

OUTSOURCING KADR IT

Outsourcing IT – trendy i wyzwania

Outsourcing, czyli zlecenie wyspecjalizowanym podmiotom zewnętrznym procesów niezbędnych dla funkcjonowania firmy, pozwala na elastyczną regulację zatrudnienia i produkcji w zależności wymagań lub potrzeb danej chwili. Nic dziwnego, że według przedstawicieli 200 największych firm informatycznych w Polsce, rynek usług outsourcingu IT w ciągu najbliższych lat będzie się – mimo skutków kryzysu – wciąż rozwijał. Firma badawcza DiS prognozuje nawet dwukrotne powiększenie rynku outsourcingu IT do 2012 roku.

Największym zainteresowaniem outsourcingiem przejawiają duże i średnie przedsiębiorstwa z sektora finansowego i przemysłowego, ale rośnie też silne zainteresowanie outsourcingiem w sektorze publicznym. Czego jeszcze możemy spodziewać się w nadchodzącym czasie po usługach outsourcingu kadr IT? Co obecnie najbardziej zastanawia firmy outsourcingujące i outcourcerów?

Obcy w firmie

Ludzie w outsourcingu, czyli tzw. body leasing to temat niezwykle wrażliwe we wszystkich branżach, nie wyłączając IT. Powoli się to jednak zmienia.. Do niedawna, firma, która posiadała chociażby kilka serwerów, kilkadziesiąt komputerów osobistych oraz system typu ERP lub CRM, nie mogła obyć się bez własnego działu informatycznego. Dzisiaj - przede wszystkim ze względów ekonomicznych - jest inaczej, chociaż wciąż pozostaje bariera strachu wymiany osób wewnętrznych na zewnętrzne. Firmy obawiają się wycieku informacji, a także buntu załogi. Istotną kwestią w rozwiązaniu tego problemu jest odpowiednia polityka komunikacyjna w firmie oraz dbałość o bezpieczeństwo informacyjne.

Niewątpliwym plusem outsourcingu prostych działań IT jest za to sprzyjanie przemianie informatycznych szeregowców w wykwalifikowaną kadrę menedżerów IT.

Nowe wartości dodane

Najczęściej wymienianym, oczywistym benefitem outsourcingu kadr IT jest obniżenie kosztów utrzymania ICT(Information and communication technologies) w firmie. Tymczasem, zarówno przedsiębiorstwa korzystające z usług outsourcingu informatycznego, jak i firmy je oferujące, wskazują na dodatkową korzyść: szansę na uporządkowanie wielu spraw – począwszy od samych systemów, przez bazy danych, do elementów.. administracji działami IT. Outsourcing najlepiej powierzać firmom wyspecjalizowanym w konkretnych działaniach – mają one zazwyczaj odpowiednie certyfikaty producentów, doświadczenia, instrukcji i schematów – mogą wykonać za nas pewne usługi lepiej, a nie tylko taniej, co przekłada się na jakość naszych usług i pozwala skoncentrować się na core biznesu. - Do tej pory klienci pytali zazwyczaj o obniżkę kosztów z outsourcingu, teraz interesuje ich, w jaki sposób korzystając z outsourcingu zwiększą przychody, a co za tym idzie, efektywność biznesu. - przyznaje Michał Grzech - Kierownik Managed Services w NextiraOne Polska

Innowacyjność outsourcingera

Niektórzy przedsiębiorcy obawiają się, że firma zewnętrzna nie będzie zainteresowana wprowadzaniem usprawnień – chyba, że dostanie takie zlecenie. Przedsiębiorcy obawiają się, że osoba, którą wyoutsourcowali do działań IT, nie zaproponuje innowacji, nie będzie chciała udostępnić nowych narzędzi lub funkcjonalności, gdyż to może zwiększyć nakłady na obsługę kontraktu. Takie przekonanie jest jednocześnie szansą i wyzwaniem dla

Cykl artykułów dotyczących outsourcingu IT – na zlecenie firmy Edge Solutions oraz StrictWise, 2009-2010

outsourcingu. W końcu zaproponowanie pewnych innowacji i odpowiednia komunikacja klientowi swoich pomysłów mogą przyczynić się do oszczędności.. samego outsourcera.

MSP – pierwsza nadzieja outsourcingu?

Największym zainteresowaniem outsourcingiem przejawiają duże i średnie przedsiębiorstwa. Choć to małe firmy najczęściej oglądają każdą złotówkę po kilka razy z każdej strony, decydenci w nich wciąż często uważają, że pracę, którą powierzyliby outsourcerowi, sami wykonają najlepiej i najtaniej. Problem ten wynika głównie z większych skłonności do autorytarnego zarządzania oraz wciąż niewysokiej świadomości korzyści z outsourcingu. Wyzwaniem dla firm outsourcingujących IT jest więc odpowiednia edukacja B2B oraz pokazanie wartości dodanej, jaką wnoszą ich usługi do przedsiębiorstwa. Zdarzają się jednak chwalebne wyjątki. Jak twierdzi Agnieszka Boszczar, Business Unit Manager w StrictWise Sp. z o.o., wraz ze wzrostem zainteresowania zapewnieniem bezpieczeństwa informacji – rośnie zainteresowanie sektora Małych i średnich Przedsiębiorstw outsourcingiem - coraz więcej organizacji MSP musi dbać o zabezpieczenie posiadanych informacji a także zarządzanie już "zabezpieczonymi" informacjami – przyznaje Boszczar.

Drugi oddech outsourcingu – sektor publiczny

Najpopularniejszymi klientami usług outsourcingu IT są wciąż branża finansowa i przemysłowa. Jak jednak prognozuje firma GTS Energis, najbliższe lata przyniosą także silne zainteresowanie outsourcingiem w sektorze publicznym.- Wiąże się to z jednej strony z programami typu e-government, a z drugiej potrzebą przenoszenia na grunt instytucji państwowych wzorców zarządzania przedsiębiorstwem – mówi Daniel Szcześniwski, Kierownik Działu Zarządzania Produktami GTS Energis. Organizacje sektora publicznego dopiero ok. rok temu zostały zmuszone do większych restrukturyzacji kosztów. Ucząc się nowoczesnego zarządzania, poznają korzyści z outsourcingu. Firmy, które najszybciej zaczną je edukować z zakresu swoich usług, mają przed sobą ogromną szansę na poszerzenie rynku.

Zmiana kompetencji

Do niedawna uważano również, że outsourcować powinno się wyłącznie najprostsze, a przy tym – najbardziej uciążliwe, powtarzalne i niekrytyczne dla działalności firmy, czynności. W skład takich usług wchodziła zazwyczaj opieka nad stacjonarnymi komputerami PC i przenośnymi, drukarkami, serwerami plików oraz HelpDesk. Firmy outsourcingowe zajmowały się zarządzaniem tego typu środowiskiem od procesu zakupu infrastruktury, przez instalację nowego sprzętu, dystrybucję oprogramowania, poprzez przeprowadzanie procesu wszelkich zmian i uaktualnień, serwisowanie całej platformy, do użycia zużytego sprzętu.

Czasy się jednak zmieniają i klienci coraz częściej wynajmują konsultantów do usług doradczych w konkretnych obszarach biznesowych. – Mamy wiele zapytań i projektów polegających na prowadzeniu i usprawnianiu projektów realizowanych m.in. w branży telekomunikacyjnej, ubezpieczeniowej i innych; zarządzaniu kontaktami z dostawcami, przygotowaniu organizacji do wdrożenia systemów np. CRM, ERP i innych. – mówi Agnieszka Boszczar.

Faktem jest, że ostatni rok dla większości firm upłynął pod egidą oszczędności i cięć budżetowych. Wciąż – według wielu ekonomistów – przedsiębiorcy mają przed sobą jeszcze kilkanaście trudnych miesięcy. Według badań KPMG, prawie 80% przedsiębiorstw działających w Polsce podjęło już inicjatywy ukierunkowane na redukcję kosztów, co wiąże się też ze zwiększonym zainteresowaniem outsourcingiem. Polska jest pod tym względem liderem w Europie – mimo, że – jak podaje DiS - w 2009 roku liczba prowadzonych projektów IT w Europie spadła, to Polska utrzymała rolę konsolidatora lokalnych rynków IT. Największe polskie grupy kapitałowe branży IT zwiększyły w 2009 r. w Europie Środkowowschodniej wartość sprzedaży o ok. 15%. Z pewnością jest to powodem do zastanowienia się przez przedsiębiorstwa do tej pory niekorzystające z outsourcingu nad tym rozwiązaniem.

W outsourcingu IT lepiej

Praca w outsourcingu IT daje więcej możliwości rozwoju i lepsze zarobki. Praca taka często jednak wiąże się z częstymi zmianami projektów i klientów końcowych oraz większą presją.

Firmom coraz bardziej opłaca się wynajmować specjalistów do obsługi konkretnych projektów lub procesów biznesowych. Rośnie liczba strategicznych działań, które obsługiwane są przez zewnętrznych konsultantów. Równocześnie rozwija się offshoring, czyli przenoszenie wybranych działań za granicę. Dlatego też coraz więcej firm - od kilkuosobowych przedsiębiorstw do dużych międzynarodowych korporacji konsultingowych – żyje z wynajmu kompetencji.

W outsourcingu IT zarabia się głównie na trzech grupach specjalistów.

- Pierwsza zajmuje się konsultingiem i sprzedażą usług informatycznych.
- Druga realizuje dla klientów konkretne projekty informatyczne.
- Trzecią grupę stanowią byli pracownicy klientów – firm, które doszły do wniosku, że zamiast zatrudnić specjalistę u siebie, bardziej opłaca się go wynająć. Każdą z tych grup cechują inne zarobki i warunki pracy, każda przewiduje inne ścieżki kariery.

Projektowcy

Największą grupą stanowią specjaliści dedykowani do obsługi wybranych części większych projektów. Wśród nich są m.in. programiści, administratorzy baz danych, testerzy oprogramowania, oraz kierownictwo niższego szczebla. Zdaniem firm konsultingowych to właśnie ta grupa będzie w najbliższych latach najszybciej rosła.

Stratedzy IT

Najlepiej opłacani specjaliści to konsultanci, którzy współpracują z zarządami klientów, świadcząc usługi doradcze – zajmują się strategiami IT lub odpowiadają za sprzedaż usług informatycznych. W grupie tej najszybciej się awansuje i najwięcej zarabia. Jednak praca ta wiąże się z ogromnymi kosztami, o których rzadko się wspomina. Jest to wielka presja, stres i odpowiedzialność. Do tego dochodzą ogromne wymagania klientów i przełożonych, potrzeba ciągłej dyspozycyjności, pracy po godzinach – poświęcenia siebie pracy. *„Stres w pracy rekompensuje duży dynamizm i brak nudnej jednostajności. Możliwości zmierzenia się z nowymi problemami często motywują do dalszej pracy dużo mocniej, niż wyższe wynagrodzenie”* – mówi Krzysztof Napora, Dyrektor Działu Project Portfolio Management w StrictWise, spółce świadczącej usługi doradcze IT.

Najemnicy

Trzecią grupę stanowią pracownicy, których firmy wolą wynajmować niż zatrudniać u siebie. Choć przejęcie pracowników przez firmę wynajmującą personel w efekcie zmniejsza koszty obsługi informatycznej, w praktyce takie przenosiny zmuszają specjalistów do cięższej pracy. Nowy pracodawca dba o efektywność w pracy. Wprowadza więc normy, wedle których pracownicy mają mniej czasu na wykonanie tych samych czynności. W takim środowisku pracownik przestaje wierzyć, że jest kimś niezastąpionym i zaczyna bardziej się starać, często nawet za niższe wynagrodzenie.

Mit samolotu

W branży panuje pogląd, że praca konsultanta IT oferuje możliwości, których często nie ma na innych stanowiskach. Konsultanci mają dostęp do różnicowanych projektów i wielu firm, nawiązują cenne relacje. Jednego dnia pracuje się w Warszawie, drugiego już się jest za oceanem lub na Bliskim Wschodzie. Wielu gloryfikuje ten zawód, widząc w nim same plusy, a przecież nie każdy lubi być ciągle w podróży, z dala od domu. Dlatego coraz częściej konsultanci mogą mieć wybór – decydują się na pracę np. tylko w Polsce lub jednym innym kraju lub też potwierdzają swoją gotowość do częstych wyjazdów.

Specjaliści którzy wyłącznie obsługują projekty, rzadziej mają wybór. Zazwyczaj pracują tam, gdzie prowadzony jest projekt – również za granicą. Odmowa wyjazdu jest najczęściej niemiłe widziana i może zakończyć współpracę z pracodawcą, który wymaga elastyczności. W Edge Solutions rozwiązano ten problem. *„Podczas naboru pytamy pracowników o preferencje dotyczące wyjazdów. Możliwa jest praca stacjonarna w różnych miastach Polski, ale często projekty wymagają przeniesienia się np. na kilka miesięcy do innego kraju. Te preferencje bierzemy pod uwagę podczas planowania realizacji kolejnych zleceń”* – mówi Bartosz Kalinowski. Coraz więcej polskich firm na bazie swojego doświadczenia planuje eksport usług. Rozwój rynku dla doświadczonych specjalistów oznaczać będzie więcej możliwości wyboru lokalizacji pracy. Obecnie o projekty zagraniczne najczęściej starają się młodszy pracownicy, ale i wśród starszych nie ma problemu ze znalezieniem

lidera zespołu, który na kilka miesięcy wyjechałby zagranicę. W gorszej sytuacji są pracownicy szeregowi, którzy ze względu na możliwość zastąpienia ich innymi, muszą dostosowywać się do oczekiwań pracodawcy.

Drabina zarobków

Wraz z rozwojem rynku outsourcingu IT różnicują się zasady zatrudniania specjalistów. Popularnym modelem współpracy jest umowa ramowa i rozliczanie się z pracodawcą ryczałtowo, w oparciu o faktury. Specjaliści zakładają działalność gospodarczą i umawiają się na miesięczną, stałą kwotę, najczęściej niezależną od projektów. W innych przypadkach wynajmowani pracownicy są zatrudniani na etat i pracują w pełnym lub częściowym wymiarze. Tryb zatrudnienia może być przedmiotem negocjacji. Wiele zależy od indywidualnych preferencji pracownika. W sektorze tym trudno o dodatkowe benefity czy bonusy. Jeśli się one zdarzają, to w grupie najdroższych konsultantów, choć coraz więcej firm różnicuje system wynagrodzeń, wprowadzając elementy motywacyjne i prowizje.

Od 2.000 do 20.000 złotych miesięcznie

Najlepiej wynagradzani są konsultanci, najgorzej szeregowi pracownicy, dedykowani do obsługi prostych, powtarzalnych działań. Rozstrzał kwot jest ogromny. Najniższe pensje w średnich miastach zaczynają się od 2 tys. zł. Liderzy i kierownicy projektów mogą zarabiać nawet 10 tys. Korporacje, duże i międzynarodowe firmy ustalają zarobki na wyższym poziomie. W tych środowiskach prędkiej też można liczyć na umowę o pracę oraz bonusy uzależnione od wyników i wyjazdów zagranicznych. W dużych firmach zakres zarobków wynosi od 4 tys. do 20 tys. złotych lub więcej, jeśli np. pracownik zostanie w spółce dyrektorem działu lub partnerem.

Warunki pracy – pieniądze to nie wszystko

Nie jest prawdą, że ten, kto zarabia najwięcej, ma najlepsze warunki pracy. Wraz z poziomem pensji rośnie presja, odpowiedzialność i tempo pracy. W tej branży można dużo zarobić, ale dla pracowników liczą się również perspektywy rozwoju, szanse na awans oraz atmosfera w miejscu pracy. Osoby zarabiające najwięcej, są eksploatowane do tego stopnia, że często w wieku 45 lat myślą o przebranżowieniu. *„Z drugiej strony, konsultanci odgrywają u klientów kluczowe role, przez co są bardzo poszukiwani na rynku pracy. Sprawdzają się na szerszym polu działania, zdobywają duże doświadczenie w różnych branżach. W efekcie ich wartość ciągle wzrasta i osoby te są coraz bardziej pożądane przez różnych pracodawców”* – przyznaje Krzysztof Napora