

OUTSOURCING IT

Dane Statystyczne,
Badania Statystyczne.

Opracowanie przygotowane
przez TELKOM Sp. z o.o.

Rynek Outsourcingu IT©
Wszelkie Prawa Zastrzeżone

OUTSOURCING IT – Badania Statystyczne...

Poniższy dokument przygotowany dla Państwu pokazuje badania statystyczne oraz obiektywnie zgromadzone dane przez firmy badające rynek IT czy Urzędy Statystyczne przedstawiając rynek Outsourcingu IT w Polsce i na świecie.

Analiza Rynku Outsourcingu IT

Większość firm zachodnich, ale również sporo polskich, ma już za sobą pierwsze kontrakty outsourcingowe z dziedziny IT. Czerpie więc wiedzę na temat tego modelu nie tylko z gazet i konferencji, ale z własnych doświadczeń. Nieuniknionym efektem zderzenia się oczekiwań i twardej rzeczywistości są informacje o tym, że niektóre z ogłaszanych kilka lat wcześniej megakontraktów zakończyły się rozczarowaniem. Zgodnie z badaniami firmy Audytel¹ (przedstawiciela Meta Group w Polsce), „...polski rynek outsourcingu dopiero zaczyna się rozwijać. Jego udział w budżetach IT największych działających w Polsce przedsiębiorstw jest nadal znikomy i wynosi przeciętnie 2,5-8,0%... Wniosek dotyczący etapu rozwoju wynika zarówno z wyników jakościowych - typów najpopularniejszych usług outsourcingowych, jak i ilościowych - poziomu wydatków firm na usługi outsourcingowe i ich relacji do budżetów na informatykę i telekomunikację...” – czytamy w raporcie. Wiele firm stosujących outsourcing ogranicza się po prostu do wynajmowania sprzętu komputerowego czy sieci teleinformatycznych, nie idąc dalej w kierunku outsourcingu usług i oprogramowania czy wręcz outsourcingu całkowitego, polegającego na powierzeniu firmie zewnętrznej całkowitej odpowiedzialności za obsługę obszaru IT.

Niewątpliwie coraz rzadziej mówi się o "outsourcingu strategicznym" czy "totalnym", czyli powierzeniu jednej firmie zewnętrznej wszystkich systemów informatycznych i wszystkich związanych z IT usług. Menedżerowie zajmujący się informatyzacją coraz częściej mówią zaś nie o outsourcingu, ale o "sourcingu", czyli optymalnym wykorzystaniu wewnętrznych i zewnętrznych zasobów przedsiębiorstwa w sposób, który jest najbardziej

¹ Źródło: „Outsourcing IT w Polsce” – badanie rynku outsourcingu w Polsce zostało przeprowadzone w pierwszym kwartale 2004 r. przez zespół firmy Audytel zgodnie z metodologią Meta Group. Badanie przeprowadzono na próbie 100 firm spośród 1500 największych polskich przedsiębiorstw z listy Rzeczpospolita.

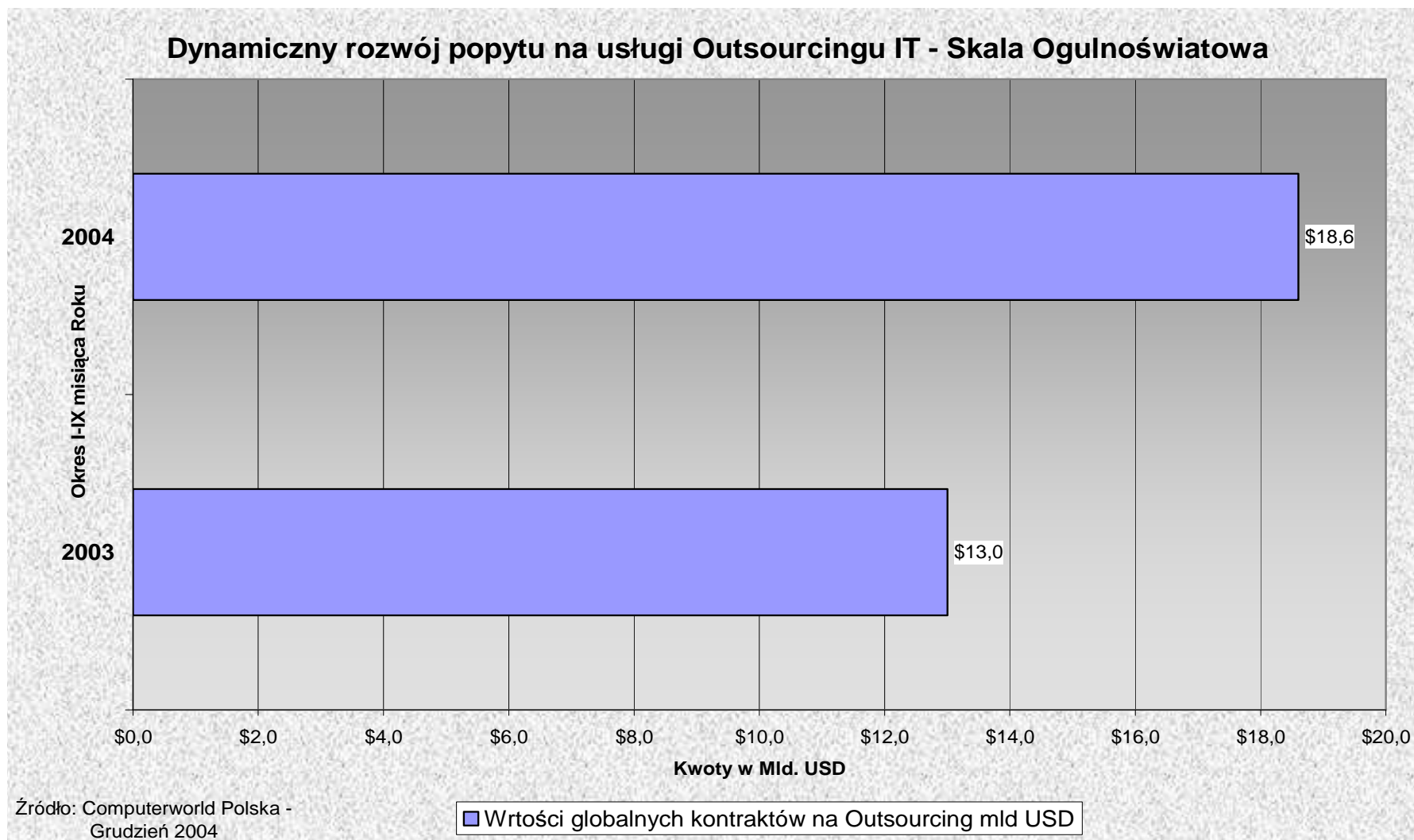
opłacalny. Oczywiście, cały czas pojawiają się informacje o zawarciu nowych, liczonych w miliardach dolarów megakontraktów przez takie firmy, jak IBM, CSC, HP, Accenture czy EDS. Za czołówką megakontraktów jedzie jednak cały peloton mniejszych i większych umów outsourcingowych zawieranych przez firmy wiążące się z kilkoma dostawcami usług jednocześnie.

Dane dotyczące Rynku Outsourcingu IT

W IV-tym kwartale roku 2004 oddział badawczy tygodnika the Economist - the Economist Intelligence Unit przeprowadził badania nad podejściem do outsourcingu wśród światowych przedsiębiorstw. Grupą reprezentatywną w badaniu było 758 kierowników działów IT międzynarodowych przedsiębiorstw. Dla 60% ankietowanych problem outsourcingu był jednym z najważniejszych zadań na 2005r. Zadaniem tym trudniejszym, że coraz bardziej oczywiste jest to, że najbardziej efektywną strategią outsourcingu jest powierzanie zewnętrznym usługodawcom jedynie wybranych funkcji; i jednocześnie utrzymywanie relacji z co najmniej kilkoma usługodawcami jednocześnie. 60% szefów działów IT firm działających w Wielkiej Brytanii rozważa outsourcing jako metodę obniżenia kosztów. Ale jednocześnie 62% obawia się, że jakość usług ulegnie po zawarciu kontraktu pogorszeniu.

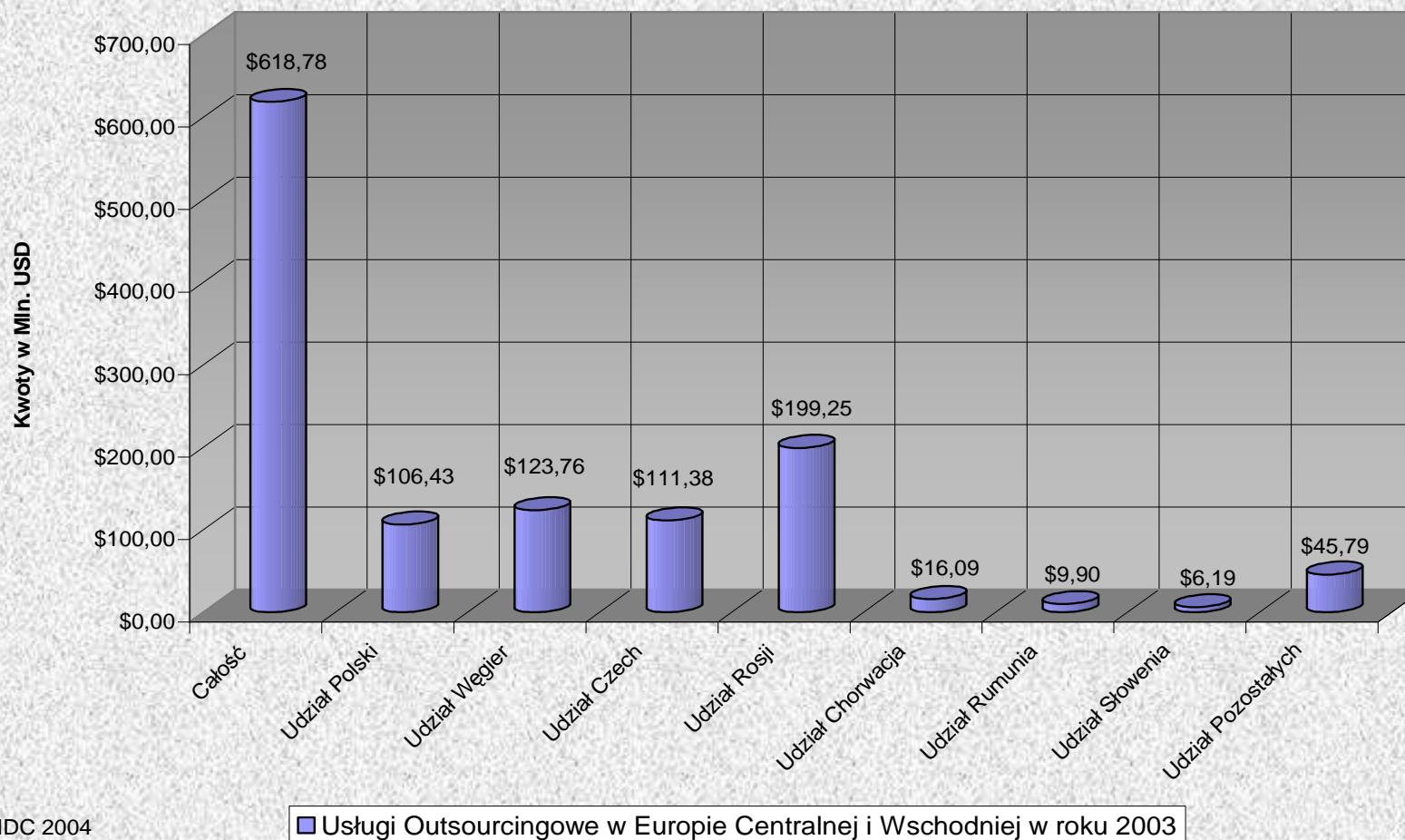
Firma badawcza IDC szacuje, że usługi outsourcingowe w regionie Europy Centralnej i Wschodniej w 2003 r. osiągnęły wartość 618,78 mln USD. Udział poszczególnych państw w rynku tego typu usług wygląda następująco: Rosja (32,2%), Węgry (20%), Czechy (18%), Polska (17,2%). Dalsze miejsca zajmują: Chorwacja (2,6%), Rumunia (1,6%) i Słowenia (1%).

Widać więc wyraźnie, że Węgrzy i Czesi znacznie więcej wydają na outsourcing IT, mimo że Polska jest krajem na podobnym poziomie rozwoju o znacznie większej liczbie mieszkańców. Prawdopodobnie wyniki takie są efektem tego, że w obu tych krajach znacznie wyższe niż w Polsce są wydatki na informatykę przypadające na jednego mieszkańca. Udział outsourcingu nie musi być więc znacząco wyższy w stosunku do ogółu wydatków na IT niż w Polsce - wyższe są po prostu wydatki na informatykę.



Wykres 1 - Dynamiczny rozwój popytu na usługi Outsourcingu IT - Skala Ogólnowiatowa

Usługi Outsourcingowe IT w Europie Centralnej i Wschodniej w roku 2003



Wykres 2 - Usługi Outsourcingowe IT w Europie Centralnej i Wschodniej w 2003 r.

Konsultanci firm doradczych są zdania, że Europa Środkowa i Wschodnia jest atrakcyjna dla firm szukających eksporterów usług IT i BPO² z następujących powodów:

- niższy koszt pracy,
- podaż wykształconej kadry,
- bliskość geograficzna do Europy Zachodniej,
- członkostwo w UE i zharmonizowany ze wspólnotą system prawny, i inne...

Polska ma teoretycznie atrakcyjną lokalizację, ponieważ dla wielu klientów bardzo ważną rolę odgrywa bezpośrednia bliskość firm zajmujących się obsługą procesów, a utrzymywanie relacji z firmą zlokalizowaną na drugim końcu świata nawet w epoce telekonferencji i niemal nieograniczonego przepływu danych cały czas okazuje się dość kłopotliwe. Europa Środkowa jest więc idealnym miejscem do obsługi operacji zachodnioeuropejskich przedsiębiorstw.

Rozpatrując zjawisko Outsourcingu w skali światowej można dostrzec iż z roku na rok jest coraz większa "samoświadomość" wśród kontraktów które podpisują coraz to większe firmy. W maju 2004 r. Gateway, amerykański producent i dystrybutor sprzętu elektronicznego, ogłosił, że zamierza w ciągu 90 dni rozwiązać kontrakt outsourcingowy z Affiliated Computer Services. Kontrakt zawarty na siedem lat w sierpniu 2003 r. był szacowany na 400 mln USD. Zgodnie z informacjami podanymi przez usługodawcę, przyczyną rozwiązania kontraktu były zwolnienia pracowników i zmniejszenie liczby sklepów Gatewaya, co znacznie zmniejszyło zapotrzebowanie tego klienta na usługi outsourcingowe. We wrześniu JPMorgan rozwiązał wart 5 mld USD kontrakt z IBM, zawarty w 2002 r. Jak stwierdził JPMorgan w pisemnym oświadczeniu, powodem takiej decyzji było lipcowe połączenie z Bank One Corp., dzięki któremu firma osiągnęła skalę umożliwiającą efektywne zarządzanie własną infrastrukturą IT. W styczniu 2005 r. 4 tys. byłych pracowników i współpracowników JPMorgan przejdzie z powrotem do firmy. W październiku J. Sainsbury PLC, właściciel Sainsbury's, jednej z największych brytyjskich sieci supermarketów, zdecydował się renegotjować kontrakt outsourcingowy o wartości ponad 3 mld USD, zawarty z firmą Accenture. Renegocjacja jest częścią planu naprawczego, który obejmuje cały koncern. Sainsbury's chce uprościć istniejące systemy IT i zahamować część trwających projektów wdrożeniowych, ponieważ dotychczas kontrakt nie przyniósł

² BPO (Business Process Outsourcing) – Outsourcing Procesów Biznesowych.

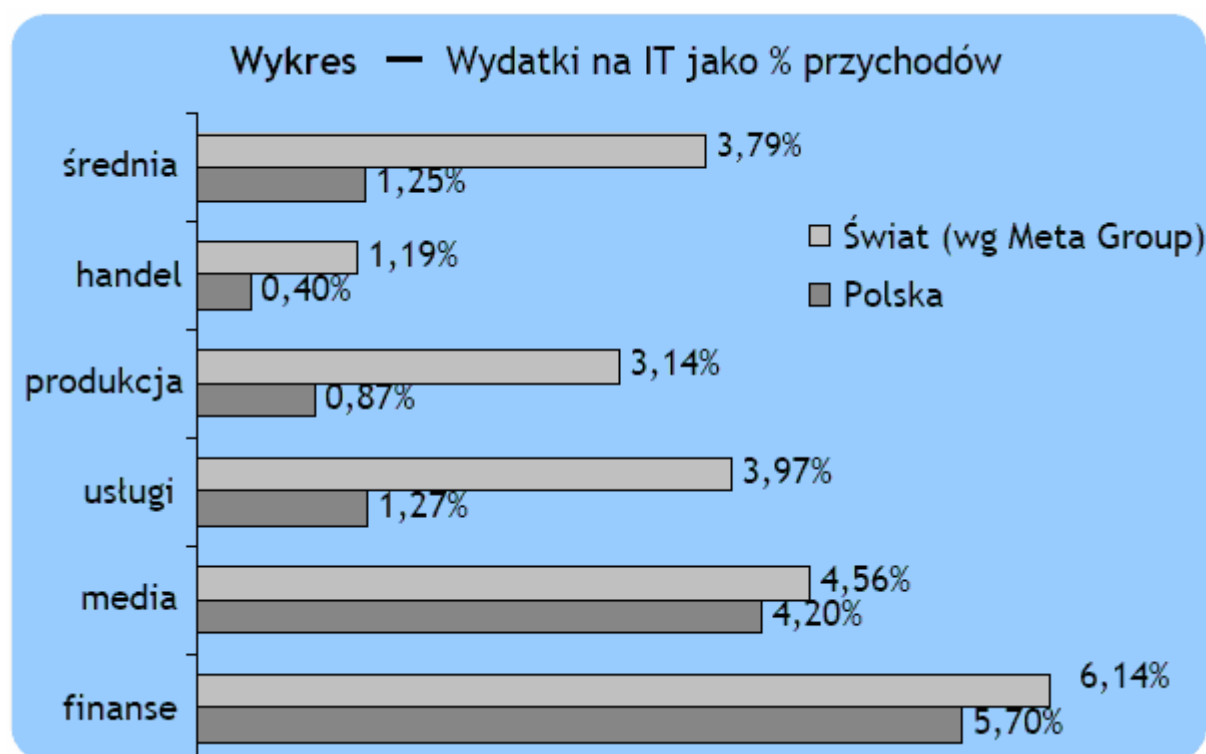
spodziewanego zwiększenia produktywności, a udział kosztów IT w przychodach firmy stale rośnie. Sainsbury's podpisał 7-letni kontrakt z Accenture w 2000 r. Częścią kontraktu był transfer ok. 800 pracowników. W przedsiębiorstwie pozostał jedynie niewielki zespół odpowiedzialny za strategię IT. W 2003 r. kontrakt został przedłużony do 2010 r., ale rok później Sainsbury's ogłosił zamiar renegotjacji, połączonej z odbudową wewnętrznego działu IT. Sainsbury's oczekuje przede wszystkim, że będzie miał większy wpływ na wybór stosowanych w przedsiębiorstwie rozwiązań.

Podsumowanie Analiz Rynku Outsourcingu IT

Firma Audytel przeprowadziła badania dotyczące rozwoju outsourcingu IT na rynku Polskim. W badaniu tym brały udział największe polskie przedsiębiorstwa. Poniżej zostały zaprezentowane interpretacje i wyniki badań. Udział outsourcingu IT w budżetach na informatykę badanych firm wynosi zaledwie 2,5-8,0%. W małych i średnich polskich firmach udział ten jest o wiele niższy. Średni budżet na informatykę badanych firm kształtował się na poziomie 1,3% przychodów przedsiębiorstwa. Oznacza to, że firmy wydają na outsourcing IT zaledwie od 0,03% do 0,1% swoich przychodów. Ekstrapolując te wyniki na wszystkie firmy z listy 1500 Rzeczypospolitej, Audytel szacuje wartość polskiego rynku outsourcingu na 320-940 mln zł. Relatywnie duży błąd powyższego oszacowania spowodowany jest trudnościami jakie wynikały z niedokładnych określeń budżetów oraz poprawnego zakwalifikowania usług outsourcingowych. Oszacowanie to jest jednak zgodne z innymi ocenami rynku usług outsourcingowych dokonany na podstawie przychodów dostawców takich usług. Np. „Teleinfo 500” oceniało skalę wielkości tego rynku w 2002 roku na około 413 mln. zł.

Zgodnie z opracowanymi przez Meta Group danymi z rynku niemieckiego oraz informacjami z "2004 IT World Wide Benchmark Report" udział kosztów outsourcingu w całości budżetów IT na świecie kształtuje się na poziomie 15%. Jednocześnie średnia wartość budżetów IT to prawie 4% całkowitych przychodów. Oznacza to, że firmy światowe wydają na outsourcing ponad pół procenta przychodów. Zestawienie tej wartości z jednym promilem przeznaczanym na outsourcing przez przedsiębiorstwa działające w Polsce pozwala uzmysłwić sobie przepaść między rynkiem polskim a rynkami bardziej pod tym względem rozwiniętymi. Odsetek obrotów przeznaczanych na IT kształtuje się na poziomie światowym

tylko w sektorach mediów i finansów. Budżety outsourcingowe polskich firm są średnio 6-19 razy niższe, a cały czas bierzemy pod uwagę jedynie wartości względne, abstrahując od bezwzględnej wysokości obrotów. Potwierdza to tezę o wczesnej fazie rozwoju polskiego rynku outsourcingu.



Dane dotyczące budżetów IT w badanych firmach na tle trendów światowych –
źródło Raport Audytel "Outsourcing IT w Polsce"

Z badań Audytela wynika, że z outsourcingu korzysta bardzo dużo firm, ale w niewielkim zakresie. Z jakiegokolwiek formy outsourcingu informatycznego korzysta 61 spośród 100 badanych firm. Wprowadzenie outsourcingu planują kolejne 22.

Ankietowane firmy zapytano m.in. o motywację, którą kierowały się - lub którą mogłyby się kierować - decydując się na skorzystanie z outsourcingu. Najważniejszymi czynnikami okazały się perspektywa obniżenia kosztów operacyjnych utrzymywania informatyki w przedsiębiorstwie oraz możliwość obniżenia wydatków na inwestycje. Na kolejnych miejscach znalazły się możliwość uzyskania specjalistycznego wsparcia z zewnątrz i gwarancja jakości usług. Na szarym końcu wymieniono: usunięcie problemów w zarządzaniu zasobami, konieczność uruchomienia nowej działalności, potrzebę przekazania

dostawcy usług dotychczasowych pracowników działu IT czy też wymianę lub standaryzację środowiska teleinformatycznego.

Mitem okazuje się więc - promowana przez dostawców usług outsourcingowych – wizja koncentracji na kluczowych kompetencjach lub powierzenia rozwoju środowiska IT w bardziej kompetentne ręce. Liczą się konkretne oszczędności i gwarancja jakości usług na co dzień. Firmy mają nadzieję na oszczędności, jednocześnie obawiając się wysokich kosztów i braku gwarancji jakości usług. Na liście obaw wobec outsourcingu znalazły się też groźba uzależnienia od dostawcy usług i wątpliwości dotyczące bezpieczeństwa technicznego i organizacyjnego, czyli mówiąc najprościej obawa przed wpływem informacji z przedsiębiorstwa. Większość przedsiębiorstw wierzy, że optymalną sytuacją jest korzystanie z usług wielu firm outsourcingowych, co częściowo choćby oddała groźbę uzależnienia od jednego dostawcy. Przedsiębiorstwa w niewielkim natomiast stopniu obawiają się utraty know-how, kluczowych kompetencji czy ważnych pracowników.

Pytane o przyczyny niezadowolenia z usług outsourcera firmy wymieniały przede wszystkim niekorzystny stosunek płaconej ceny do postrzeganej wartości otrzymywanych usług, niedostateczne zaspokojenie własnych potrzeb przez dostawcę usług i zbyt słabe wsparcie z jego strony. Jednocześnie jednak zdecydowana większość pytanym firm zadeklarowała, że nie zamierza zmieniać firmy outsourcingowej. Może to świadczyć o tym, że rzeczywiste zarzuty w stosunku do dostawców usług nie są tak poważne, jak mogłoby się wydawać. Może jednak również świadczyć o tym, że obawy uzależnienia się od dostawcy są jak najbardziej uzasadnione, a decyzja przekazania obsługi IT firmie zewnętrznej - trudno odwracalna. Tylko 9 spośród 48 firm, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie, ma zamiar zmienić dostawcę usług outsourcingu IT.

Podsumowując, wyniki badań firmy Audyteł wskazują na wzrost rynku outsourcingu w Polsce – firmy częściej deklarują rozszerzenie niż zawężenie zakresu kupowanych usług outsourcingu. Poziom wzrostu jest jednak bardzo zależny od typu i rodzaju kategorii – niektóre kategorie usług cieszą się dużym zainteresowaniem (np.: ponad 25% respondentów deklaruowało powierzenie w outsourcing pewnych elementów swojej infrastruktury informatycznej), podczas gdy inne wykazują objawy nasycenia. Doskonałym przykładem mogą być tu modne do niedawna usługi ASP, którymi jest obecnie zainteresowane nie więcej niż 3% badanych przedsiębiorstw.