

> Outsourcing στον κλάδο της Πληροφορικής

Με τον όρο outsourcing εννοούμε την ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες λειτουργιών και υπηρεσιών, οι οποίες καλύπτονται από το ίδιο το προσωπικό μιας εταιρείας. Η χρήση του outsourcing στην Ελλάδα αποτελεί μια πρακτική, η οποία γνωρίζει σημαντική ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια.

Του Πάνου Ζώτου, Τεχνικού Διευθυντή, SYNTAX Πληροφορική ABEE



Πάνος Ζώτος
SYNTAX Πληροφορική
ABEE

Παραδοσιακά, το outsourcing είναι συννηθισμένο για λειτουργίες τμημάτων στην εταιρεία, όπως είναι οι εργασίες λογιστηρίου ή διανομής προϊόντων. Τα τελευταία χρόνια το outsourcing των υπηρεσιών Πληροφορικής γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη, καθώς, όταν οργανωθεί σωστά, προσφέρει στις εταιρείες σημαντικά πλεονεκτήματα και ευκολίες, όπως:

- Αξιοποιεί εξειδικευμένο προσωπικό, χωρίς να αναλαμβάνει το κόστος αναζήτησης και διαχείρισής του, ενώ έχει τη δυνατότητα να αντικαθιστά αυτό το προσωπικό κάτω από συγκεκριμένους όρους, χωρίς επιπλέον κόστος.
- Εξασφαλίζει, επιπλέον, προσωπικό σε συγκεκριμένες περιόδους αυξημένου φόρτου, χωρίς να χρειάζεται να προβεί σε προσλήψεις.
- Απαλείφει την ανάγκη για ίδιες επενδύσεις σε τομείς που συχνά δεν ανήκουν στο κύριο επιχειρηματικό της αντικείμενο, εστιάζοντας αποκλειστικά στους τομείς ενδιαφέροντος της, αυξάνοντας έτσι την ανταγωνιστικότητά της.

Αντίθετα με το «παραδοσιακό» outsourcing, που στόχευε στην ανάθεση δευτερευουσών λειτουργιών σε εξωτερικούς συνεργάτες, ο τομέας του IT εμφανίζει ιδιαιτερότητες, οι οποίες πηγάζουν από την υψηλή εξειδίκευση που απαιτείται για την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών και λειτουργιών. Ειδικά για τον τομέα της Πληροφορικής, η εφαρμο-

γή ενός μοντέλου outsourcing σε μια επιχείρηση εμφανίζει επιπλέον προκλήσεις, οι οποίες, σύμφωνα με έρευνα που περιλάμβανε τη συμμετοχή επαγγελματιών της Πληροφορικής (Ware), συνοψίζονται στα εξής:

- Διαχείριση επικοινωνίας (67%)
- Διαφορές κουλτούρας (51%)
- Έλλειψη εσωτερικών διαδικασιών για τον καθορισμό των εργασιών (40%)
- Έλλειψη εσωτερικών ικανοτήτων πελατειακής διοίκησης (32%)

Από τη μία πλευρά, οι προκλήσεις αυτές οφείλονται στην επιλογή από τις ελληνικές επιχειρήσεις αλλοδαπών εταιρειών για την παροχή υπηρεσιών outsourcing. Παρότι το αρχικό κόστος μιας τέτοιας επιλογής φαίνεται μικρό, η δυσχέρεια στην επικοινωνία και οι διαφορές στην κουλτούρα έχουν, ήδη, αποδειχτεί ανυπέρβλητα εμπόδια στην καλή συνεργασία των δύο μερών. Από την άλλη πλευρά, έχει παρατηρηθεί η είσοδος στον χώρο παροχής υπηρεσιών outsourcing Πληροφορικής εταιρειών που ασχολούνται γενικά με την ανεύρεση προσωπικού, οι οποίες, όμως, δεν είναι εξειδικευμένες στο αντικείμενο. Ενώ αυτές οι εταιρείες μπορούν σχετικά εύκολα να καλύψουν τις ανάγκες για προσωπικό μιας εταιρείας σε άλλους τομείς, ο χώρος της Πληροφορικής απαιτεί εξειδικευμένη γνώση για την επιλογή των σωστών ατόμων που θα παρέχουν τις υπηρεσίες και συνεχή επιβε-

βαίωση για το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται, γεγονός που μπορεί να εξασφαλιστεί μόνο από μια εξειδικευμένη εταιρεία παροχής των αντίστοιχων υπηρεσιών.

Η SYNTAX παρέχει από το 2000 υπηρεσίες outsourcing στην Ελλάδα και τις χώρες του αραβικού κόλπου, καλύπτοντας εξειδικευμένες λειτουργίες που αφορούν τα τμήματα ανάπτυξης εφαρμογών (Software Development), λειτουργίας (IT Operations) και ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων (IT Security).

Αξιοποιώντας την τεχνογνωσία της σε θέματα Πληροφορικής και τη μακρόχρονη εμπειρία της στην αγορά, η SYNTAX έχει χτίσει μια σειρά μακροχρόνιων συνεργασιών με πολύ σημαντικές εταιρείες στον τραπεζικό, τηλεπικοινωνιακό και ενεργειακό κλάδο, οι οποίες την εμπιστεύονται για την παροχή υπηρεσιών Πληροφορικής στους παραπάνω τομείς, αλλά και την παροχή εξειδικευμένου προσωπικού.



Μεσογείων 216, Χαλκιδεύς
T: 210 65 43 100
F: +30 210 65 60 880
E: info@syntax.gr
W: www.syntax.gr