

Știință & Tehnologie

Nearshore outsourcing a serviciilor IT în vremuri de pandemie

Know-how. În conformitate cu ultimele cifre, în Elveția există o lipsă de circa 36.000 de experți IT. Experiențele actuale cu telemunca demonstrează că întreprinderile locale pot compensa o parte din aceste resurse lipsă prin nearshore outsourcing a serviciilor IT.

De Gustav Bruckner

În mijlocul primului lockdown, CIO-ul unui concern tehnologic a respirat ușurat și s-a bucurat de faptul că și-a găsit prestatorul nearshore de servicii IT în București încă din 2019, anul premergător pandemiei. Acum, în aceste vremuri dificile, conform celor transmise telefonic de interlocutorul nostru, poate construi pe această bază, asigurându-și pe lângă suportul IT și susținerea necesară pentru asistența și dezvoltarea în continuare a software-ului SAP implementat la nivelul companiei. Și oricum: acum ar avea nevoie pentru automatizarea robotizată de proces (RPA) de încă un prestator de servicii cu experiență. În plus, ar dori să pregătească departamentul de IT la nivel de grup în mai multe etape pentru lumea SAP S/4HANA.

Ca și acest CIO, mulți dintre colegii săi plănuiesc – în ciuda sau chiar din cauza situației economice dificile create de măsurile antipandemice – să facă față numeroaselor provocări IT de aici cu ajutorul know-how-ului și competențelor din țările aflate în imediata apropiere. Asta pentru că sarcinile din domeniul tehnologiei informației sporesc în continuare, nu în ultimul rând din cauza pandemiei. Homeoffice, E-Commerce, digitalizare, Cloud Computing și Internet of Things (IoT), pentru a numi doar câteva dintre temele centrale, contribuie la creșterea dramatică a cererii. Astfel, potrivit studiului IDG-Research IoT 2021, de la începutul lunii februarie a anului curent companiile au crescut în mare parte investițiile în IoT în

timpul pandemiei. 42 de procente dintre companii au raportat o creștere a investițiilor în această perioadă. În cazul unui sfert dintre companii, investițiile au rămas constante, doar o treime dintre întreprinderi reducând sau chiar înghețând bugetele IoT.

Lipsa specialiștilor IT

Strigătul de ajutor după informaticieni de pe piața muncii, care a devenit deja un reflex, rămâne deja fără ecou în străinătate, inclusiv din cauza impedimentelor de deplasare care există în acest moment. În plus, așa cum a constatat un studiu recent al McKinsey Global Institute, în general crizele accentuează tendința reintoarcerii în zonele natale, adică reshoring și nearshoring. Studiul a analizat lanțuri de producție și livrare în cadrul a 23 de sectoare de activitate și impactul pe care-l au nu numai pandemiile, dar și atacurile cibernetice, războaiele economice și alte catastrofe asupra lor. Însă pentru aducerea înapoi a unor componente sensibile ale procesului de producție sunt necesare resurse IT suplimentare, pe care piața locală nu le poate asigura. O soluție pot fi prestatorii nearshore de servicii IT din țările vecine.

Aceste evoluții care afectează atât economia globală, dar care sunt și specifice branșei, se suprapun peste un mediu în care telemunca devine din ce în ce mai atractivă. Și nu doar asta: legiutorul și grupări patronale relevante solicită insistent acest lucru. Cultura muncii de la domiciliu devine din ce în ce mai acceptabilă – atât pentru angajatori cât și pentru salariați. Tocmai generația tânără cu înaltă calificare digitală speră să obțină astfel o mai mare flexibilitate și mai mult timp pentru familie. Pe viitor, nu va fi foarte relevant dacă aceste homeoffice-uri se află în regiunea Zürich, în apropiere de Basel sau în cartierele din arealul tehnologic Coresi Business Park în Brașov, România.

Țări cu potențial IT ridicat în Europa de Est

Dinamica impusă de pandemie care încurajează telemunca stimulează în același timp și externalizarea nearshore a serviciilor IT. Cu câteva excepții, diferența între mediile de lucru constă doar în distanța fizică față de sediul companiei. Iar, așa cum o arată și situația actuală, această distanță aproape că nu mai este relevantă. În condițiile date, avantajele nearshoring-ului devin astfel tot mai evidente. Acestea nu se limitează nici pe departe la atragerea de noi resurse IT pentru propria companie, este vorba de asemenea despre a profita de izvorul de talente și prestatori de servicii din statele învecinate înalt dezvoltate în sectorul IT. De ce am miza doar pe talentele aflate pe o rază de 50 km față de sediul nostru social atunci când am putea profita și de rezerva de specialiști din regiunile est-europene puternic dezvoltate în domeniul informatic?

În plus, asemenea prestatori de servicii IT pun în joc prin membrii echipelor lor noi perspective și experiențe. Astfel, ideile și soluțiile proaspete, creative și ieșite din comun aduc plusvaloare proiectelor respective. Acești consultanți SAP, experți e-Commerce sau dezvoltatori care lucrează după același fus orar, cum ar fi în România, vorbesc cu toții limba engleză, aproximativ 20 la sută dintre ei stăpânesc și limba germană și au experiență în proiecte internaționale. Dispun de calificări remarcabile, cei mai mulți dintre ei au absolvit universități și sunt la curent – ca expertiză și know-how – cu ultimele noutăți.

Căutare specifică a partenerilor

Costurile odinioară mai mari de demarare a proiectelor nearshore corespunde în prezent costurilor proiectelor derulate cu respectarea regulilor impuse de coronavirus. Datorită pregătirii temeinice a cerințelor de proiect și a predării precum și datorită concentrării asupra esențialului, de exemplu în cadrul unor videoconferințe bine structurate, secțiile IT lucrează în mod frecvent chiar mai eficient. Lipsește practic distragerea atenției și lipsesc ședințele spontane la

fața locului, care înghit timp. Pe lângă toate aceste avantaje, costurile de salarizare, care rămân în continuare mai reduse, reprezintă de asemenea unul dintre cele mai importante motive pentru outsourcing. Astfel, prestatorii nearshore facturează pentru numeroase servicii IT cu până la 50 la sută mai puțin decât ofertanții locali de servicii.

Ținând seama de aceste numeroase aspecte interesante, mulți responsabili IT se întreabă: cum poate fi găsit partenerul adecvat tocmai în această perioadă pandemică cu restricții de călătorie, fără a neglija activitatea curentă și fără a supune echipa IT și bugetul la presiuni excesive? În mod normal, asociațiile profesionale, Camerele de Comerț Internațional, autoritățile locale sau eventual căutările pe net ar putea ajuta la selectarea partenerului potrivit dintre numeroșii potențiali prestatori nearshore de servicii IT. Având însă în vedere faptul că, din cauza coronacrizei, salariații multor asociații, instituții și autorități la nivel mondial lucrează în condiții dificile, o asemenea procedură ar putea dura. Sprijin în acest sens promet societățile de consultanță specializate în Nearshore IT-Outsourcing. În cazul ideal, acestea cunosc de ani mulți piața de servicii SAP și IT a țării respective, persoanele cheie și managementul companiilor IT, cu punctele lor forte și eventualele slăbiciuni. Pe asemenea analize și experiențe se bazează benchmarking-ul acestor consultanți.

Criteriu cheie: evaluarea managementului

De proprietarul și de managementul prestatorului de servicii IT, de spiritul de conducere și viziunea lor depinde cultura companiei și performanța echipelor nearshore, respectiv performanța fiecărui angajat în parte. De aceea, pe lângă cele două criterii de evaluare constând în expertiza tehnică în IT și condițiile ofertei, un criteriu important la alegerea prestatorului de servicii ar trebuie să fie și evaluarea managementului. Ca pondere optimă a criteriilor de departajare s-ar impune în condițiile actuale, care fac dificilă o cunoaștere personală a potențialului prestator de servicii IT la fața

locului, următoarele puncte procentuale din 100: management 40, expertiză tehnică IT 30 și condițiile ofertei 30. Subcategoriile suplimentare ale acestor trei criterii detaliază constatările făcute în cadrul benchmarking-ului. Astfel, consultanții pot recomanda rapid și exact, în cazul cererilor venite de la companii din regiunea DACH (Germania – Austria – Elveția), cei mai potriviți doi sau trei prestatori de servicii SAP sau IT din rețeaua lor consacrată.

Având în vedere că și după pandemie evaluarea conducerii în procesul nearshore va continua să fie un criteriu vital, face obiectul unor raționamente exemplificative. Astfel, experiența unor proiecte anterioare poate conduce la concluzii privind satisfacția clienților. Relații comerciale de durată ale companiilor IT arată care management derulează cu succes proiecte pe perioade lungi. Tehnologiile orientate spre viitor sunt dovada inovativității și agilității prestatorului de servicii. Creșterea continuă a companiei IT și a numărului de salariați împreună cu o fluctuație redusă subliniază atractivitatea, seriozitatea și faptul că întreprinderea are viitor.

Criteriu de evaluare – expertiza IT

În cadrul evaluării managementului, capacitatea de a conduce echipele și salariații ocupă un loc central – asta și pentru că, la fel ca în cazul telemuncii, cadrul de conducere nu stă direct lângă angajat. Totuși, conducerea trebuie să aibă capacitatea de a asigura și dezvolta procesele directe, însă și de a consolida angajamentul, disponibilitatea și loialitatea colaboratorilor. Împreună cu promovarea așa-ziselor soft skills precum inteligența emoțională sau capacitatea de adaptare și cooperare, conducerea companiei își sprijină echipa nearshore să se coordoneze cu colegii de echipă din partea clientului. Tocmai în cazul proiectelor mari, în cadrul cărora echipele onsite și nearshore colaborează strâns în legătură cu procesele critice, partenerii trebuie să poată pune la bătaie, folosi și sincroniza atuurile fiecăruia dintre ei.

Competențele tehnice ale prestatorilor de servicii SAP și IT de luat în seama în cadrul procesului de benchmarking sunt în strânsă legătură cu cerințele companiilor care doresc să găsească partenerul nearshore optim pentru externalizarea serviciilor. În faza de ofertare, pentru fiecare cerere de servicii IT lansată de o companie din zona DACH vor fi transmise oferte corespunzătoare de la mai mulți prestatori. Acestea ar putea fi: suport IT în limba germană și în mai multe limbi pentru utilizatori, dezvoltare SAP și cerințe de modificare, așa-numite Change Requests, servicii de management al aplicațiilor SAP (AMS) precum și servicii în legătură cu migrații SAP S/4HANA- (a se vedea caseta) și Cloud-Services. Prestatorii de servicii IT acordă însă sprijin și pentru digitalizare pe teme legate de E-Commerce, Internet of Things (IoT) sau automatizarea robotizată a proceselor (RPA) precum și legat de aplicațiile Microsoft Office și altele. Independent de cele de mai sus, cele peste 20.000 de companii de IT din România acoperă cu între 20 și 1.500 de salariați întreaga gamă de competențe și servicii IT.

Evaluarea condițiilor ofertei

Pe lângă ofertele individuale, condițiile cadru naționale și specifice sectorului de activitate au o importanță majoră pentru atractivitatea serviciilor. Astfel, Guvernul României a introdus programe interesante de sprijin pentru industria IT, a creat o infrastructură importantă și a adoptat o legislație fiscală atractivă. De exemplu, impozitul pe profit este de zece la sută, impozitul pe dividende de cinci la sută iar impozitul pe salariile softștilor salariați a fost eliminat cu totul. De asemenea: angajatorii nu plătesc contribuții sociale, cu excepția asigurării de șomaj de 2,5 la sută. Astfel, condițiile sunt optime pentru oferte de preț corecte pentru ambele părți, la aceeași experiență și aceeași calificare raportată la expertiză IT din zona DACH. Toate aceste aspecte ar trebui să fie un motiv suficient pentru îndreptarea privirilor spre est.

Caseta: Proiecte de implementare SAP S/4HANA

În țările nearshore precum România, câțiva prestatori de servicii SAP s-au specializat pe proiecte de implementare S/4HANA și faza

corespunzătoare de technology stack, adică ecosistemul de date S/4HANA. În cazul proiectelor de implementare, prestatorii nearshore de servicii SAP răspund de proiect în calitate de antreprenori generali, singuri, sau răspund pentru părți ale acestuia ca parteneri în cadrul unui consorțiu. Prestațiile încep cu roadmap, care include printre altele decizii de bază precum alegerea categoriei de dezvoltare Greenfield sau Brownfield. Se continuă cu proiecte preliminare, care pot fi executate încă în clasicul SAP, precum Customer-/Vendor-Integration (CVI) sau Custom Code Lifecycle Management (CCLM). Cu design-ul, respectiv faza de concepere începe apoi proiectul HANA propriu-zis, structurat într-un concept tehnic și de specialitate și care necesită colaborarea între key-useri, experți S/4HANA și salariați din departamentele de specialitate pentru efectuarea unei analize fit-gap. Apoi, în faza de implementare, specialiștii IT configurează conceptul și realizează sistemul funcțional. Pregătirea pentru go-live, inclusiv teste complete, training-uri și formarea know-how-ului utilizatorilor completează proiectul de implementare.

Caseta: Technology stack SAP S/4HANA

Faza de technology stack include tehnologia bazei de date HANA, modelarea datelor cu Core Data Services (CDS), servicii de tranzacționare cu Business Object Processing Framework (BOPF), logica tranzacțiilor cu ABAP în Eclipse precum și punerea la dispoziție a datelor prin SAP Gateway și ODATA-Services până la interfața de utilizator cu Fiori și SAPUI5.

FOTO Coresi Business Park din Brasov:

În realizarea Coresi Business Park din Brașov, România, s-a implicat puternic investitorul elvețian Phillippe Jacobs, copreședinte al Jacobs Holdings. În faza finală de construcție, Coresi Business Park are o suprafață de cca. 100 de hectare și oferă spații de birouri pentru companii locale și internaționale din sectorul tehnologiei informației pe o suprafață de 150.000 metri pătrați.

Autorul:

Gustav Bruckner este administrator al OTIS Consulting. Societatea de consultanță și servicii constituită în anul 2003 în Germania ajută companiile din zona DACH precum și prestatorii de servicii SAP și IT din România să coopereze în condiții avantajoase pentru ambele părți. Din cauza măsurilor de combatere a pandemiei, consilierea se concentrează în această perioadă în special pe găsirea partenerilor potriviți chiar și fără o întâlnire face-to-face.