

2009 – ANUL CRIZEI ȘI AL MATURIZĂRII PIETEI IT (II)



Călin M. Rangu,
vicepreședinte CIO Council
CEO IIRUC Service

Vorbeam, în ediția precedentă, despre criza care îi îngrijorează pe mulți, și destul de îndreptățit. Despre cum ar putea și ar trebui să ajute guvernul sectorul IT pentru a ieși din criză. Despre potențialul major al sectorului IT în perioade de criză. Despre felul în care ar trebui să reușească acesta să transforme provocările în oportunități. Pentru a avea flexibilitate, a-ți putea sincroniza direct și imediat cheltuielile cu veniturile, trebuie să iei resurse externe, pe care le poți controla imediat. Acum 5 ani, acest lucru ar fi fost dificil. Nefiind mulți clienți care să aplice aceste principii, firmele de IT specializate nu puteau avea masa critică și, din acest motiv, nu înregistrau pentru clienți economii de scară în mod real. Serviciile externalizate erau mai scumpe decât dacă ți le-ai fi dezvoltat intern. Între timp, lucrurile s-au schimbat. Costurile interne au crescut continuu, specialiștii IT cereau din ce în ce mai mulți bani, iar calitatea a scăzut. Nefiind activitatea de bază a unei companii non-IT, IT-ul nu putea fi organizat ca la carte, deoarece necesita investiții în structuri, procese, sisteme de management, care nu aveau un impact de business direct, iar impactul indirect se concretiza pe termen lung, de aproape 3 ani. Zonele de business nu puteau acorda atâta timp pentru o dezvoltare structurală. Iar când aceasta mânca din ce în ce mai mulți bani, a devenit clar că nu putea fi gestionată eficient intern. Între timp au apărut companii cu expertiză internațională, care pot câștiga un număr mare de clienți. Numărul sporit de clienți reduce costul unitar pe serviciu. În plus, firmele specializate au implementat din start un sistem de management al serviciilor, a căror calitate este garantată pe baza unor SLA-uri (Service Level Agreement) clare, contractuale. Serviciile se pot adapta în funcție de client și de nevoile pe termen scurt, impactul organizațional fiind minim.

Se pune problema cât de dependenți devenim de un partener extern. Gestionarea unei astfel de situații depinde de parteneriatul stabil și de renumele furnizorului de servicii. Partenerul, firma de servicii, îl ajută pe client în organizarea gestiunii contractului. Acest lucru este și în avantajul furnizorului, pentru a evita discuții sterile, care împiedică abordarea aspectelor majore prin pierderea în detalii minore. Când începi să utilizezi tehnologia informației, automat devii dependent de sistemele pe care le utilizezi, iar un partener extern te poate ajuta transformând tehnologiile în servicii. De obicei, ești dependent de o tehnologie, de o investiție. Serviciile se pot interschimba mult mai ușor, deci gradul de dependență scade. O altă temere este că furnizorului extern îi este permis accesul la date personale, ridicându-se problema de securitate. Dacă ne uităm pe toate statisticile internaționale, 80% dintre scurgerile de informații sunt din interiorul companiei, de la propriii angajați sau cauzate de propriile neglijențe. Dacă un furnizor de servicii are acces la datele clientului, le va trata cu atenție maximă, deoarece știe exact importanța lor. În plus, are în spate un contract cu responsabilități clare. În general, companiile nu-și fac publice incidentele interne de securitate, deoarece le afectează imaginea, responsabilitățile interne sunt neclare și nu se știe cine va fi considerat vinovat. Dacă ai un contract extern, poți aloca responsabilitățile mult mai ușor, trecând din zona gri într-o zonă care este reglementată și obiectivă. Anul 2009 va fi deci unul foarte interesant, criza determinând o maturizare rapidă la nivelul ambilor parteneri, atât clienți, cât și furnizori de servicii IT, ceea ce va aduce un spor de profesionalism în furnizarea serviciilor, o încredere sporită în parteneriat și o eficiență operațională la nivelul clientului, cu un impact pozitiv în rezultatele sale financiare. Un bun furnizor IT este un partener de criză al clientului, iar acest parteneriat trebuie să aducă beneficii ambelor părți.