

# TENDINȚE 2010

*Suntem în 2010. În business, costurile sunt atent monitorizate și eficientizate, ținând cont de provocările cauzate de criza economică și creșterea taxelor către stat. Recesiunea a schimbat prioritățile, iar reinventarea a devenit un mijloc de supraviețuire. Care vor fi, concret, tendințele anului în curs?*

„2010 aduce o creștere a cheltuielilor pe măsură ce începem să vedem lumina de la capătul tunelului, însă bugetele vor rămâne reduse și cheltuirea banilor se va face în locul potrivit pentru a face diferența”, au menționat Jan Bertsch, CIO, Chrysler și James Haney, vicepreședinte IT la Harley Davidson Inc., în cadrul summit-ului CIO US din 2009.



**Călin M. RANGU,**  
CEO, IIRUC Service SA

## **TENDINȚA 1.** **EXTERNALIZAREA SERVICIILOR IT** **CĂTRE COMPANII SPECIALIZATE**

Un program de eficientizare a unei companii trebuie să includă obligatoriu și o strategie de outsourcing, prin care să reducă costurile. Dacă ne uităm în trecut, unul dintre motivele majore de dezvoltare a departamentelor IT interne, în companii non-IT, a fost că nu a existat o piață reală de outsourcing, bazată pe principii competitive.

În urmă cu 2-3 ani, serviciile externalizate nu erau profesionalizate, nu existau acele companii cu experiență internațională, care să aplice modele încercate și de succes în alte părți și care, în plus, pe lângă calitate, să fie și eficiente pentru clienți. Cele care existau, neavând ca obiectiv principal aceste servicii, erau mult mai

scumpe decât susținerea internă prin dezvoltarea propriului departament IT.

În prezent însă, externalizarea serviciilor IT este mai rentabilă economic și mai eficientă. Companiile specializate pot asigura reducerea costurilor cu întreg departamentul IT cu peste 20%. Incluziunea externalizării IT în politica de business ajută la concentrarea resurselor exact în punctele esențiale.

În 2010, piața serviciilor de outsourcing va continua să se maturizeze, prin integrarea inovației și noi politici de prețuri. Outsourcing-ul trebuie să aducă o îmbunătățire a proceselor de lucru și a calității, nu numai o reducere a cheltuielilor. Astfel, compania propune outsourcing-ul serviciilor de infrastructură și transformarea infrastructurii, inclusiv a aplicațiilor, în servicii. Furnizorii specializați oferă servicii dedicate de IT, personalizate în funcție de nevoile companiei, de la achiziționarea de software și hard-

ware, implementare, instalare, livrare, service și mentenanță, consultanță IT, până la servicii complete de client management.

Companiile pot crește în primul rând prin integrarea și automatizarea proceselor, această dezvoltare implicând creșterea volumului de afaceri în timp ce cheltuielile se mențin la același nivel. Îmbunătățirea proceselor reduce costurile, dar, în același timp, generează și creșterea business-ului. Este un cerc: clienții oferă, la rândul lor, servicii altor clienți, care trebuie să fie mulțumiți de procese pentru a reveni.

Specialiștii IT din companii ar dori să nu se schimbe prea multe lucruri, iar rolul furnizorului de servicii este să îi convingă că importanța lor constă în a adăuga valoare business-ului și nu în a face servicii de rutină (întreținere, suport tehnic, call center), care, într-un moment sau altul, vor ajunge să fie externalizate oricum, pentru că este un fapt economic care nu poate fi evitat. Aceste servicii sunt în mod inevitabil externalizate către companii care au procesele bine puse la punct și, datorită volumului, pot oferi prețuri mai bune. Așadar, este vorba despre câștigarea încrederii echipei locale și de IT, cu care furnizorul de servicii trebuie să discute pentru a le explica modul în care le va crește valoarea în companie. Din păcate, există o prăpastie de comunicare între zona de IT și zona de business, iar experiența furnizorului de servicii face ca cele două departamente să conlucreze eficient, iar IT-ul să fie respectat și susținut în cadrul companiei, serviciile împărțindu-se între regimul externalizat și cel internalizat. Nu este vorba așadar despre outsourcingul total, ci despre un hibrid între competențele interne, pe de o parte, și serviciile standardizate, de masă, pe de altă parte (suport tehnic, mentenanță, client management, chiar Software as a Service). Concluzia este aceea că integratorul devine o punte între procesele de IT și cele de business.