

OUTSOURCING PODNIKOVÝCH INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV

OUTSOURCING OF ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS

Anton Repovský

Anotácia:

Daný príspevok pojednáva o outsourcingu - progresívnej metóde riadenia podniku. Článok sa zameriava na outsourcing v podnikových informačných systémoch špecifikujúc výhody a možnosti využitia danej metódy presunu kontroly časti podnikových procesov na dodávateľa.

Kľúčové slová:

podnikový informačný systém, informačné technológie, outsourcing

Abstract:

This article deals about the outsourcing - progressive method, which is used in the management of the firms. It focuses on the outsourcing of enterprise information systems and deals with the advantages and possibilities of utilization of the method of transferring the control of some business processes to a supplier.

Key words:

enterprise information system, information technology, outsourcing

ÚVOD

Čoraz viac manažérov si uvedomuje, že správu informačných technológií (IT) je výhodné prenechať špecializovaným spoločnostiam. Svetoznáme spoločnosti zaoberajúce sa poskytovaním služieb v oblasti informačných technológií prosperujú najmä vďaka transakciám s veľkými inštitúciami, v ktorých kompletne prevzmu vývoj a správu informačných systémov. Predpokladá sa, že v blízkej budúcnosti sa tak outsourcing stane významným prvkom v celom IT priemysle, ktorý v opačnom prípade, bude zaznamenávať len veľmi mierny rast.

CIEĽ A METÓDY

Pri spracovaní predmetnej problematiky boli analyzované dostupné materiály pojednávajúce o metóde outsourcingu v oblasti informačných systémov. Skúmanie bolo realizované vo vybraných podnikateľských subjektoch pôsobiacich na Slovensku. Pri skúmaní uvedenej problematiky boli použité metódy pozorovania a metódy riadených rozhovorov s pracovníkmi IT oddelení ako aj riadiacimi pracovníkmi pôsobiacimi na stredných a vyšších manažérskych úrovniach. Techniky, prostriedky a metódy používané pri vývoji a riadení IS prešli v posledných dvadsiatich rokoch značným vývojom a predpokladá sa, že tento vývoj bude aj naďalej pokračovať. Cieľom daného príspevku je definovať výhody implementácie manažérskej metódy outsourcing využívajúcej presun zodpovednosti za vyčlenenú časť činností prebiehajúcich v podniku špecializovanej externej organizácii za účelom zvýšenia efektívnosti práce a konkurencieschopnosti. V príspevku sa ďalej bližšie hodnotí stav a predpokladaný vývoj metódy na Slovensku. Pri spracovaní príspevku boli použité poznatky získané z dostupnej literatúry, ako aj vlastné praktické skúsenosti pri práci s informačným systémom.

VÝSLEDKY A DISKUSIA

Úspešne využitý outsourcing môže poskytnúť podniku nasledujúce výhody:

Kontrola investičných nákladov: Redukcia výdavkov je v prevažnej väčšine najdôležitejším dôvodom pre outsourcing. Outsourcing prevedie fixné náklady na variabilné, uvoľní kapitál na investíciu do inej časti firmy. Tým sa firma dokáže vyhnúť veľkým výdavkom na začiatku podnikania. Vďaka outsourcingu sa môže stať atraktívnejšia pre investorov, keďže je schopná presunúť viac kapitálu priamo do aktivít generujúcich zisk.

Zvýšenie efektívnosti: Spoločnosti, ktoré vykonávajú všetky činnosti svojpomocne, majú výrazne vyššie výdavky na výskum, vývoj, marketing a distribúciu. Štruktúra nákladov a úspory z rozsahu činnosti externého poskytovateľa IS môže poskytovať firme dôležitú výhodu oproti konkurencii.

Zníženie pracovných nákladov: Zamestnanie a školenie personálu na krátkodobé alebo menej významné projekty je spravidla nákladné. Kompetentnosť zamestnancov nie vždy zodpovedá požiadavkám systému. Outsourcing umožňuje pohotovo sústrediť ľudské zdroje do oblastí ich prechodného deficitu.

Rýchla realizácia nových projektov: Outsourcingová firma má prostriedky na to, aby realizovala projekt promptne. Realizácia projektu vlastným personálom môže trvať neprímerane dlhú dobu. Vyžaduje si zamestnať a zaškoliť spôsobilých pracovníkov a ich zaškolenie. Samotný projekt vyžaduje nákladné kapitálové investície, pričom počiatočná fáza procesu je spravidla najnáročnejšia.

Sledovanie priorít: Každá spoločnosť má limitované zdroje a každý riadiaci pracovník má limitovaný čas a pozornosť. Outsourcing pomáha presunúť prioritu z okrajových aktivít na oblasti, ktoré slúžia cieľom podniku, sledujúc podnikový plán, a nepriamo pomáhajú v riadení vedúcim pracovníkom.

Konkurenčná vyváženosť: Väčšina malých firiem si nemôže dovoliť vnútro podnikovú podporu služieb v rovnakej miere, ako veľké podniky. Outsourcing môže pomôcť malým firmám kompenzovať túto nevýhodu tým, že im umožní prístup k podobným úsporám z rozsahu činnosti, efektívnosti a výskumu.

Mnoho manažérov zdôrazňuje vysoké požadované investície v oblasti informačných technológií, ktorých prínos pre hospodársky výsledok je často nejasný. Zároveň pri súčasnom progresívnom rozvoji IT nemôže mať firma dokonalý prehľad o možnostiach, ktoré nové technológie ponúkajú. Preto sa stále častejšie využívajú ponuky externých poskytovateľov IT služieb, ponúkajúcich poradenstvo a komplexné zabezpečenie prevádzky IS. Externá firma môže vedúcim pracovníkom pomôcť vidieť IT nie ako technickú záležitosť, ale ako súčasť podniku rovnocennú financiám, ľudským zdrojom alebo marketingu, ktorá môže byť reálnym prínosom.

Zázemie, skúsenosti a systematicky budované know-how v odbore IT umožňuje poskytnúť kvalitné a spoľahlivé riešenie, čo je pre firmu podnikajúcu v akomkoľvek inom odvetví veľmi nákladné. Odborná IT firma takisto dokáže vidieť podnik nezávislo a navrhnúť optimálne riešenie vhodnou kombináciou rôznych dostupných technológií. Outsourcing tak firme pomáha sústrediť sa v maximálnej miere na hlavnú činnosť podnikania. Analýzy naznačujú, že ide o skutočne aktuálny trend. V oblasti IT je možné externú firmu využiť na celú škálu úloh - od strategického poradenstva po kompletné zabezpečenie prevádzky výpočtovej techniky. Podľa toho, čo je predmetom outsourcingu je možné rozlišovať outsourcing rozvoja IT, t. j. implementáciu jednotlivých štandardných aplikácií a technológií, prípadne vývoj špecializovaných aplikácií priamo podľa potrieb podniku a outsourcing prevádzky IT - prevádzka jednotlivých aplikácií, prípadne celého systému na technike a softvère dodávateľa, prípadne zákazníka, avšak s tým, že sa dodávateľ stará i o údržbu a inováciu tejto požičanej techniky. Totálny outsourcing potom znamená, že dodávateľ zabezpečuje zákazníkovi kompletnú prevádzku a rozvoj IT. Prieskumy pritom ukazujú posun

v dopyte po outsourcingu od údržby aplikácií smerom k pokročilejším službám, ako je externá prevádzka dátových centier.

Pri výbere externej IT firmy je potrebné hneď na začiatku presne definovať potreby a očakávania, ktorým by mal zodpovedať zvolený model outsourcingu. Outsourcing je vhodný predovšetkým pre jasne definované služby a komodity. Pri voľbe dodávateľa IT služieb, je dôležité zohľadniť skúsenosti partnera v danom odbore. Výhody outsourcingu je nutné vopred vyhodnotiť na základe dôkladnej analýzy nákladov na vlastnú prevádzku IT.

Slovenský trh pri využívaní outsourcingu charakterizuje neznalosť skutočných vlastných nákladov, nedokonalá legislatíva v tejto oblasti, konzervativizmus manažérov a ich obava zo zneužitia informácií a lacná pracovná sila. Podniky na Slovensku zatiaľ outsourcing IS v plnom rozsahu nevyužívajú. Niektoré firmy externými zdrojmi zabezpečujú vývoj aplikácií, prípadne správu časti hardvéru. Zdržanlivosť v presune riadenia časti podnikových procesov na dodávateľa je významnou mierou spôsobená obavami zo straty kontroly nad niektorými strategickými časťami IT infraštruktúry a bezpečnosti citlivých dát. Uprednostňovanie správy IS vo vlastnej réžii pred externým poskytovaním IT služieb je na Slovensku sekundárne spôsobené konzervatívnosťou klientov, neochotou zveriť citlivý článok firmy komerčnému partnerovi, empiricky sa spoliehajú na vyššiu flexibilitu vnútorných zdrojov. Celosvetovo však môžeme sledovať prelom nedôvery voči poskytovateľom špecializovaných ochranných služieb.

Podľa odhadov analytickej spoločnosti Gartner budú outsourcingoví partneri v najbližších rokoch zainteresovaní do procesov bezpečnosti komunikačných technológií približne šesťdesiatich percent spoločností. Za ďalšie príčiny oddelenia slovenského trhu od svetového považujeme: špecifický slovenský jazyk pre relatívne malé územie, trhová nedôvera a platobná neschopnosť. Platné legislatívne predpisy zabraňujú rýchlej aplikácii metód a koncepcií zo zahraničia. V súčasnosti na Slovensku využíva outsourcing približne tretina podnikov. Podniky, v súlade s celosvetovými trendmi vývoja, uprednostňujú aplikáciu čiastkového outsourcingu. Z hľadiska špecifikovaných bariér rozvoja outsourcingu na Slovensku sa očakáva ďalšie približovanie svetovému trhu, úbytok legislatívnych prekážok, zníženie trhovej nedôvery a platobnej neschopnosti a redukcia rozdielov v produktivite a cenách.

ZÁVER

Pojem outsourcing pomerne často rezonuje nielen v odborných médiách, ale aj vo vyjadreniach manažérov. Firmy pomocou outsourcingu už niekoľko rokov čelia stále väčšiemu konkurenčnému tlaku a súvisiacim nárokom na zvyšovanie efektivity a znižovanie nákladov. V predchádzajúcich rokoch sa týmto spôsobom importovali predovšetkým podporné služby - údržba alebo doprava. V súčasnosti je okrem doplnkových služieb stále častejším javom outsourcing významnejších podnikových procesov, vrátane informatiky. Zároveň sa zvyšuje počet firiem, ktoré špecializované služby ponúkajú. Uvedený trend je v súčasnosti považovaný za hlavný motor rastu IT odvetví.

LITERATÚRA

- [1] ČARNICKÝ, Š. – SUDZINA, F. 2004. Outsourcing integrovaných podnikových informačných systémov a informačných technológií na Slovensku. In: Acta oeconomica et informatica, roč. 7, 2004, č. 2, s. 40 - 44. ISSN 1335-2571
- [2] GREAVEN, M. 1999. Strategic Outsourcing: A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives. New York : American Management Association, 1999. ISBN 0-8144-0434-0
- [3] KAKABADSE, A. – KAKABADSE, N. 2002. Smart Sourcing: International Best Practice. New York : Palgrave Macmillan, 2002. ISBN 0-333-96348-2
- [4] KOKLES, M. – ROMANOVÁ, A. 2000. Informačný vek. Bratislava : Sprint, 2000. ISBN 80-88848-66-0
- [5] KUČERA, M. – LÁTEČKOVÁ, A. 2004. Podnikové informačné systémy. Nitra : Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre, 2004, s. 103 - 108. ISBN 80-8069-452-4

- [6] KUČERA, M., a kol. 2002. Informačné systémy v poľnohospodárstve. Nitra : Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre, 2002, s. 129 - 134. ISBN 80-8069-084-7
- [7] LEDNICKÝ, V. 2004. Outsourcing. In: Trendy v systémoch riadenia podnikov. Herľany : Strojnícka fakulta Technickej univerzity v Košiciach, 2004, s. 51. ISBN 80-8073-202-7
- [8] SUDZINA, F. 2004. Teoretické prístupy k hodnoteniu efektívnosti informačných systémov. In: Acta oeconomica cassoviensia 8. Košice : Podnikovohospodárska fakulta, Ekonomická univerzita v Bratislave, 2004, s. 204 - 212. ISBN 80-225-1844-1
- [9] ZAHORANSKÝ, M. – BECA, M. 2004. Outsourcing a jeho využívanie v podnikovej praxi. In: Ekonomika firiem 2004. Michalovce : Podnikovohospodárska fakulta, Ekonomická univerzita v Bratislave, 2004, s. 317 - 324. ISBN 80-225-1879-4
- [10] <http://www.outsourcing-faq.com>
- [11] <http://www.pcnews.sk>

Kontaktná adresa

Ing. Anton Repovský, Katedra účtovníctva a financií, Fakulta ekonomiky a manažmentu, Slovenská poľnohospodárska univerzita v Nitre, Trieda A. Hlinku 2, 949 76 Nitra, tel.: +421-37-6511 194, e-mail: arepovsky@pobox.sk