

OUTSOURCINGUL, ÎNCOTRO? (V)



Cel mai corect și avansat model de servicii de outsourcing în domeniul software-ului este cel descris de conceptul SaaS (Software as a Service). În acest caz, furnizorul a dezvoltat soluția pentru el însuși (pentru a oferi software în regim de serviciu, fără a vinde o soluție de implementat la client, în general tarifată la utilizare), el o administrează, el o operează și dă posibilitatea clientului să o folosească și eventual să o parametrizeze după nevoile proprii.

CĂLIN RANGU,
vicepreședinte, CIO COUNCIL

Pentru ca serviciile de outsourcing să fie eficiente, ele trebuie standardizate. În același timp, clientul are nevoi specifice și nu va fi mulțumit dacă nu poate adapta sistemul cu care lucrează conform proceselor proprii. SaaS-ul de succes permite configurări ale sistemelor de către clienți, fără a fi nevoie de intervenția furnizorului. Astfel, sunt realizate cele două criterii de standardizare pe partea furnizorului și de adaptare la nevoile interne pe partea clientului.

La nivel european sunt mai multe sisteme în acest regim, a căror extindere dau încredere că tendința SaaS este de viitor. Una din cele mai cunoscute implementări este cea pentru monitorizarea și dezvoltarea vânzărilor Salesforce.com. Mii de companii utilizează pentru forța lor de vânzări o platformă pe internet, fără a fi nevoie să achiziționeze o aplicație proprie de vânzări.

EXEMPLE CONVINGĂTOARE

În domeniul soluțiilor ERP (Enterprise Resource Planning) sau/și de CRM (Customer Relationship Management) sunt sisteme dezvoltate pe baza tehnologiilor OpenSource, SocratesOpen, de exemplu, fiind o soluție extinsă din Canada în Europa pentru managementul componentelor necesare activității unei companii. Vorbind de sistemele pentru administrarea IT, și acestea pot fi preluate cu succes în regim de outsourcing, de exemplu platforma SolveDirect este una dintre cele mai de succes soluții, care susține servicii SaaS pentru managementul incidentelor, al tichetelor, al configurațiilor și nivelelor de servicii. Extrapolând, putem prezenta și platformele de căutare și socializare ca platforme de servicii pentru utilizatorii săi, dar în acest caz pentru utilizatori persoane fizice, de la celebrele Facebook sau LinkedIn până la soluțiile românești.

Și în România se dezvoltă astfel de servicii în industrii diferite. De exemplu, în domeniul medical, platforma CautaMedici.ro dorește să devină în viitor o platformă multiplă, de căutare, dar și de servicii

oferite elitei medicale, de tip Second Medical Opinion (o platformă internațională, care se adresează companiilor medicale, cabinetelor medicale, dar și pacienților). În domeniul instruirii la distanță, un domeniu din ce în ce mai căutat și necesar pentru implementarea de soluții și produse la nivel național, au apărut platforme de instruire interactive, care practic se adaugă la alte servicii colaborative și de acces de la distanță. De exemplu, o astfel de platformă este appswave.com, operată de la Londra.

Un exemplu deja clasic, chiar înainte de apariția conceptului SaaS, este cel al marilor procesatori VISA și Mastercard, care au redefinit business-ul de plată cu cărți de credit, după anii 1970, fiind precursorii business-ului cu sisteme de plăți din acest moment, majoritatea desfășurându-se în regim externalizat către mari procesatori care pun la dispoziție platforma software, dezvoltă noi produse, care sunt oferite băncilor sub formă de servicii.

SĂ NU REINVENTĂM ROATA!

Strategiile de utilizare a serviciilor de tip SaaS se bazează pe niște avantaje directe. În primul rând, pe succesul proiectului. În IT, statisticile arată că până la 60% dintre proiectele mari nu se termină în timp util și la costurile estimate inițial. Atunci de ce să reinventezi roata, să investești sume importante, să-ți angajezi personal propriu sau externalizat, dar asupra căruia să păstrezi responsabilitatea, când poți lua un serviciu cu aceleași funcționalități, pregătit și testat de alții? Practic, furnizorul serviciului și-a asumat responsabilitatea soluției, a implementat-o și numai după ce s-a asigurat că funcționează, a oferit serviciul pe piață. În plus, se asigură o transparență clară a costurilor. Proiectele interne au costuri ascunse greu de evidențiat. Luând un serviciu de la un terț, știi exact care este costul, cât să bugetezi, poți construi ușor un business-case corect. Dar această abordare trebuie să facă parte dintr-o strategie bine definită de utilizare a resurselor externalizate, întrucât, considerând proiectele separate, ar putea apărea alte tipuri de probleme. ■