



DR. CĂLIN RANGU
PREȘEDINTE/
CEO IIRUC SERVICE
FONDATOR
CIO COUNCIL ROMÂNIA

Este actuala criză o oportunitate pentru serviciile de outsourcing?

Se vorbește despre criză și efectele sale în diferite sectoare economice. Pentru domeniul serviciilor IT în regim externalizat (outsourcing) criza este un ajutor nesperat. Presiunea exercitată, și care încă nu se simte în mod real, va determina saltul câtorva etape, aducând piața acestor servicii la nivel internațional sau poate chiar mai mult. De ce mai mult? Deoarece în România, pornind aproape de la zero, putem ajunge la acel nivel la care țările vestice pot ajunge după mai mult timp datorită inerției investițiilor trecute. Același lucru s-a întâmplat și cu sistemele informatice. Băncile românești sunt mai informatizate decât cele vestice din punct de vedere al tehnologiilor prezente. Că nu întotdeauna au fost folosite la valență maximă și uneori s-a investit pentru tehnologie în locul beneficiilor de business este o altă problemă. Dar și această chestiune vine tot în beneficiul serviciilor profesionale de outsourcing. Cu cât investițiile au fost mai mari, cu atât costurile de operare sunt mai mari. În perioadă de criză, când reducerea costurilor este la ordinea zilei, soluțiile de eficientizare, de scădere a costurilor operaționale sunt de multe ori salvatoare.

Avem de a face cu o sincronizare temporală, care este de asemenea favorabilă. Dacă criza ar fi venit cu 5 ani în urmă, piața serviciilor de outsourcing era la vremea aceea destul de slabă. În afara com-

paniilor de dezvoltare software, pe care nu le includem în categoria ofertanților de servicii de outsourcing, puține erau firmele capabile de servicii profesionale. Și acelea generau costuri pentru client mai mari decât serviciile internalizate, neavând masa critică de clienți necesară pentru a fi eficiente. De asemenea, în urmă cu 5 ani noile investiții majore în domeniul IT de abia se realizau. Era prea devreme a se trece la externalizare. Iar despre a externaliza direct nu se punea problema, datorită mentalităților și a dorinței de a avea investițiile proprii. Aceste investiții, dacă ne referim la domeniul bancar, erau favorizate de marginile mari ale afacerilor bancare, de profiturile băncilor, care permiteau investiții pe măsură. De asemenea, investițiile erau necesare pentru a putea asigura avantaje competitive prin inovația de business, uneori generată tehnologic. Marginile s-au redus în ultimii ani. În plus, criza a luat și lichiditățile necesare pentru a investi. În același timp, firme specializate, cu experiență internațională bogată, au apărut pe piața românească. Acestea utilizează soluții moderne, au know-how-ul necesar susținerii clienților. În România, acum 5-10 ani era o problemă majoră de know-how. Specialiștii români aveau bunăvoință, vroiau să facă mult, dar, în final, eficiența lor era scăzută. În principal, datorită lipsei de transfer sistematizat de know-how și a lipsei de management eficient.

O piață matură înseamnă furnizori, dar și clienți pregătiți

Nu poți să ai o piață de outsourcing matură dacă nu ai și clienții care să fi atins nivelul de maturitate necesar externa-

Outsourcingul Sub auspiciile crizei

lizării. Iar acest nivel poate veni din două direcții. Investițiile din ultimii ani au determinat stabilirea unei guvernante corporatiste și de IT în care conceptele de Service Level Agreement, Business Case, Total Cost of Ownership sunt înrădăcinate. A doua direcție vine din partea managementului cu practici de conducere vestice, care, cunoscând beneficiile și flexibilitatea serviciilor în regim externalizat, le aplică direct, de la început, prin includerea lor în strategiile corporatiste. Dacă din plecare strategia unei companii prevede focalizarea pe afacerea de bază, restul urmând a se lua în regim externalizat, de la HR la IT, atunci planurile sunt cu totul altele decât dacă este necesară dezvoltarea unei infrastructuri și a unor departamente interne. Mai ales că acestea au tendința de a se autosuține, de a-și demonstra utilitatea de multe ori în defavoarea eficienței economice.

(continuare în numărul viitor)

