

Wady i zalety korzystania z usług outsourcingowych IT. Jakie należy stosować standardy bezpieczeństwa przy współpracy z zewnętrznym dostawcą usług IT?

Outsourcing IT na trwałe wkomponował się we współczesny biznes jako jeden z elementów strategii działania firm. Trend outsourcingu utrzymuje się już od wielu lat i wygląda na to, że prędzej czy później będzie dotyczył nas osobiście (niekoniecznie w kontekście branży IT). Wiele osób spotkało się być może z tym terminem lub korzystało (korzysta aktywnie) z tego rodzaju usług świadczonych przez firmy zewnętrzne. Wśród czytelników znajdę zapewne przeciwników outsourcingu jak i tych, którzy widzą w nim alternatywę i szansę na rozwój strategiczny firmy. Aby jednak zmierzyć się z tematem wyjściowym w możliwie obiektywny sposób (nie skłócić przy tym skutecznie odbiorcy) i dać czytelnikowi szansę na skonfrontowanie się z tematem artykułu, należałoby to szerokie skądinąd zagadnienie postawić w odpowiednim kontekście i ustalić warunki brzegowe. Bez tego rodzaju zabiegu, wszelkie „za” i „przeciw” mogły by być dalekim nadużyciem z mojej strony – sprowadzając temat do polemiki na wielu płaszczyznach, nie wnoszącej nic pożytecznego.

W pierwszej części artykułu chciałbym skupić uwagę czytelnika na założeniach, które poczyniłem, tj. na tych elementach, które będą przyczyniały się do oceny samej usługi i sensowności jej stosowania. Pisząc niniejszy artykuł posiłkuję się osobistym doświadczeniem uzyskanym podczas wieloletniej współpracy z klientami (partnerami) na rynkach międzynarodowych (Europy i Ameryki Północnej) oraz naszym lokalnym rynku polskim. Jako osoba zarządzająca współpracą outsourcingową w katowickiej firmie JCommerce SA, mająca za sobą szereg zrealizowanych projektów o bardzo zróżnicowanej skali przedsięwzięcia, mogę śmiało wyróżnić aspekt powtarzający się przed jakąkolwiek decyzją zmierzającą w kierunku podjęcia współpracy outsourcingowej pomiędzy potencjalnym dostawcą a usługobiorcą. Jest nim *Strategia outsourcingowa* danej firmy.

Strategia outsourcingowa wymaga (wymusza) całościowe spojrzenie na zagadnienie korzystania z usług outsourcingowych IT. W sposób naturalny wymusza będzie postawienie wewnątrz firmy odpowiedzi na kluczowe aspekty, tj.:

- ustalenie celów biznesowych firmy (m. in. strategia i metryka efektywności finansowej)
- analiza potencjału wewnętrznego firmy (dojrzałość, zasoby, core business, itp.)
- oszacowanie możliwości i potencjału rynku w danym obszarze (to, że chcemy coś outsourcingować, nie oznacza, że rynek będzie miał wartościową propozycję)
- alternatywy i modele outsourcingowe (wbrew pozorom jest sporo różnych możliwości i nie zawsze kontrakt outsourcingowy jest tutaj najlepszym rozwiązaniem)
- zarządzanie outsourcingiem (analiza, wybór oferenta i negocjacja umowy to najczęściej początek drogi – z naszego doświadczenia obserwujemy, że tylko 50% firm-klientów wdraża struktury governance zdefiniowane w umowie, co skutkuje rozminięciem się kontraktu z pierwotnymi założeniami)

Przedstawione wyżej, w selektywny sposób składowe strategii outsourcingowej przedsiębiorstwa prowadzą do mało odkrywczego wniosku, że wady outsourcingu, są bardzo często wynikiem nieodpowiedniego wykorzystania usługi outsourcingu i szans jakie pojawiają się w tego rodzaju współpracy. Nieprzemyślane pozbywanie się funkcji, które mogą być ważne dla działania firmy i przekazywaniem ich podmiotom zewnętrznym, może skutkować utratą przewagi na rynku. Zbyt duże zaangażowanie się w redukcję wydatków firmy, może doprowadzić do działania na granicy opłacalności dla wykonawcy, co naturalnie wpływa na jakość wykonanej usługi. W obu przedstawionych wyżej przykładach, istotnym czynnikiem klasyfikującym outsourcing jako wątpliwą formę usługi, jest niewłaściwe podejście do zagadnienia lub innymi słowy, naginanie wymogów, które warunkują sukces korzystania z takiego rozwiązania.

Jako przedstawiciel firmy JCommerce, zajmującej się inżynierią oprogramowania oraz outsourcingiem technologicznym, bardzo często zapraszamy jestem, bądź biorę udział w seminariach, dyskusjach panelowych i konferencjach, gdzie tematem przewodnim jest zarządzanie procesem outsourcingu IT oraz minimalizacja ryzyka i maksymalizacja wydajności podczas współpracy z dostawcą. Wnioski płynące z tego rodzaju konfrontacji na linii klient - dostawca usług są ciekawymi spostrzeżeniami, pozwalającymi w dużo szerszym wymiarze zrozumieć zagadnienie i określić zalety oraz wyzwania, czekające na potencjalnych beneficjentów. Wielokrotnie pojawiają się opinie definiujące outsourcing IT jako istotny element działania firmy, gdzie takie aspekty jak koncentracja na biznesie, dostęp do wyspecjalizowanej grupy fachowców i technologii oraz planowanie i kontrola wydatków to tylko wybrane zalety współpracy z partnerem outsourcingowym.

Nie bez powodu używam tutaj określenia „partner outsourcingowy”, ponieważ partnerstwo, tak jak szczerść i zaufanie, jest podstawą każdego biznesu (a przynajmniej tak być powinno). Właściwy outsourcing to zatem symbioza usługobiorcy i usługodawcy bazująca na wzajemnym zaufaniu. Obydwie strony przystępują do „aktu współpracy” po wcześniejszym dokładnym zapoznaniu się z zakresem działania każdej ze stron - decyzja nie powinna być pochopna, spontaniczna i bazująca na jednym tylko czynniku np. niskim koszcie.

Najlepszymi firmami outsourcingowymi są te, które partycypują w relacji jako „partner”, a nie „dostawca usługi”. Jeśli będziemy postrzegani w relacji jako partner, szybko staniemy się tak samo dużo wari co wewnętrzny dział IT pracujący bezpośrednio u zleceniodawcy. Gdyby było inaczej, to czy polskie oddziały międzynarodowych korporacji świadczyłyby usługi outsourcingu dla największych rodzimych firm i instytucji od wielu lat? Z pewnością nie, a dzięki statusowi partnera, mogą w bezpieczny sposób pozycjonować się i rozwijać biznes w stabilnej wzajemnej relacji.

Istotnym elementem, który przybiera na znaczeniu w ostatnich latach jest szeroko rozumiane bezpieczeństwo współpracy i ochrona danych podczas współpracy z zewnętrznym dostawcą usług. Coraz częściej firmy poszukujące partnerów outsourcingowych stawiają na pierwszym miejscu bezpieczeństwo informacji. Sam proces zapewnienia bezpieczeństwa jest bardzo złożony, wymaga synchronizacji kilku czynników: odpowiednio dopasowanych systemów technologicznych, szczelnej infrastruktury i przede wszystkim kompetencji.

Dynamika rozwoju technologii informatycznych powoduje, że klasyczny paradygmat bezpieczeństwa „*jest stabilne i szczelne dopóki mam nad tym kontrolę*” traci na aktualności. Dlatego tak ważnym jest, aby pojęcie bezpieczeństwa we współpracy pomiędzy klientem a dostawcą usługi (partnerem) zostało właściwie zdefiniowane. Wg większości raportów dot. outsourcingu ponad 70% przedsiębiorstw decyduje się na współpracę z zewnętrznym dostawcą właśnie ze względu na dostęp do specjalistycznej wiedzy z zakresu bezpieczeństwa

i know-how. Kluczowym wymaganiem dla firmy świadczącej usługi outsourcingu jest zatrudnienie osoby pełniącej rolę Administratora Bezpieczeństwa Informacji - osoba ta jest w pełni odpowiedzialna za nadzorowanie i przestrzeganie zasad ochrony danych. W JCommerce, firmie którą reprezentuję, szczególnie nacisk w obszarze bezpieczeństwa danych kładziemy na:

- szczegółowe doprecyzowanie umów SLA z partnerem
- szyfrowanie danych (odpowiednie oprogramowanie i sprzęt)
- korzystanie z zewnętrznego centrum hostingowego (kompensuje wszelkiego rodzaju awarie sieciowe i sprzętowe)

Istotnym czynnikiem bezpieczeństwa jest także świadomość kadry pracowniczej i jasno określone zasady działania w obszarze firmy jak i poza nią. Należy pamiętać, że w biznesie relacyjnym najłabszym ogniwem jest człowiek – zatem świadomość wartości jaką jest informacja i jej bezpieczeństwo powinna stanowić fundamentalny aspekt działania każdej firmy określającej się jako dostawca usług.

Wyczerpanie tematu związanego z korzystaniem z usług outsourcingu IT, jak i standardów bezpieczeństwa związanych z tego rodzaju działalnością, na kilku stronach papieru graniczy z cudem. Mam jednak nadzieję, że udało mi się choć w niewielki sposób nakreślić istotne elementy, które posłużyć mogą w weryfikacji działań zmierzających do podjęcia współpracy z potencjalnym partnerem - dostawcą usług. Chciałbym też zachęcić do dyskusji – czy outsourcing jest dla Państwa, jak optymalnie skorzystać z usług wsparcia technologicznego, od czego zacząć? Jestem ciekawy Państwa opinii, doświadczeń i wniosków. Zapraszam do kontaktu!

Paweł Mikler

IT Outsourcing Manager w firmie JCommerce SA

pawel.mikler@jcommerce.pl

mobile: +48728842184