma ma sprzęt komputerowy oraz oprogramowanie konieczne do realizacji zadań biznesowych. Utrzymanie tych narzędzi w ciągłej gotowości do pracy jest jednym z wyznaczników efektywnej pracy w przedsiębiorstwie. Systemy komputerowe są ważnym elementem przy prowadzeniu zarówno wielkiego, jak i małego biznesu. Ich wdrożenie, a z czasem utrzymanie (serwis, modernizacja), wymaga wielu zabiegów: uzgodnienia aspektów technicznych, prawnych, finansowych, jak również skoordynowania wielu działań po stronie dostawcy i klienta. W trakcie wdrażania systemu IT zawiera się wiele umów, które są regulowane odrębnymi przepisami. Wiąże się to z przedmiotem umowy, gdyż dotyczy nie tylko sprzętu, ale też oprogramowania. Wprowadzenie systemu komputerowego w przedsiębiorstwie oraz późniejsze jego użytkowanie wymaga stałego nadzoru i serwisowania. Firma musi zdecydować, czy podoła serwisowaniu systemu własnymi siłami, czy też powinna zlecić je wyspecjalizowanej firmie. To właśnie przekazanie funkcji wykonywanych dotychczas przez pracowników danego przedsiębiorstwa (instytucji) jednostce zewnętrznej, specjalizującej się w konkretnie sprecyzowanej dziedzinie, określane jest mianem

² VoIP (*Voice over Internet Protocol*) to technologia cyfrowa umożliwiająca przesyłanie dźwięków mowy za pomocą łącz internetowych lub dedykowanych sieci, które wykorzystują protokół IP; nazywana telefonią internetową.

outsourcingu³. Powierzenie zleceniobiorcy kompetencji decyzyjnych w zakresie realizacji zleconych zadań jest warunkiem zastosowania outsourcingu, który został podkreślony przez Maurice'a F. Greavera⁴.

Gdy dotyczy wykorzystywania zasobów i usług zewnętrznych firm informatycznych, mamy do czynienia z outsourcingiem informatycznym (IT). Tym, co odróżnia tryb outsourcingu od zwykłej usługi informatycznej B2B świadczonej *ad hoc*, jest długotrwała umowa, zgodnie z którą klient wynajmujący firmę informatyczną ma gwarancję otrzymywania usług o określonych parametrach, takich jak kary umowne za niewywiązanie się ze zobowiązań, czas reakcji na awarię czy też formy płatności. Należy zwrócić też uwagę na występującą tu swobodę wyboru wykonywania danej funkcji, co wyraźnie odróżnia outsourcing od innych relacji między kontrahentami, kiedy to wykonawca otrzymuje od zleceniodawcy szczegółowe instrukcje, jak dane zadanie ma być wykonane. W outsourcingu sposobem realizacji zadania (procesu) zajmuje się wykonawca, natomiast zleceniodawca oczekuje konkretnych, sprecyzowanych wyników⁵.

Przedsięwzięcia związane z powierzaniem niektórych elementów organizacji przedsiębiorstwa innym firmom do odpłatnego zarządzania i wykonywania, wpływając na zmianę struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa i jego kontakty z otoczeniem, mają charakter działań restrukturyzacyjnych. Dzięki takim zabiegom struktura organizacyjna staje się bardziej elastyczna, zdolna do szybszych reakcji na zmiany, jakie zachodzą w otoczeniu, zmniejszają się też koszty działania przedsiębiorstwa⁶. Outsourcing informatyczny jest stosowany przez przedsiębiorstwa, gdy usługi te wykonywane przez jednostkę zewnętrzną są tańsze niż wykonywane przez własnych pracowników, często nienadążających za zmianami technologicznymi.

Obszary i zakres działań outsourcingu IT

Przedsiębiorstwa, dążąc do zwiększenia konkurencyjności swoich produktów i usług, koncentrują się przede wszystkim na ich rozwoju. Bardzo często prowadzona działalność biznesowa wspomagana jest systemami IT, które stają się nieodzownym elementem każdej organizacji. Wraz z rozwojem prowadzonej działalności, postępem technologicznym i zmianami prawodawstwa infrastruktura IT podlega ciągłej ewolucji. Sposobem na zagwarantowanie optymalnej pracy infrastruktury IT, a zarazem na wsparcie realizacji rozwoju własnego biznesu jest out-

³ Nazwa „outsourcing” pochodzi z języka angielskiego (*outside-resource-using*) i oznacza korzystanie ze źródeł zewnętrznych.

⁴ M.F. Greaver, *Strategic Outsourcing. A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives*, New York 1999, s. 3.

⁵ *Outsourcing informatyczny w praktyce*, <http://www.outsourcingit.pl>.

⁶ M. Trocki, *Outsourcing. Metoda restrukturyzacji działalności gospodarczej*, Warszawa 2001, s. 14.

sourcing informatyczny, który ma charakter długoterminowy i zarazem wpływa na funkcjonowanie całej organizacji. Jest on czymś więcej niż tylko usługą zarządzania zasobami (usługami) informatycznymi, jest nowoczesnym sposobem na profesjonalną i optymalną informatykę dostosowaną do potrzeb biznesu⁷. Outsourcing stał się naturalną konsekwencją globalizacji i wzrostu konkurencyjności rynków. Przedsiębiorstwo czy instytucja, które chcą powierzyć procesy informatyczne firmie zewnętrznej, mającej doświadczenie i specjalistów w branży IT, mogą wybrać usługi w zakresie selektywnego lub pełnego outsourcingu. Outsourcing pełny oznacza kompleksową obsługę wszystkich działań informatycznych. Z kolei w selektywnym outsourcingu zleceniodawca sam wybiera dziedziny, w jakich chce być wspomagany przez firmę zewnętrzną, co pozwala mu jak najlepiej dopasować outsourcing usług informatycznych do własnych potrzeb⁸.

Zakres działań outsourcingu informatycznego jest bardzo szeroki, na co zwracają w swoich publikacjach M. Sobińska, J. Auksztol oraz M. Trocki. Jako główne obszary funkcjonalne omawianego outsourcingu wyróżnia się⁹:

1) centrum obliczeniowe — udostępnianie budynku wraz z platformą sprzętowo-programową, archiwizacja i składowanie danych, jak też możliwość operowania systemami informatycznymi zleceniodawcy;

2) administrowanie siecią — świadczenie usług w zakresie budowy, bezpiecznej transmisji danych, ich zgodność oraz wiarygodność między różnorodnymi rozproszonymi zasobami sprzętowymi;

3) administrowanie i rozwój aplikacji — świadczenie usług związanych z doradztwem, wdrażaniem, utrzymaniem, monitorowaniem i konserwacją aplikacji systemowych, pakietów użytkowych oraz aplikacji w trybie ASP, a także udostępnianie zasobów i usług sieciowych (hosting lub nethosting);

4) środowisko pracy użytkownika — świadczenie usług, które mają na celu sprawne i efektywne funkcjonowanie infrastruktury komputerowej wraz z funkcjami, jakie zostały przydzielone na stanowisku pracy użytkownika;

5) zabezpieczenie ciągłości działania — usługi związane z bezpieczeństwem środowiska do prowadzenia biznesu przez usługobiorcę przy poważnej awarii systemu lub podczas klęski żywiołowej.

Ustalenie pełnej listy informatycznych usług outsourcingowych nie jest łatwym przedsięwzięciem, zależy ona bowiem od wielu czynników, między innymi od wielkości, zakresu oraz potrzeb informacyjnych przedsiębiorstw, które chcą korzystać z tych usług. Ponadto, w miarę rozwoju technologii informatycznej ten zakres powinien się poszerzać. W literaturze przedmiotu jako najpopularniejsze

⁷ *Outsourcing Infrastruktury IT*, Comarch 2010, s. 3, <http://www.comarch.pl>.

⁸ M. Sobińska, *Zarządzanie outsourcingiem informatycznym*, Wrocław 2010, s. 13.

⁹ J. Auksztol, *Outsourcing informatyczny w teorii i praktyce zarządzania*, Gdańsk 2008, s. 79–80; *Outsourcing informatyczny w praktyce...*

zlecenia z dziedziny outsourcingu informatycznego wymieniane są¹⁰:

- zarządzanie infrastrukturą informatyczną, które obejmuje kompleksową obsługę środowiska komputerowego (w tym: komputery przenośne, stacjonarne, serwery plików, serwery wydruku, drukarki), zaczynając od procesu zakupu i instalacji nowych rozwiązań sprzętowo-programowych; jak też całościowe serwisowanie platformy sprzętowo-programowej. Ma tu miejsce również konfigurowanie oprogramowania i dostosowywanie go do zmieniających się warunków i potrzeb biznesowych zleceniodawcy;

- zarządzanie sieciami teleinformatycznymi (w tym infrastrukturą internetową) obejmujące rejestrowanie dostępu do programów i plików danych na serwerze i nadzór nad tym dostępem; kontrolę licencji i nadzór nad instalacją nowego oprogramowania; analizę natężenia ruchu w sieci wraz z usuwaniem awarii w sieci; dbanie o sprawne funkcjonowanie sieci; udostępnianie internetowego centrum danych wraz z usługami dotyczącymi tworzenia, pozycjonowania, zarządzania specjalistycznymi portalami lub serwisami internetowymi;

- zarządzanie aplikacjami w celu utrzymania wysokiej dostępności krytycznych dla zleceniodawcy aplikacji (systemów ERP, CRM, BI); są to działania polegające na pielęgnacji, zapobieganiu oraz bieżącym usuwaniu usterek związanych z aplikacjami u klienta wraz z systemami monitorującymi środowisko oraz automatycznie wykonującymi kopie zapasowe;

- organizacja stanowiska szybkiej pomocy (help desk) jako techniczne wsparcie spełniające wymagania zleceniodawców w trakcie eksploatacji wybranych systemów oraz udzielenie odpowiedzi na zapytania pracowników, związane z całą infrastrukturą informatyczną zleceniodawcy;

- zarządzanie bezpieczeństwem środowiska IT i odtwarzanie po awarii, obejmujące zidentyfikowanie obszarów krytycznych, opracowanie planów zapewniających ciągłość procesów biznesowych oraz planu likwidacji skutków potencjalnej awarii przez wykorzystanie wirtualizacji. Dotyczy też systemu zabezpieczeń i zapewnienia bezpieczeństwa i ciągłości pracy systemów informatycznych.

Wraz z rozwojem technologii teleinformatycznych coraz większą popularnością cieszą się usługi w zakresie zastosowań internetowych (między innymi telefonia internetowa VoIP i monitoring IP). W opinii badanych w 2010 r. przedsiębiorstw głównym przedmiotem outsourcingu IT jest zarządzanie siecią teleinformatyczną (45% respondentów), zarządzanie sprzętem, aplikacjami webowymi, stroną WWW oraz obsługa *help desk/call center*, na które wskazywało około 40% respondentów¹¹.

¹⁰ M. Górski, *Przyszłość informatyki korporacyjnej*, „Raport TELEINFO-Outsourcing”, Warszawa 2001, s. 30.

¹¹ M. Kącki, T. Dąbrowski, *Polskim firmom ITO konkurencja niestraszna*, „Outsourcing Magazine” 2010, nr 6.

Motywy korzystania z outsourcingu

Outsourcing informatyczny, jak każdy inny, najczęściej niesie z sobą redukcję kosztów, gdyż firma zwykle pozbywa się zadań ubocznych (pomocniczych), zlecając je jednostce obcej, natomiast sama zajmuje się realizacją głównych celów strategicznych. Skupiając się na realizacji swojej strategii, a nie zadaniach ubocznych, efektywniej wykonuje cele główne, co wiąże się z generowaniem większych zysków. Dlatego *business process outsourcing* (BPO) pozwala na zmniejszenie zatrudnienia, niższe nakłady inwestycyjne na utrzymanie wysoko wykwalifikowanego personelu oraz utrzymanie infrastruktury całych oddziałów firmy.

Dążenie do redukcji i kontroli kosztów od 2004 r. pozostaje najważniejszym powodem, dla którego firmy decydują się na outsourcing. Jak widać w tabeli 1, koszty dla polskich przedsiębiorstw nie są jedynym argumentem, jaki przemawia za zlecaniem funkcji i procesów poza własną firmę. Prawie 65% firm decyduje się na outsourcing, ponieważ chce skoncentrować się na podstawowej działalności biznesowej firmy, a prawie 55% firm uznało za główny motyw korzystania z tego typu usług dostęp do zasobów niedostępnych we własnej firmie.

W badaniu z 2010 r. ponad 60% przedsiębiorstw stwierdziło, iż oszczędności kosztowe z tytułu wprowadzenia outsourcingu mieściły się w przedziale 0–10%; w co szóstym przedsiębiorstwie zredukowano koszty o 10–30%. Na wysoki poziom ograniczenia kosztów wskazało jedynie 1,5% ankietowanych firm. Warto nadmienić, iż w co trzydziestej przebadanej firmie wydzielenie procesów do zewnętrznej firmy okazało się droższe niż w ich realizacji wewnętrznej. Za ważne motywy korzystania z outsourcingu firmy uznały też usprawnianie działalności przedsiębiorstwa, w tym szybszą obsługę klientów, a w konsekwencji lepszą wydajność własnych pracowników. Na podniesienie jakości usług oraz ich zyskowości w wyniku korzystania z outsourcingu zwróciło uwagę około 80% badanych firm. Zwracały one też uwagę na dostęp do specjalistycznej wiedzy oraz możliwości zdobycia nowych umiejętności przez ich pracowników¹².

Tab. 1. Główne motywy korzystania z outsourcingu

Lp.	Motyw korzystania z outsourcingu	Odsetek ankietowanych [%]
1	Chcemy obniżyć i kontrolować koszty operacyjne	79
2	Chcemy się koncentrować na naszych podstawowych działaniach	64
3	Korzystamy z outsourcingu, by mieć dostęp do zasobów, których nie ma nasza organizacja	54
4	Outsourcujemy gdyż chcemy obniżyć ryzyko (dzielić je z dostawcą usługi)	31

¹² Więcej zob. M. Radło, D. Ciesielska, *Dojrzałość outsourcingowa polskich przedsiębiorstw*, www.outsourcing.com.pl (dostęp: 28 lipca 2010).

5	Korzystamy z outsourcingu, gdyż dzięki niemu dokonujemy reorganizacji procesów biznesowych	29,5
6	Korzystamy z outsourcingu, aby uwolnić własne środki i przeznaczyć je na inne działania	25
7	Outsourcingujemy procesy, które są zbyt skomplikowane by nimi zarządzać samodzielnie	23,5
8	Korzystamy z outsourcingu, aby być bliżej klientów i szybciej ich obsługiwać	20,5
9	Chcemy zmienić strukturę kosztów	19
10	Inne	2,5

Źródło: opracowanie własne na podstawie: M. Radło, D. Ciesielska, *Dojrzałość outsourcingowa polskich przedsiębiorstw*, www.outsourcing.com.pl (dostęp: 28 lipca 2010).

Zmiany gospodarcze, nowe oczekiwania względem organizacji technologii informatycznych w przedsiębiorstwach, jak również konieczność efektywnego zarządzania ograniczonymi środkami budżetowymi stają się głównym stymulatorem zawierania kontraktów outsourcingowych. Firma outsourcingowa, mająca większe doświadczenie, zaplecze i specjalistów, potrafi sprawniej wykonać projekty IT, co często przekłada się na niższe koszty. W związku z tym usługodawca może zapewnić odpowiednią jakość usług, proponując przystępne dla usługobiorcy stawki. Jednakże mimo wielu zalet outsourcingu informatycznego usługobiorcy mają obawy, przede wszystkim dotyczące przekazywania informacji na zewnątrz, uzależnienia się od firmy świadczącej usługi czy konieczności wzajemnego dostosowania się obu podmiotów.

Korzystanie z usług outsourcingu informatycznego może być źródłem oszczędności tylko wówczas, gdy zleceniodawca dokładnie wie, czego oczekuje od zewnętrznego usługodawcy, i precyzyjnie zawrze to w umowie, aby zabezpieczyć się na wypadek wszelkich ewentualności. Obecnie poza obniżką kosztów wśród coraz częściej podawanych korzyści z outsourcingu IT wymieniane są: możliwość porządkowania spraw organizacyjnych dotyczących infrastruktury IT, systemów, baz danych, sprzętu, jak też zarządzania IT oraz procedur bezpieczeństwa informacji.

Popyt na outsourcing IT

Globalne spowolnienie gospodarcze przełożyło się na niższy wzrost PKB zarówno w Polsce, jak i w pozostałych krajach Europy Środkowo-Wschodniej, co miało swoje odzwierciedlenie nie tylko na rynku IT, ale również spowodowało, iż wiele przedsiębiorstw wstrzymało uruchomienie nowych projektów. Jednakże większość wydatków na IT w przedsiębiorstwach i instytucjach (szczególnie tych największych) pochłania utrzymywanie i aktualizacja już działających systemów IT, które mają kluczowe znaczenie w funkcjonowaniu firmy. W efekcie, szuka-

jąc oszczędności, przy niemożności rezygnacji z określonych potrzeb wzrosło znaczenie outsourcingu IT jako modelu współpracy i realizacji kontraktu¹³.

Przedsiębiorstwa, które świadczą usługi outsourcingu informatycznego w Polsce, odnotowują z roku na rok wzrost przychodów. Spowolnienie gospodarcze sprzyja rozwojowi firm zajmujących się outsourcingiem z sektora IT, ponieważ dostarczają one rozwiązania, które optymalizują strukturę kosztów. Na rynku IT dochodzi do konsolidacji w branży z uwagi na pojawiające się nowe inwestycje firm zagranicznych (na przykład nowe centrum usług IT firmy IBM we Wrocławiu, Infosys Technologies w Łodzi, Luxoft w Krakowie, Ciber w Poznaniu czy HCL Technologies). Silniejsze podmioty będą przejmować mniejsze, w celu powiększenia wachlarza proponowanych usług, a także by wzmocnić swoją pozycję na rynku. Ponadto firmy, dotychczas działające na rynku sprzętu lub telekomunikacyjnym, zmieniają swój profil na firmy usługowe z zakresu IT z outsourcingiem jako jedną z najważniejszych pozycji w ofercie. W październiku 2009 r. powstała Fundacja Instytut Outsourcingu mająca za zadanie jako organizacja branżowa promocję wszelkich rozwiązań outsourcingowych za pomocą działalności edukacyjnej i doradczej.

Jak wynika z badania przeprowadzonego w październiku 2010 r. przez agencję badawczą IPSOS, do najchętniej outsourcowanych dziedzin należą procesy *back-office* oraz technologia informatyczna. Przedsiębiorstwa korzystające z usług firmy zewnętrznej dostrzegają w outsourcingu znaczne korzyści. Dla co trzeciej badanej firmy od 2008 r. ważne stało się zmniejszenie kosztów osobowych, dostęp do specjalistycznego *know-how* (wzrósł ponad dwukrotnie, oraz zwiększenie bezpieczeństwa i poufności danych)¹⁴.

W okresie spowolnienia gospodarczego firmy z różnych branż coraz chętniej korzystają z różnorodnych form wynajmu infrastruktury IT jako alternatywy własnych inwestycji, na przykład kolokacja¹⁵ i *hosting* zamiast własnej serwerowni czy też usługi SaaS¹⁶ zamiast zakupu nowych aplikacji biznesowych. Jedną z przyczyn obserwowanego wzrostu outsourcingu IT w Polsce jest to, że wiele firm w Europie Zachodniej, borykając się z problemem znalezienia wysokiej klasy ekspertów IT oraz rosnącymi ich kosztami we własnym kraju, prze-

¹³ Raport IT outsourcing in Central and Eastern Europe 2009, s. 5, www.pmrpublications.com.

¹⁴ Wyniki III edycji badań rynku outsourcingu w Polsce, X 2010, s. 2, <http://www.outsourcing.com.pl>.

¹⁵ Kolokacja — usługa polegająca na fizycznym umieszczeniu serwera klienta w profesjonalnej, w pełni wyposażonej serwerowni. Jest jednym z najlepszych (najtańszych) sposobów uzyskania dostępu do infrastruktury technicznej niezbędnej w prowadzeniu e-biznesu.

¹⁶ SaaS — skrót od *Software-as-a-Service*, oznaczający oprogramowanie dostarczane w formie usługi. Jest nową formą outsourcingu i dostarczania usług oraz oprogramowania dla biznesu. Dostęp do aplikacji odbywa się najczęściej za pośrednictwem przeglądarki. Za prawidłowe funkcjonowanie i bezpieczeństwo takiego oprogramowania w całości odpowiada dostawca.

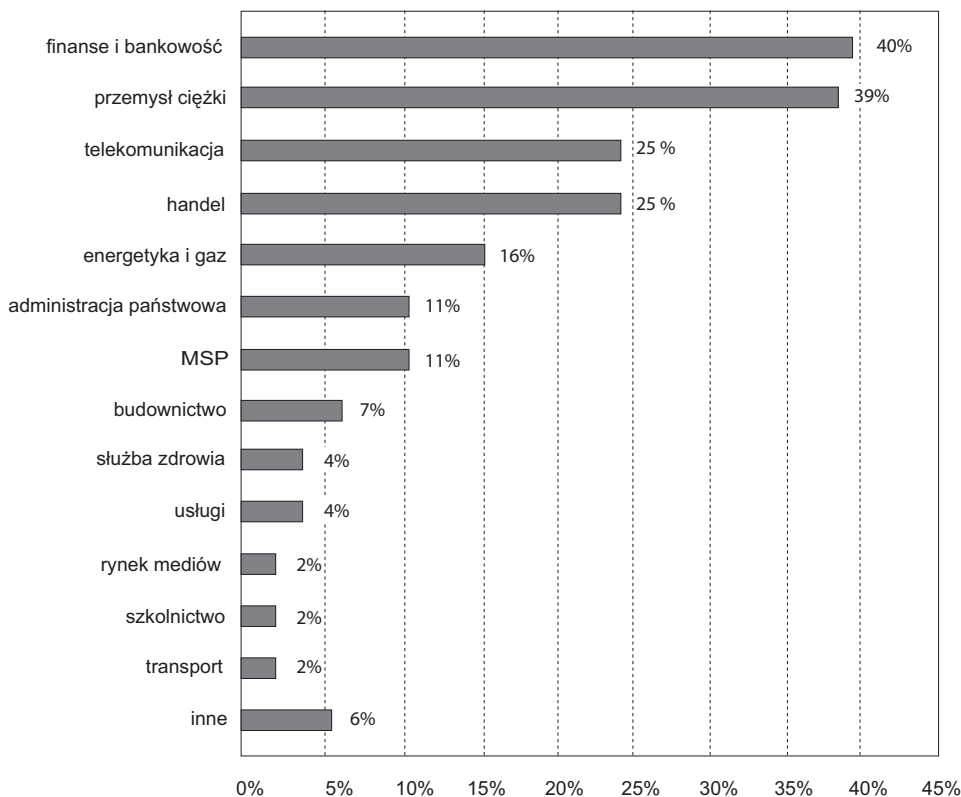
nosi swoją działalność do krajów atrakcyjnych kosztowo, w których na dodatek zasób wysoko wykwalifikowanej kadry ze znajomością języków obcych jest znaczny. Dlatego też analitycy rynku ITO (*Information Technology Outsourcing*) przewidują wzrost jego przychodów o 50% w 2012 r., co będzie się wiązało też ze zwiększaniem liczby nowych miejsc pracy. Obecnie udział usług outsourcingowych w całkowitym rynku IT kształtuje się powyżej 17% i jest jednym z wyższych wśród krajów regionu Europy Środkowej i Wschodniej. Jednak zdecydowanie mniej niż w krajach Europy Zachodniej, w których relacja ta waha się w przedziale 30–40%. Pokazuje to wyraźny dystans i różnicę w zaawansowaniu rynków. Jak wynika z badania PMR przeprowadzonego w 2010 r., głównym przedmiotem outsourcingu jest obecnie zarządzanie siecią teleinformatyczną (45% respondentów), a w dalszej kolejności: zarządzanie systemem, outsourcing aplikacji webowych i zarządzanie stroną WWW, obsługa call center/help desk, które wskazywało po blisko 40% respondentów. Warto zwrócić uwagę, iż jednym z ciekawszych obszarów outsourcingu IT, jaki wskazywali respondenci w przeprowadzonym badaniu, jest wynajem ekspertów IT¹⁷.

Obecnie, jak wynika z szacunków wielu ekspertów, z outsourcingu usług IT korzysta w Polsce od 40 do 60% firm. Szczególnie przybyło ich w 2009 r., kiedy w poszukiwaniu oszczędności zmniejszono zatrudnienie w wewnętrznych działach IT lub zupełnie je likwidowano. W ich miejsce wprowadzano ustandaryzowane i powtarzalne procesy, takie jak: hosting, backup, utrzymanie systemów informatycznych, realizacje usług projektowych, programistycznych czy też zarządzanie bazami danych poza firmą, powierzając je specjalistom z zewnętrznej firmy¹⁸. Najczęściej z outsourcingu informatycznego korzystają w Polsce duże i średnie przedsiębiorstwa.

Zwiększonego popytu na usługi outsourcingowe z zakresu IT należy się spodziewać z sektora bankowo-finansowego, przemysłu ciężkiego, telekomunikacji, energetyki i gazu, jak również sektora handlowego (rysunek 1). Popyt na tego typu usługi kreują w znacznej mierze środki finansowe pochodzące z Unii Europejskiej przeznaczane na informatyzację.

¹⁷ M. Kącki, T. Dąbrowski, *op. cit.*

¹⁸ T. Boguszewicz, *Rynek outsourcingu IT w Polsce*, „Rzeczpospolita” 23 czerwca 2010.



Rys. 1. Branże w największym stopniu zainteresowane outsourcingiem IT w najbliższych dwu latach, maj 2010

Źródło: M. Kącki, T. Dąbrowski, *Polskim firmom ITO konkurencja niestraszna*, „Outsourcing Magazine” 2010, nr 6.

Warto nadmienić, iż polska firma Ericpol (istniejąca od dwudziestu lat) zajęła 95. miejsce na światowej liście stu najlepszych firm outsourcingowych — The Global Outsourcing 100¹⁹.

Zakończenie

Usługi informatyczne są jedną z głównych sił napędowych innowacyjnej gospodarki i mają duże znaczenie dla jej rozwoju. Z outsourcingiem, czyli usługami zewnętrznymi, spotykamy się już w wielu dziedzinach działalności gospodarczej.

¹⁹ Ranking ogłosiło stowarzyszenie International Association of Outsourcing Professionals 21 lutego 2011, natomiast kolejność miejsc podano 9 maja 2011.

Outsourcing rozwiązań informatycznych ma w Polsce duże szanse rozwoju, gdyż spowolnienie gospodarcze zmusza przedsiębiorstwa do poszukiwania oszczędności we wszystkich obszarach funkcjonowania, również w wydatkach informatycznych. Obecnie z takich usług korzystają głównie firmy duże i średnie, coraz częściej traktując outsourcing nie tylko jako metodę redukcji kosztów, ale jako strategiczny sposób prowadzenia biznesu. Dla wielu firm z sektora MSP koszt zatrudnienia i utrzymania własnego działu IT jest nieadekwatny do rzeczywistych potrzeb, więc też będą zainteresowane tego typu usługami.

Wobec rosnących oczekiwań klientów firm i instytucji publicznych oraz wymogów stawianych przez rozwijające się rynki i konkurencję outsourcing informatyczny, jak każdy inny, będzie najlepszą szansą na przetrwanie, wybiecie się i opanowanie rynku. Należy pamiętać, że dotychczas outsourcingiem usług IT zainteresowane były głównie firmy z branży finansowej i przemysłu, w tym szczególnie z sektora prywatnego, natomiast sektor publiczny ze względu na coraz większą presję restrukturyzacji kosztów dopiero rozpoczął zbieranie informacji o tych usługach celem wprowadzenia zmian w dotychczasowym modelu zarządzania szeroko pojętą informatyką.

W najbliższych latach na znaczeniu będą zyskiwały głównie usługi wirtualizacji serwerów i oferty dzierżawy oprogramowania (rynek SaaS). Ekspertci z firmy badawczej IDC przewidują, że w 2014 r. oprogramowanie i dostęp do zasobów sprzętowych oferowane w postaci usług zewnętrznych pojawią się w prawie każdej polskiej firmie.

Bibliografia

- Auksztol J., *Outsourcing informatyczny w teorii i praktyce zarządzania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.
- Boguszewicz T., *Rynek outsourcingu IT w Polsce*, „Rzeczpospolita” 23 czerwca 2010.
- Górski M., *Przyszłość informatyki korporacyjnej*, „Raport TELEINFO-Outsourcing”, Migut Media SA Warszawa 2001.
- Greaver M.F., *Strategic Outsourcing. A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives*, AMACOM, New York 1999.
- IT outsourcing in Central and Eastern Europe 2009*, www.pmrpublications.com (dostęp: 5 stycznia 2011).
- Kącki M., Dąbrowski T., *Polskim firmom ITO konkurencja niestraszna*, „Outsourcing Magazine” 2010, nr 6.
- Outsourcing informatyczny w praktyce*, <http://www.outsourcingit.pl> (dostęp: 25 lutego 2011).
- Outsourcing Infrastruktury IT*, Comarch 2010, <http://www.comarch.pl> (dostęp: 1 marca 2011).
- Radło M., Ciesielska D., *Dojrzałość outsourcingowa polskich przedsiębiorstw*, www.outsourcing.com.pl (dostęp: 28 lipca 2010).
- Sobińska M., *Zarządzanie outsourcingiem informatycznym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2010.
- Spółeczeństwo informacyjne*, red. J. Papińska-Kacperek, PWN, Warszawa 2008.
- Trocki M., *Outsourcing. Metoda restrukturyzacji działalności gospodarczej*, PWE, Warszawa 2001.
- Wyniki III edycji badań rynku outsourcingu w Polsce, X 2010, <http://www.outsourcing.com.pl>.