

## Modele de outsourcing:

# Prim-contractor



DR. CĂLIN RANGU  
VICEPREȘEDINTE  
R-IT AUSTRIA

Dacă în numărul trecut ne-am concentrat asupra prezentării generale a conceptului de outsourcing, tratând modelul multi-sourcing, astăzi ne vom concentra pe un model descris de Gartner a avea un rol de stabilizare a pieței de outsourcing cu șanse de peste 70%, deși nici clienții și nici furnizorii nu vor pretinde acest rol drept unicul lor serviciu special. Modelul a fost adoptat în Europa în proporție de 30% până în 2007.

Rolul prim-contractorului este acela de a acorda suport și a suplimenta capacitățile interne ale departamentului IT și ale departamentului de achiziții sau ca substitut pentru ele.

### Caracteristici principale:

- Se manifestă ca o entitate unică, de sine stătătoare (furnizor extern sau client)
- Are responsabilitate end-to-end pentru integrarea sau administrarea serviciilor multiple pentru a determina o singură soluție sau întregul serviciu pentru client.

Modelul prin-contractor este recomandat de Gartner deoarece:

- Prezintă abilitatea de a administra sau integra furnizori multipli (produse, proiecte și servicii) pentru a determina o singură soluție sau serviciu pentru organizația client;
- Este modelul principal de creștere în intervalul 2000-2010 pentru evoluția pieței serviciilor IT și reprezintă un element de maturizare major pentru companiile non-IT;
- Ar putea satisface nevoile de creștere ale business-ului prin calificări interne și pentru activități suplimentare pentru care alte metode ar implica un timp îndelungat și costuri suplimentare
- Este susținut de abilitatea furnizorului de a construi structuri globale,

end-to-end, cu scopuri/obiective multiple și mai multe verticale.

În implementarea acestui model, furnizorul trebuie să se asigure că:

- Acoperă un număr important de calificări, experiențe, procese, managementul programelor și proiectelor, abilitatea de a administra riscul și oportunitățile;
- Întreaga industrie de servicii IT este suficient de matură pentru aceasta;
- Rolurile și costurile asociate acestei acțiuni sunt bine definite și acceptate în industriile mature (inginerie civilă, energetică sau industriile producătoare).

Prim-contractorul își asumă rolul de interfață între o lume IT pe care o interesează în primul rând volumul de vânzări și o lume a beneficiarilor de soluții și servicii IT, pe care îi interesează propriul business și care ar vrea să nu audă de IT dacă s-ar putea.

Corporațiile care desfășoară afaceri non-IT au nevoie de automatizare, de procese moderne de business, susținute tehnologic de sistemele informatice și de comunicații.

Într-o fază incipientă de devoltare, acestea au IT-ul propriu. Pe măsură ce afacerile se dezvoltă și soluțiile IT se înmulțesc, alături de personalul de specialitate. Apare o breșă și o lipsă de comunicare. IT-ul intern devine din ce în ce mai scump, paradoxal și dependența crește. Devine obligatorie implementarea unei structuri de guvernare specifică, interconectată strâns la guvernarea de companie. De asemenea, zona de risc devine esențială, riscurile de securitate trebuie gestionate pe măsură ce pierderile financiare, datorită lipsei de securitate internă cresc. 80% din pierderile unei companii datorită eludării măsurilor de securitate sunt interne și doar 20% reprezintă factori externi. În acest moment al dezvoltării, pentru a reduce cheltuielile care cresc din ce în ce mai mult, pentru a permite o flex-

ibilitate de business, dar și financiară - prin mutarea cheltuielilor fixe în cheltuieli variabile - firmele mature apelează la furnizorii de servicii.

Un furnizor deservind mai mulți clienți, va fi automat mai ieftin pentru cel care caută externalizarea. În plus, furnizorul extern își asumă obligații. Obligațiile interne ale departamentelor IT față de beneficiarii interni sunt reduse, greu de controlat și de influențat. Când se discută pe baze contractuale clare, obligațiile sunt și ele la fel de clare și mai ales asumate.

Rolul prim-contractorului trece însă de nivelul de furnizor de servicii. Acestuia i se adaugă competențele de consultant, de analiză și expertiză în folosul clientului. De fapt, acest rol adaugă valoare suplimentară. În zonele de non-IT, consultanța IT este foarte importantă. Vorbim de acea consultanță reală, venită din experiență.

IT-ul este acel domeniu unde costul achiziției este de multe ori neimportant sau, mai bine spus, nu pe primul loc. Ce contează este costul total de operare pe 3 sau 5 ani, acel Total Cost of Ownership (TCO). Dacă se tratează separat cu fiecare verigă de pe lanțul de viață al unei soluții IT, costul final va fi mult mai mare. Această integrare este dificilă de a efectua de client în sine, datorită imposibilității de a acoperi o expertiză completă (ar deveni astfel o firmă de IT în sine) și deoarece piața de sisteme și servicii IT are niste reguli care clientului nu i se relevă ușor. Prim-contractorul este acel partener pentru un management corect și eficient al companiei non-IT. ■