

Kredibilne zunanje storitve IT

V Skupini Actual, ki jo sestavljata podjetji Actual I.T., d. d., in SIMT, d. o. o., zagotavljajo odličnost zunanjih storitev IT.

Stroškovni in konkurenčni pritiski podjetjem narekujejo zniževanje stroškov ter obvladovanje kompetenc. Na področju informacijske podpore poslovanju se rešitve odpirajo v smeri zunanjega izvajanja storitev informacijskih tehnologij, o čemer smo se pogovarjali z glavnim izvršnim direktorjem podjetja Actual I.T., d. d., Slavkom Despotovičem.



Slavko Despotovič,
glavni izvršni direktor družbe Actual I.T., d. d.

Mednarodne raziskovalne hiše so napovedovale precejšen porast uporabe zunanjega izvajanja IT- storitev. Kako je bilo ta trend zaslediti na slovenskem trgu?

Slovenska podjetja so pri uvajanju koncepta zunanjega izvajanja storitev še nekoliko sramežljiva, vsaj kar se tiče informatike. Številna so sicer v zunanje izvajanje predala storitve čiščenja, transporta, človeških virov, določen del trženjskih storitev in prodaje, pri zunanjem izvajanju na področju informacijskih tehnologij pa zdaj prevladujejo spletne strani. Malo je podjetij, ki se odločijo, da bi v zunanje izvajanje predala večje procese na področju informatike, na primer pisarniške aplikacije, shranjevanje podatkov ali celo poslovni informacijski sistem.

Vodstva podjetij, ne samo vodje informatike, bi se morali vprašati glede zunanjega izvajanja informacijskih storitev. Gre za to, da bi slednje moralo biti stroškovno usmerjeno. Nastopajo sicer tudi tehnično-tehnološke postavke, vendar je nakup zunanjih storitev vezan predvsem na stroškovni del. Če kot izvajalec ne morete zagotoviti pocenitve za kupca, potem je to popolna izguba. Prvi cilj je torej, da zmoremo biti pod enakimi pogoji bolj ugodni od ponudbe, ki bi jo naša stranka izvajala sama. Druga pomembna prednost zunanjega izvajanja je, da kot zunanji ponudnik gradimo sistem kompetenc. Za kupca so lahko specifične, za nas pa so splošne. Tako se strošek znanja porazdeli na več enot; gre za tako imenovano economy of scale, ki omogoča bistveno znižanje stroškov pri ljudeh in opremi.

Zunanje izvajanje storitev je s stališča prodaje v primerjavi s prodajo informacijskih rešitev zelo kompleksno. V primeru slednjega gre za sestavo rešitve, ki zadovolji potrebo stranke. Ponudnik zagotovi implementacijo in uvedbo, lastništvo in odgovornost sta na strani stranke. Pri zunanjem izvajanju storitev so sredstva last podjetja, pri čemer stranke

določajo kakovost storitve. Ob izpadu storitve trpi škodo stranka, vendar jo prenese na izvajalca.

Skupina Actual se ukvarja z zagotavljanjem splošnih in tudi poslovno kritičnih informacijskih storitev. Ali lahko takšne storitve ponudi vsako IT- podjetje?

Zunanje izvajanje storitev IT je tesno povezano z varnostjo in zaupanjem. Gre za to, kako obvladujemo poslovna tveganja in tega je sposobnih malo podjetij v Sloveniji. Na tako visoki ravni kot lahko to zagotovimo v Skupini Actual, pa verjetno nobeno drugo podjetje. Prednosti Skupine Actual so namreč poleg obvladovanja varnosti tudi finančna stabilnost poslovanja, zakonska skladnost storitev ter dovolj velika in izurjena ekipa. Imamo izkušnje pri obvladovanju informatike velikih poslovnih sistemov in za manjše organizacije. Zato lahko prevzamemo v zunanje izvajanje IT- storitve bodisi za velika podjetja in javne ustanove bodisi za srednja podjetja, pri čemer je del storitev, predvsem na področju varovanja podatkov, namenjen tudi manjšim podjetjem in celo domačim uporabnikom. Dejansko nobeno drugo podjetje v Sloveniji ne more ponuditi takšne ravni in obsega zunanjega izvajanja IT- storitev, kot ga zagotavlja Actual.

V Skupini Actual ste bili med prvimi v Sloveniji, ki ste začeli uvajati odličnosti IT- storitev. Kaj pravzaprav to pomeni za končne uporabnike?

Osnova je, kako priti do zunanjega izvajanja storitev. Vodilni ponudniki po vsem svetu so se razvili iz notranjih IT-oddelkov. Takšna organizacija ob presežkih ponudi svoje storitve tudi drugim kupcem, stroškovne pridobitve pa postanejo takoj jasne. Običajen model je torej takšen, da se prevzema ljudi iz internih IT- služb. Kmalu pride do tega, ko vsi potrebujejo neke sisteme, na primer podatkovne centre, varnostne sisteme, poštne strežnike, pisarniško okolje. Ker ekipa dela za več naročnikov, je lahko cenejša. Dober primer zunanjega izvajalca je Actual, ki ima tudi največ izkušenj.

V Skupini Actual smo tudi prvi, in za zdaj še edini, vzpostavili sistem poslovne odličnosti na področju zunanjega izvajanja storitev. To ne pomeni samo ohranjanja kakovosti storitev ampak tudi, kot sem že poudaril, obvladovanje poslovnih tveganj. Na področju zunanjega izvajanja storitev procese izvajamo skladno z zahtevami standarda poslovne odličnosti ISO 9001:2000, medtem ko se informacijska varnost zagotavlja skladno s standardom upravljanja varovanja informacij ISO/IEC 27001:2005. Poleg tega smo vse procese in postopke poenostavili in avtomatizirali z uporabo vodilne programske opreme za obvladovanje IT- storitev in vzdrževanje IT- sistemov IBM Tivoli.

Kakšne so nadaljnje usmeritve na področju ponudbe in razvoja IT- storitev v Skupini Actual?

Cilj Skupine Actual je transparentno zagotavljanje vrhunskih informacijskih storitev, od strojne in komunikacijske opreme do programskih storitev. Zavedamo se, glede na razvoj trga, da bosta naši edini konkurenčni prednosti cena in kakovost.

Skupina Actual ima še veliko potencialov za znižanje stroškov IT- podpore našim strankam. Ta trenutek vzpostavljamo sistem merljivosti, s katerim bomo našim strankam zagotovili, da bodo dosledno dobivale tisto, kar smo jim obljubili v pogodbah SLA. To smo najprej procesno dodelali, potem pa še tehnološko s sistemom IBM Tivoli Maximo. Tako lahko spremljamo, kaj se dogaja pri naših strankah in merimo kakovost naše storitve. V sistem vnašamo sredstva, ki jih imamo pri strankah, spremljamo njihovo delovanje in na tej osnovi lahko tudi obračunavamo storitve – torej glede na uporabo virov. S tem ko bomo v sistem prenesli tudi delovne naloge, bomo vzpostavili lasten proizvodni sistem v Maximu, ki bo povezan s poslovnim sistemom SAP.

Po vsem podjetju imamo nameščene zaslone, ki prikazujejo uspešnost izvajanja. V naslednji fazi bomo merili zaposlene, in sicer kako uspešno dosegajo SLA- pogodbe, potem pa bomo spremljanje SLA ponudili tudi strankam, da bodo imele pregled nad izvajanjem storitev. Poteka tudi prenos tehnologij in procesov z Actuala na SIMT; vzpostavili bomo dva regijsko usmerjena storitvena centra, ki bosta delovala enotno, po enakih standardih.

Do kje je po vašem mnenju smiselno izvajati informacijsko podporo poslovanju v obliki storitev?

Glede zunanjega izvajanja storitev so mnenja različna, saj želijo podjetja po eni strani znižati stroške IT, po drugi pa ohraniti IT v funkciji doseganja poslovnih ciljev. Naše rešitve morajo biti take, da pocenijo poslovanje, in sploh ni pomembno, kako dosežemo rezultat. Uporabnikov ne zanimajo tehnologije, pomembno je, na primer, da dela elektronska pošta.

Tudi pri zunanjem izvajanju storitev je treba zagotoviti izvajanje procesov skladno s poslovnimi cilji, za kar pa so potrebne izkušnje. V Actualu imamo že dolgoletne tovrstne izkušnje, saj upravljamo poslovne in proizvodne procese, na primer v Luki Koper, Drogi Kolinski, izvajamo celovite storitve upravljanja bencinskih servisov OMV, plinskih postaj plinarne Maribor ...



V Actualu imajo po podjetju nameščene zaslone, ki prikazujejo uspešnost izvajanja storitev IT.

V zunanje izvajanje se lahko takoj preda vzdrževanje standardnih aplikacij: e-pošta, pisarniške aplikacije in tudi poslovni informacijski sistem, posebno še v fazi uporabe, ko je urejen sistem ključnih uporabnikov. Podjetje ne potrebuje 20

strokovnjakov za SAP, razen če ne gre za proces, ki predstavlja know-how in ustvarja dodano vrednost, na primer priprava zdravila. V tem primeru gre za ključne procese, ki jih kot podjetje nikakor ne želite predati v zunanje izvajanje, medtem ko vzdrževanje računovodskega sistema ni problem. Področje informatike, kjer je vgrajeno lastno znanje in ključni procesi, ne predajamo v zunanje izvajanje, razen infrastrukturne strojne in programske opreme, ki je potrebna za delovanje teh sistemov.

Tipičen primer zunanjega izvajanja IT- storitev je neprekinjeno poslovanje. Če stranka to počne sama, mora postaviti dva sistema. V primeru zunanjega izvajanja poskrbimo za enega, hkrati pa to infrastrukturo ponudimo več kupcem, zato je cenejša. Poleg upravljanja poštnega strežnika je smiselno predati tudi upravljanje komunikacijske infrastrukture in posle, pa vzdrževanje podatkovnih zbirk. Podjetje na primer za upravljanje ene SQL- zbirke potrebuje enega človeka, ki ga mora v celoti plačati; pri zunanjem izvajanju pa plača le del te cene.

Kaj bi svetovali direktorjem služb za informatiko pri odločanju glede zunanjega izvajanja IT- storitev?

V obdobju gospodarske konjunktore stroškovni vidik ni bil pomemben, v naslednjem obdobju pa bodo vodstva začela gledati, koliko jih stane IT, ali so določeni stroški nujni, ali so določeni prehodi res pravi, ali je vredno investirati? Vodje IT bodo morali znati vedno bolje računati in se s stališča posla, glavne dejavnosti, vprašati, ali je to, kar ponujajo, optimalno za podjetje. Ali je pametno vse izvajati v hiši ali del stvari ali celo večino prenesti na zunanje izvajalce.

Dokler je bilo dovolj denarja, ni bilo težav, zdaj pa moramo vsi razmišljati, kakšno korist bomo imeli. Dejansko gre za ocenitev poslovnega modela: ali imamo dovolj znanja, da lahko ponudimo cenejšo izvedbo storitev IT. Na voljo je več pristopov, vse ali nič ter korak za korakom. Prvi je izključevalen, drugi pa kooperativen. Treba je razmejiti odgovornosti, hkrati pa doseči usklajenost med vodstvenim in tehničnim nivojem. Ko je to dorečeno, se usmerimo k skupnemu cilju, redno zaposleni se ne počutijo ogrožene. Podjetje potrebuje interne strokovnjake, ki poznajo posebnosti delovanja in komunicirajo z izvajalci. Ti na temelju izhodiščnih potreb glede delovnega okolja določijo delovno mesto oziroma matriko, ki opredeljuje aplikacije, varnost, storitve.

Pomemben je tudi kapitalski vidik oziroma lastništvo tehnologij. Gre za to, ali je nakup strojne in programske opreme prava naložba, recimo za TV postajo, pekarno, ali kakšno drugo proizvodnjo. Kam boste investirali milijon evrov? Verjetno v svoj posel, v nove proizvodne tehnologije, ne pa v IT. V tem primeru je zunanje izvajanje odlična opcija, saj plačujete samo tisto, kar potrebujete in preostanek vložite v dejavnost, tja, kjer ustvarjate prihodke.

Dejstvo je, da samo IT- podjetja delajo denar z IT- tehnologijami. Pri lastništvu tehnologij se pojavijo tudi postopki, vodenje knjig, amortizacija ... Si predstavljate, da bi sami skrbeli za telefonijo? V Sloveniji je na primer nekaj ponudnikov, ki skrbijo za vse. Imajo kakovostne storitvene centre, ki dobro skrbijo za uporabnike, saj imajo poglobljena procesna in tehnološka znanja. Enako je treba storiti tudi v IT.