

# Outsourcing:

# alacsonyabb költség kisebbs kockázattal ?

**Az idei évben szinte nincs olyan szervezet, amely ne lett volna kénytelen csökkenteni informatikai büdzsáját a gazdasági válság következtében. Az informatikai költségvetések visszafogása ellenére az IT-outsourcing piac várhatóan mégis bővülni fog, mivel az üzleti döntéshozók egyre kevésbé félnek attól, hogy az informatika kiszervezésével kisebb kontrollt gyakorolhatnának üzleti folyamataik felett. [írta: Mózsi Tibor]**

**A**tavaly ősszel kitört gazdasági világválság miatt a nemzetközi piacelemző cégek az elmúlt hónapokban egyre pesszimistább forgatókönyvekkel álltak elő 2009 első felében a globális informatikai iparág várható teljesítményével kapcsolatban. A kedvezőtlen általános képet valamennyire árnyalja, hogy az informatikai büdzsék visszavágása közepette is a cégek keresik azokat a szolgáltatásokat, illetve megoldásokat, amelyek segítségével azonnal csökkenthetik költségeiket, egyben megalapozhatják a későbbi ismételt növekedést. Ebben a helyzetben ismét kiemelt figyelmet fordult az IT-outsourcing felé. **Az amerikai Gartner piackutató cég által megkérdezett európai szervezetek 60 százalékánál jelezték, hogy az idén többet fognak kiszervezni, és csak 7 százalékuk válaszolt úgy, hogy a tavalyinál kevesebbet. Ennek következtében, ha az elmúlt évekhez képest valamennyire mérsékelt ütemben ugyan, de 2009-ben is növekszik az IT-outsourcing piac.**

Az outsourcinggal kapcsolatos célok az idei évben sem változtak, legfeljebb a hangsúlyok tolnak el – a vállalati ügyfelek továbbra is elsősorban a költségek csökkentése, az erőforrásokhoz való hozzáférés, az IT és az üzlet összehangolása, továbbá a meglévő befektetések értékének növelése érdekében döntenek az IT bizonyos elemeinek kiszervezéséről. Ami azonban lényeges változás, hogy az outsourcinggal kapcsolatos döntések most egyértelműen az üzleti oldalhoz kerültek, és az informatikai vezető gyakran csak a végrehajtó szerepébe kényszerül. Az alternatív szállítói modelleken alapuló újfajta szolgáltatások – mint például a menedzselt szolgáltatások, szoftver-

szolgáltatás vagy a számítási felhő alapú szolgáltatások – iránti érdeklődés is egyre erősebb lesz. A Gartner szerint 2009–2010-ben elsősorban az európai piacon terjedhet leggyorsabban az ilyen típusú szolgáltatások iránti érdeklődés, illetve felhasználás (ld. keretes cikk).

Az IDC független piacelemző vállalat előrejelzése szerint a bizonytalan gazdasági helyzet miatt a vállalatok és az államigazgatási szervezetek is visszafogták az új informatikai beruházásokat, ezért az európai informatikai szolgáltatási piac várhatóan az előző évek nagyobb arányú növekedéséhez képest 2009-ben mindössze 2,6 százalékkal bővül. Az informatikai költségvetések visszafogása ellenére mégis bővülni fog a piac, ez pedig annak köszönhető, hogy a házon belüli IT-tevékenységet sok helyen kiszervezik, és szolgáltatásként veszik igénybe. Az IT-outsourcing piac ennek következtében várhatóan 6,8 százalékkal növekszik az idén. Az IDC az outsourcing szolgáltatásokon belül megkülönbözteti a teljes körű IT-outsourcingot, az alkalmazásmenedzsment outsourcingot, a desktop- és hálózatiüzemeltetési outsourcingot, valamint az olyan, egy szolgáltató által több ügyfélnek nyújtott kiszervezett szolgáltatásokat, mint az alkalmazáshosting és hostolt infrastruktúra-szolgáltatás.

**A magyar outsourcingpiac 2008-ban 48,7 milliárd forintot tett ki, ami az egy évvel korábbi értékhez**

**viszonyítva 12 százalékos növekedést jelent. Az elmúlt esztendőkhöz képest jelentős változások nem történtek a hazai piacon:** a hosting – különösen az infrastruktúra-hosting – jól ment, a legnagyobb növekedést azonban a megelőző időszakhoz hasonlóan tavaly is a hálózati és a desktop- (azaz asztaliszámítógép-) outsourcing produkálta. Az öt legnagyobb hazai outsourcing-szolgáltató tavaly – sorrend nélkül – a Magyar Telekom, a HP/EDS, a Getronics, a MÁV Informatika és az

E.ON IS volt (utóbbi két cég döntően a saját anyavállalata számára nyújt informatikai szolgáltatásokat) – tájékoztatta munkatársunkat *Komáromi Zoltán*, az IDC Magyarországi Kft. ügyvezető igazgatója.

Az outsourcingpiac jellegzetességei miatt – hosszú távú konstrukció, tervezhető, elosztott költségekkel, amely nem igényel kezdeti nagy beruházást – kevésbé hatnak rá a piacot fékező tényezők. A konstrukció előnyei miatt egyre több esetben írnak ki úgy projekteket, hogy a rendszer imple-

mentációjával együtt üzemeltetési szerződést is kötnek az informatikai szolgáltatóval, így egyrészt a nagyobb volumen miatt jobb tárgyalási pozícióba kerülhetnek, másrészt jobban kiaknázhatják az outsourcing előnyeit.

## FŐ A RUGALMASSÁG

– A nemzetközi outsourcing-szolgáltatók egy részét érzékenyen érintette

a gazdasági krízis, amelynek következtében sok offshore partnerük ment tönkre, a magyarországi szolgáltatók azonban stabilak maradtak – vélekedett *Kontra József*, a Stratis sourcing üzletágvezetője. Az outsourcing azért vált most érdekessé, mert **az elbocsátások kapcsán kisebb informatikai infrastruktúrára van szükség; ahol ezt külső szolgáltató biztosítja, ott a volumen csökkenésével azonnali költségcsökkenést lehetett elérni a havidíjakban.** A költségcsökkentés már korábban is a legfontosabb üzleti elvárás volt az IT-outsourcinggal kapcsolatban, emellett a szolgáltatási, illetve a biztonsági szint növelését várták el a szolgáltatótól. Ez a hozzáállás mára megváltozott. A legfontosabb továbbra is a jelentős költségcsökkentés ígérete, de a biztonság, illetve a szolgáltatási szintekkel kapcsolatos elvárások most kevésbé szigorúak; helyettük a szolgáltatói flexibilitás lett a másik fő elvárás.

A Stratis tanácsadója szerint az utóbbi hónapokban a visszaesés hatására az informatika területén is eltűntek a „szent tehének” (eddig ez különösen a bankszektorban volt jellemző). Már nincsenek olyan funkciók, amelyeket valamilyen stratégiai szempontból feltétlenül a szervezeten belül akarnának tartani; ha azt a szolgáltató olcsóbban adja, akkor már akár 10 százalékos árkülönbség esetén is beindítják a projektet. A szerződésben biztosított díjakból pedig a szolgáltatók sokszor még többet hajlandók engedni az ügyfelek megtartása érdekében. Az outsourcing előnyei főleg az olyan magas fix költséggel járó területeken jöhetnek elő, mint az adatköz-



**Kontra József**

sourcing üzletágvezető  
Stratis



pont-üzemeltetés vagy a szoftverlicenc és -támogatás. Az informatika egyes funkcióinak kiszervezését már viszonylag széles körben végzik, az üzleti folyamatok átalakításához, és ennek kapcsán egyes folyamatok kiszervezéséhez azonban még kevesen fogtak hozzá.

Bár az utóbbi időben egyre több biztató jel érkezik, korántsem biztos még, hogy a legnehezebben túl vagyunk, akár további gazdasági visszaesés is várható. A vállalatoknak erre is tudniuk kell, hogyan reagáljanak: ha a kiszervezés mellett döntenek, akkor feltétlenül figyelniük kell a szerződéskötésnél, hogy azzal ne béklyózzák le a működést. Ilyen „béklyók” lehetnek az olyan egyedi alkalmazások, amelyeket a szolgáltató más ügyfélnél nem tud értékesíteni. **Az is megkötheti a szolgáltató kezét, és egyben drágábbá teszi a szolgáltatást, ha a kiszervezés során az ügyfél ki akarja kötni, hogy az átvett embereket tovább kell foglalkoztatni, vagy ha az infrastruktúrát változatlan formában kell tovább működtetnie.** Ezekért az engedményekért cserébe a szolgáltatók gyakran nehezebbé is teszik a szerződésből való kilépést, amivel megint csak az outsourcing egyik fő előnye, a rugalmasság veszik el – húzta alá Kontra József. Mielőtt tehát kiszervezik az IT-t, minden esetben meg kell vizsgálni, hogy az adott specialitásokra mindenképpen szüksége van-e

a vállalatnak, vagy csak megszokásból ragaszkodnak egy-egy megoldáshoz.

### KISEBB TERÜLETEK

**A Telekom-csoportnál a Gartner által jelzett trendeket érzik itthon is, azaz a menedzselte szolgáltatási, valamint az outsourcingpiac egy kis kiséssel, de itthon is beindult.** A Magyar Telekom vállalati szolgáltatások üzletága a T-Systems márkanév alatt menedzselte szolgáltatásokat, továbbá teljes körű infrastruktúra- és alkalmazásoutsourcing szolgáltatásokat kínál; a szolgáltatások kompetenciaközpontja a cég leányvállalatánál, a KFKI-n belül működik. Komplex stratégiai outsourcing szerződést körülbelül 20 nagyvállalattal és államigazgatási szervezettel kötöttek, ezenkívül mintegy

50 további cégnek kínálják többfajta szolgáltatás-elemet, illetve valamilyen kiszervezést is tartalmazó menedzselte szolgáltatást, a kkv-k körében pedig több százra tehető az ilyen szerződések száma – tudtuk meg *Simon Attilától*, a Magyar Telekom vállalati üzletágának értékesítési igazgatójától. A hosting szolgáltatások terén is van egy jelentős nagyvállalati kör, amelynek jó része csak kollokációs szolgáltatást vesz igénybe, de sok helyen megindult a komplexebb hosting szolgáltatások kiépülése,

ahol szerverparkot vagy virtuális szerverszolgáltatást, távmenedzsmenetet és egyéb kommunikációs szolgáltatást is kínálnak – tette hozzá *Menyhért Zoltán*,



**Simon Attila**

értékesítési igazgató  
Magyar Telekom  
vállalati szolg. üzletág

a KFKI Rendszerintegrációs Zrt. üzletfejlesztési igazgatója.

Már itthon is érezhető a tendencia, hogy kevésbé dominálnak a nagy monolit outsourcing szerződések, inkább részfeladatokat szereznek ki az ügyfelek, amelyeket könnyebben tudnak kontrollálni. – A másik fő trend, és erre külön üzletágot is építünk, hogy bizonyos BPO jellegű szolgáltatásokra is megjelent az igény a hazai piacon. Ez egy részterület, de ennek minden elemét szolgáltatjuk – hangsúlyozta *Menyhért Zoltán*.

Simon Attila szerint vannak olyan vállalati szegmensek, ahol egyértelműen érezhető a gazdasági válság hatása. Az ügyfelek rájöttek: amennyiben nem saját maguk ruháznak be – főleg egy ilyen forráshiányos időszakban –, hanem megvizsgálják, hogy mely alapfolyamataikat tudják kiszervezni, valószínűleg jobban járnak, és nyilván könnyebben veszelik át a válságot is. A legkönnyebben az infrastrukturális elemeket szervezik ki az ügyfelek, érzékenység és komplexitás szempontjából ezután a szerverek menedzsmenete következik, az egésznek a csúcán pedig az alkalmazások, illetve a folyamatok kiszervezése áll.

### STRATÉGIAI EGYÜTTMŰKÖDÉS

**Az előbbiek mellett az IT-biztonság területén is megindult egy kiszervezési hullám. Ezen a területen a KFKI az anyavállalattal közösen a közeljövőben tervezi beindítani szolgáltatását. Ennek keretében logelemzést és biztonsági berendezések felügyeletét látják majd el** – magyarázta *Menyhért Zoltán*, aki szerint nem igazolódott be az a félelem, hogy a biztonságot nem lehet elkülöníteni az eszközök menedzsmenététől. Most már akár bankoknál is van igény ilyen szolgáltatásra, hiszen nagyon nagy beruházásra lenne szükség a cégek részéről, hogy egy magas szintű IT-biztonsági menedzsmenetet és logelemzést be tudjanak vezetni.

Kérdésünkre, hogy a meglévő ügyfelek milyen gyakran lépnek fel ár-csökkentési igénnyel, Simon Attila elmondta: természetesen a válság minden céget arra készítetett, hogy átvizsgálja meglévő költségszerkezetét. Mivel az outsourcingnál hosszú távú szerződésekről beszélünk, így mind a két félnek az az érdeke, hogy stratégiai együttműködés jöjjön létre. Ebbe az is belefér, hogy megvizsgálják, hogyan tudnak átmenetileg enyhíteni ügyfe-

lek helyzetén annak érdekében, hogy a stratégiai kapcsolat a későbbiekben is megmaradjon.

Menyhért Zoltán szerint persze a szolgáltatókra is nyomás nehezedik, hisz a szerződés terjedelme az ügyfélnél történt elbocsátások és egyéb tényezők miatt csökkenhet. Ugyanakkor éppen ez az outsourcing egyik fő előnye, vagyis hogy a változásokra az outsourcing-szolgáltató rugalmasan képes reagálni, szemben a belső IT-szervezettel. A T-Systemsnek további előnye, hogy egy kézből tud adni minden szolgáltatási elemet. A Magyar Telekom egyértelműen bővülést vár ezen a piacon, és így az outsourcing is az egyik stratégiai irány, amelyre a következő években még nagyobb hangsúlyt helyeznek – egészítette ki *Simon Attila*.

### KISEBB KOCKÁZAT

*Ormosi Viktor*, az EDS Magyarország Kft. outsourcing üzletágvezetője szerint az utóbbi időszakban a vállalatok részéről drasztikusabbak lettek a költségmegtakarítási elvárások a támogató szervezetekkel, így az informatikával szemben is. A költségnyomás miatt az informatikai vezetők olyan megoldásokat keresnek, amelyekkel az adott probléma – például egy szerver élettartamának meghosszabbítása – határait lecsökkenthetik, vagy akár 1-2 évvel is eltolhatják.

A költségnyomásra a különböző vállalatok általában különféleképpen reagálnak: **a kiszervezést, mint az egyik megoldási lehetőséget leggyorsabban a multik leányvállalatai végezhetik el, az utasítást ugyanis a lehető leggyorsabban, mindenféle mérlegelés nélkül ki kell adniuk. A hazai nagyvállalatok esetében e döntés meghozatala általában több időt vesz igénybe, de igazából a közepes vállalatok azok, amelyek a legnagyobb késéssel alkalmazkodnak egy ilyen megváltozott helyzethez.** Magyarországon nem jellemző a teljes körű outsourcing, a vállalatok inkább modulárisan építik fel a működésüket, és a belső IT-üzemeltetés mellett outsourcingpartnereknek adnak ki egyes területeket.

A magyar piacra mind a mai napig a proaktív értékesítés a jellemző, azaz nem szökták a cégek a szolgáltatókat keresni, hanem az outsourcing-szolgáltatóknak kell hosszán esetelnie a kiszervezés előnyeit, hogy meggyőzze az üzleti döntéshozó-

## Új modellek, új taktikák

**A piackutató** cégek szerint világszerte egyre növekszik az érdeklődés az új típusú kiszervezett szolgáltatások iránt, míg a hagyományos outsourcing (vagy más külső) szolgáltatások lassan visszaszorulóban vannak. A Gartner 2009–2010-es időszakra vonatkozó, az európai piacon várható trendeket taglaló előrejelzéséből az derül ki, hogy a megkérdezett európai szervezetek 55,2 százaléka helyezte ki adatközpontját, illetve szervereit, vagy legalábbis kezdeményezte a kihelezést, szemben az egy évvel korábbi 64 százalékos aránnyal. A desktop menedzsmen 55,1 százalékról 46,9 százalékra esett, és az üzletifolyamat-kihe-

lyezés is 29,2 százalékra esett vissza a horizontális folyamatok és 14,6 százalékra a vertikális folyamatok esetében (az egy évvel korábbi 36,4, illetve 18,7 százalékos arányhoz képest). Az új szolgáltatási modelleken alapuló ajánlatok ugyanakkor egyre keresettebbek, a megkérdezett ügyfelek 22,9 százaléka próbálkozott már valamilyen informatikai közmű (IU) megoldással, 15,6 százalékuk próbált már ki valamilyen szoftverszolgáltatást (SaaS) és 15,6 százalékuk vett igénybe távmenedzsmenetet. A számítási felhőn alapuló szolgáltatások felhasználása egyelőre még alacsony, mindössze 4,2 százalékos volt a tavalyi év végén.