

## Anketa

# Aký je outsourcing na Slovensku

Preferujú slovenské firmy a organizácie úplný alebo čiastočný outsourcing IT? Je dopyt vyšší v oblasti priemyslu alebo financií? Ako sa posunuli zákazníci a provideri? TREND mapoval situáciu na trhu medzi najväčšími poskytovateľmi služieb outsourcingu IT



## Tomáš Turkovič

### riaditeľ Soitronu pre outsourcing

Vnímame pozitívny posun firiem na Slovensku k outsourcingu v oblasti IT infraštruktúry. Najsilnejšie je to v oblasti výrobných firiem, sieťových odvetví a energetiky, kým oblasť financií a bankovníctva si stále udržuje relatívne konzervatívny postoj. Výrobné podniky strednej veľkosti, pre ktoré má IT hlavnú podpornú funkciu, majú tendenciu nakupovať outsourcing najmä formou IT špecialistov, ktorí potom pôsobia priamo v ich sídle a zabezpečujú široký záber IT služieb podpory používateľov a infraštruktúry. Tá je nasadená priamo zákazníkom. Vo väčších firmách cítime posun k end-to-end dodávkam dedikovaných outsourcingových služieb. Zákazník si vtedy vo forme mesačného paušálu platí za kompletnú dodávku IT infraštruktúry ako služby. Tá zahŕňa okrem hardvéru a softvéru aj IT špecialistov, ktorí prostredie spravujú.



## Jozef Klein

### CEO Asseco Central Europe

Typický slovenský zákazník sa ešte

donedávna javil ako konzervatívny a jeho potreba prevádzkovať in-house všetky významné informačné systémy bola silnejšia ako prijať outsourcingové alebo cloudové riešenia. Chcel mať „doma“ IT technológie, štandardné licencie, ale predovšetkým vlastné dáta z obavy pred ich zneužitím. Naše najnovšie skúsenosti naznačujú, že dochádza k zmenám v myslení zákazníkov. Evidujeme nárast dopytu po outsourcingu jednoduchších IT služieb, ako je správa zariadení a sieťových OS. Informačné systémy, ktoré nie sú core produkčné, sú zákazníci ochotní prijímať formou SaaS (software as a service). V skupine Asseco disponujeme procesingovým centrom pre kartové transakcie pre banky a iné finančné inštitúcie, ktoré poskytujú služby formou SaaS. Celý systém beží v cloude a zákazník ani nevie, kde sú uložené jeho dáta, nestará sa ani o hardvér, ani o licencie. Cloudové riešenia ako IaaS, vývojové a aplikačné platformy ako PaaS a využívanie aplikácií vo forme SaaS predstavujú veľký potenciál a ich využívanie bude mať rastúcu tendenciu aj na Slovensku.



## Rastislav Koutenský

### CIO Datalanu

V oblasti outsourcingu IT služieb Slovensko stále mierne zaostáva za svetom. Trendy sa na Slovensku udomácnujú pomalšie, zákazníci

sú voči novinkám zdržanliví a opatrní. Outsourcing je však dnes už bežný nástroj v riadení a trend do budúcnosti je jasný – bude ho využívať čoraz viac firiem. Dnešné technológie umožňujú jednoduchšiu a časovo menej náročnú správu rozsiahlych systémov, ktorých sofistikovanosť sa však súčasne zvyšuje. Firmy tak síce potrebujú menej interných odborníkov na správu IT infraštruktúry, ale prienik cloudu, Internet vecí či konvergovaných riešení často vyžaduje služby špičkových technológov, ktorí sú dostupnejší práve prostredníctvom outsourcingových kontraktov. Kvalita outsourcingu na Slovensku sa za posledné roky zvýšila, poskytovatelia dokážu poskytovať širokú škálu služieb a špičkových technológií či už v hardvérovej oblasti, vo vývoji aplikácií alebo služieb.



## René Kubiš

### obchodný a marketingový riaditeľ PosAmu

Outsourcing informačných technológií má v súčasnosti rastúcu tendenciu a čoraz viac zákazníkov zveruje non-core činnosti externým dodávateľom. Trh outsourcingu informačných technológií dozrel, v súčasnosti beží druhé-tretie kolo obnovy kontraktov. Vyššiu profesionalitu a kvalitu vidieť na oboch stranách. Pretrváva záujem o outsourcing

komoditných činností, ako je starostlivosť o hardvér a o koncových používateľov. Je to typický scenár v bankách, poisťovniach alebo u dodávateľov energií. V oblasti outsourcingu centrálnej IT infraštruktúry rastie trh cloudových služieb. Pri výberovom procese sa odberatelia orientujú na renomovaných poskytovateľov. Snažia sa získavať čoraz viac služieb v rovnakej kvalite, ale za menej peňazí. Dodávatelia musia neustále optimalizovať model poskytovania služieb.



## Peter Augustinič

### obchodný a marketingový riaditeľ QBSW

Vnímame dve roviny požiadaviek na outsourcing IT služieb. Prvou je požiadavka na vývoj softvérových riešení, druhou je požiadavka na dodávku ľudských zdrojov ako služby pre projekty, ktoré si naši zákazníci riadia interne. Softvérovému vývoju sú viac naklonené verejný sektor (public), priemysel (industry) a malé a stredné podniky (SME). V bankovníctve, poisťovníctve alebo telekomunikáciách sa zvyšuje dopyt po implementácii existujúcich hotových riešení, prípadne po dodávkach špecializovaných personálnych kapacít. Samostatnou kapitolou je téma outsourcingu služieb v rámci globálnych IT korporácií, ktoré sídlia na Slovensku.

