



Piețele emergente Qu erie în Finanțe și Afaceri

Outsourcing IT – alternativa ve pentru un IMM românesc de succes

Ana Gramaa, Vasile-Daniel Pvloaiaa,*

[^]Universitatea Alexandru Ioan Cuza din Iasi, Facultatea de Economie, Microfoane și Administrarea Afacerilor, B-dul Carol I nr.22, Iai, Romania

Abstract

Externalizarea IT este una dintre acțiunile cel mai frecvent întâlnite de către IMM-urile din SUA, Australia și Europa de Vest, dar, în acest sens, România este încă la început. Indiferent de dimensiunea companiei, atât structura, cât și funcționalitatea sistemelor IT sunt aproape aceleași, deci principalele componente pe care IMM-urile le conțin în interiorul lor sunt: infrastructura IT: componente hardware (inclusiv servere, stații de lucru, imprimante, scanere, UPS-uri), precum și o componentă software care include o gamă largă de aplicații specializate, precum și sisteme generalizate precum ERP (Business Management), CRM (Customer Management), SCM (Supply Chain Management), aplicații pentru backup de date și comunicare internă. Prin urmare, în cadrul th interesului IMM-urilor pentru externalizarea serviciilor, evidențiază viitorul interesului ME pentru externalizarea IT.

de către IMM-urile din SUA, Australia și Europa de Vest, dar, în acest sens, România este încă la început. Indiferent de dimensiunea companiei, atât structura, cât și funcționalitatea sistemelor IT sunt aproape aceleași, deci principalele componente pe care IMM-urile le conțin în interiorul lor sunt: infrastructura IT: componente hardware (inclusiv servere, stații de lucru, imprimante, scanere, UPS-uri), precum și o componentă software care include o gamă largă de aplicații specializate, precum și sisteme generalizate precum ERP (Business Management), CRM (Customer Management), SCM (Supply Chain Management), aplicații pentru backup de date și comunicare internă. Prin urmare, în cadrul th interesului IMM-urilor pentru externalizarea serviciilor, evidențiază viitorul interesului ME pentru externalizarea IT.

© 2014 Autorii. Publicat de Elsevier BV Acesta este un articol cu acces deschis sub licența CC BY-NC-ND © 2013 Publicat de Elsevier Ltd. Selecție și evaluarea inter pares sub responsabilitatea organizației locale de interogări privind piețele emergente în finanțe și afaceri organizație locală <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/> pe și/sau peer-review sub responsabilitatea Emerging (http://doi:10.1016/S2212-5671(14)00605-4)

Cuvinte cheie: Outsourcing; IMM-uri; Tehnologia informației Outsourcing; SaaS; Cloud computing

1. Introducere

În ultimii ani, studiile de piață abundă în th afaceri pentru IMM-uri. Se știe că outsourc esențială la reducerea atât a personalului

Cercetarea pieței locale și are ca scop îmbunătățirea oportunităților de cingerea în general și externalizarea IT în special, au o contribuție costurile și achizițiile de software și infrastructură IT.

* Autorul corespunzator . Tel.: +00-40-232-201586.
Adresa de e-mail: danpav@uaic.ro

În acest context, un studiu realizat în 2008 de IT Assist (o firmă activă în sectorul de externalizare IT) relevă că 41% dintre firmele din România apelează la un specialist privat pentru configurarea și optimizarea rețelelor de calculatoare și/sau stațiilor de lucru, 24% angajează o companie specializată (outsourcing) și doar 17% au un angajat intern expert în acest domeniu. În general, tendințele studiului IT Assist au fost confirmate în anul următor când compania de cercetare și consultanță Ka & Te Associates a evidențiat că în managementul IT, 60% dintre IMM-urile din România își externalizează serviciile. Astfel, doar 12,5% dintre IMM-urile chestionate spun că dețin un angajat specializat, în timp ce 79% dintre acestea nu au propriul departament IT [Wall-Street, 2009]. Mai mult, 60% dintre companiile chestionate preferă să încredințeze gestionarea infrastructurii lor IT unor companii pentru care aceasta este activitatea principală. În 2011, cifra de afaceri a externalizatorului Ka & Te Associates s-a dublat și astfel s-a confirmat tendința de adoptare a externalizării serviciilor IT în România.

Conceptul de externalizare a aplicațiilor IT este denumit în literatura de specialitate ITO[†] și este considerat un subiect destul de interesant și actual. Drept urmare, întreprinderile mici și mijlocii manifestă un mare interes pentru ITO și, drept consecință, piața le oferă o mare varietate de servicii și furnizori. Martorelli [Martorelli, 2007, p.1,7] consideră că IMM-urile poziționează ITO pe primul loc în topul activităților care sunt în mare parte externalizate. De asemenea, în cadrul serviciilor ITO pe scară largă [Andone, 2010, p.164] se plasează managementul aplicațiilor informaționale (care include dezvoltarea aplicațiilor, testarea software-ului, implementarea software-ului, întreținerea și suportul aplicațiilor), managementul infrastructurii IT, implementarea și întreținerea activităților rețelelor de calculatoare și o gamă largă de servicii pentru: testarea și validarea aplicațiilor IT, monitorizarea și securitatea IT, recuperarea datelor, suportul utilizatorilor prin serviciul de asistență și altele.

Articolul propus își propune să umple golul existent privind lipsa unor studii de specialitate care să prezinte importanța externalizării IT în domeniul IMM-urilor. Legat de externalizarea IT, în comparație cu țările dezvoltate, România este mult în urmă și motivele principale ale acestei stări sunt o repercusiune a faptului că managerii IMM-urilor nu sunt familiarizați cu beneficiile pe care le decurg [Negru, 2011] din outsourcing. În consecință, pe parcursul articolului ne propunem să evidențiem importanța pentru IMM-uri a externalizării serviciului IT și a înregistrării ofertelor care există pe piața locală de ITO.

Cercetarea întreprinsă în cadrul articolului are o natură conceptuală și metodologică, ilustrând atât conceptele de bază legate de outsourcing în general, dar mai ales de outsourcing IT. În ceea ce privește metodologia cercetării s-a folosit raționamentul deductiv în timp ce metodele utilizate pentru colectarea datelor au fost sondajul, observarea directă și documentarea.

2. Principalele caracteristici ale IMM-urilor față de externalizare: o abordare globală și locală

Importanța economică a IMM-urilor este incontestabilă, dar nu trebuie generalizată. Între companiile mari și mici sau mijlocii există o relație de complementaritate și interconectare, deoarece acestea se completează și contribuie la stabilirea unui echilibru rațional între proporțiile cerute de economiile de piață. IMM-urile contribuie fundamental la creșterea volumului de bunuri și servicii de consum, atât pentru populație, cât și pentru export, ele realizează produse „mici” care, atunci când lipsesc, devin „mari”. Companiile mari sunt, printre altele, principala piață de outsourcing IT pentru IMM-uri.

Situația de criză economică și financiară cu care ne confruntăm la nivel global în prezent, afectează în primul rând IMM-urile, deși din acestea se așteaptă o revigorare a economiei pentru a ieși din această perioadă dificilă. O astfel de renaștere poate fi obținută prin luarea de măsuri la nivel strategic precum: reducerea costurilor, eliminarea cheltuielilor cu serviciile furnizate de terți, utilizarea efectivă a forței de muncă și fidelizarea clienților. Noi credem cu tărie că

[†] Externalizarea tehnologiei informației

măsurile de mai sus pot fi implementate prin decizia de informatizare a anumitor procese de afaceri din cadrul activității IMM-urilor. O astfel de decizie ar conduce la următoarele rezultate: prețuri mai mici la materiile prime, prețuri mai mici la depozitarea mărfurilor, eficiența a forței de muncă și deschidere către o piață globală care va aduce noi clienți, astfel un flux de numerar ridicat care reduce probabilitatea companiei de a atinge imposibilitatea plăților. Soluția optimă pentru informatizarea IMM-urilor este externalizarea.

La nivel mondial, IMM-urile reprezintă peste 98 % din întreprinderile existente și contribuie în mod semnificativ la reducerea șomajului și la beneficiul economic al economiilor europene și americane [Popescu, 2008, p.10]. În prezent, în Uniunea Europeană, există aproximativ 23 de milioane de IMM-uri (99% din afacerile existente) cu aproximativ 100 de milioane de angajați (70% din PIB și forța de muncă) și reprezintă o sursă importantă de antreprenoriat și inovare care este esențială pentru competitivitate. a companiilor europene [Parlamentul UE, 2008]. O analiză mai detaliată [CE, 2008] la nivel european dezvăluie că IMM-urile reprezintă: 99,8 % din totalul întreprinderilor europene, 67,1 % din ocuparea forței de muncă în sectorul privat și 80 % din ocuparea forței de muncă în industrii, construcții și sectoarele mobile. În Japonia, tendința este foarte asemănătoare cu cea din Europa, deoarece peste 99 % din toate întreprinderile sunt întreprinderi mici sau mijlocii. Majoritatea acestor companii nu sunt la fel de cunoscute ca giganții din Japonia, dar formează coloana vertebrală a sectorului serviciilor și sunt o parte esențială a lanțului de producție și export [Blair, 2010]. În România, IMM-urile însumează 600.000 din totalul companiilor, reprezintă aproape 80 % din PIB și asigură 60 % din forța de muncă [Hodorogel, 2011].

Indiferent de activitatea desfășurată, dimensiunea firmei și nivelul de tehnologie, efectele pozitive ale sectorului IMM-urilor sunt multiple, cele mai populare fiind: îmbunătățirea concurenței(1), crearea de oportunități de dezvoltare și adaptare a noilor tehnologii informaționale pentru a răspunde unei nevoi concrete(2), umplerea nișelor de piață neatractive pentru întreprinderile mari și exploatarea efectivă a acestora ca oportunități reale(3), ancorarea în economiile locale prin resurse locale - financiare, materiale, forței de muncă și informaționale(4).

În general, datorită efectelor pozitive, atât economice, cât și sociale, IMM-urile reprezintă un domeniu de interes strategic pentru orice economie. Societatea Informațională a oferit și oferă în continuare noi oportunități pentru dezvoltarea IMM-urilor, printre care: comerțul electronic care are un impact major asupra tranzacțiilor comerciale dintre afaceri și clienți prin dezvoltarea de soluții software ERP (Enterprise Resource Planning) care acoperă toate departamentele din cadrul unei întreprinderi într-un singur sistem. [Grama, 2007]. Deși la început soluțiile ERP au fost concepute special pentru întreprinderile mijlocii și mari (deoarece astfel de software-uri erau considerate aplicații la scară largă) în ultimul timp ele se adresează și IMM-urilor, datorită avantajelor oferite de soluțiile ERP: gestionarea tuturor activităților companiei, reducerea costurilor de producție și de inventar, scurtarea timpului de așteptare, reducerea posibilității de eroare umană [Hurbean et al, 2013].

3. Tehnologiile informației – un catalizator pentru dezvoltarea IMM-urilor în criza globală

În ultimele decenii s-a desfășurat un proces continuu de tragere a economiei mondiale de la una dezvoltată pe factori tradiționali (resurse materiale, muncă și capital) la una bazată pe cunoștințe în care bunurile intangibile precum educația, cunoștințele tehnologice, inovația, creșterea managementului informației sunt. principalii factori contribuind la creșterea productivității factorilor tradiționali de producție, a căror contribuție cantitativă devine secundară.

Apariția noilor valuri tehnologice determină o schimbare profundă a mediului în care își desfășoară activitatea IMM-urile. Pentru a supraviețui, ei trebuie să se adapteze la schimbările implicate de apariția noilor tehnologii ale informației și comunicațiilor (TIC). Comisia Europeană consideră că una dintre sarcinile sale cele mai importante este promovarea competitivității industriei și serviciilor TIC și sprijinirea implementării acestor tehnologii în IMM-urile europene. TIC este unul dintre cele mai importante sectoare economice europene și duce la creștere în următoarele moduri: (1) în Uniunea Europeană, ponderea sectorului TIC din valoarea adăugată economică totală este de 8,5 % și asigură 3 % din locurile de muncă din UE. ; (2) avantajul vital oferit de TIC derivă din acesta

utilizarea curentă în timp ce investițiile în TIC conduc la o productivitate ridicată; (3) utilizarea TIC în cadrul lanțurilor valorice permite organizațiilor să își mărească eficiența generală și, astfel, să le facă mai competitive.

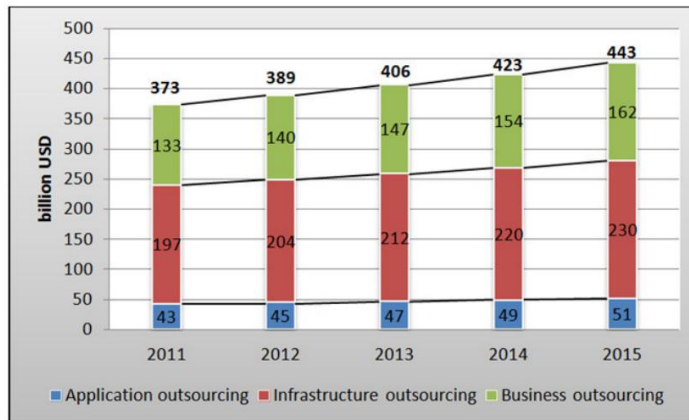
Strategia Europa 2020 și economia europeană se bazează în mare măsură pe potențialul disponibil pentru IMM-uri. În consecință, a fost elaborat un cadru politic al EU Small Business Act (SBA), conceput pentru a consolida IMM-urile, astfel încât acestea să poată crește și să creeze locuri de muncă. Chiar dacă majoritatea inițiativelor SBA au fost declanșate, o analiză a stării actuale de implementare dezvăluie că trebuie făcut mai mult pentru a ajuta IMM-urile. În acest sens, menționăm că inovațiile TIC pot ajuta IMM-urile prin rezolvarea problemelor acestora. Astfel, activități precum outsourcing și cloud computing pot contribui substanțial la reducerea costurilor, creșterea productivității și, în final, prin întărirea coeziunii la nivel de echipă. Din păcate, potențialul inovației bazate pe TIC și al noilor modele de afaceri este încă subexploatat de IMM-urile românești și una dintre cauze este reprezentată de mediul economic actual care le limitează dramatic resursele.

Prin urmare, se poate spune că dezvoltarea și susținerea activității IMM-urilor au devenit o necesitate, întrucât astfel de organizații reprezintă o componentă foarte importantă în economia unui stat, având păreri că acele entități sunt principalul factor de creștere economică.

4. Beneficiile, oferta și previziunile viitoare ale cotei de piață ale ITO

De obicei, organizațiile decid să externalizeze joburile de rutină sau, uneori, chiar și funcții întregi de afaceri (cum ar fi contabilitatea, serviciile IT) către alte companii. De exemplu, în 2008, piața globală a externalizării era de 326 de miliarde de dolari [Information Services Group, Statista 2013] și se estima că va avea o valoare mai mare de 412 de miliarde de dolari până la sfârșitul anului 2010 [Valacich, 2012, p.16]. Proiecția pentru 2010 nu a fost atinsă și un studiu publicat în 2011 de Gartner prognozează o creștere de 4% anual pentru perioadele 2011-2015 în cadrul pieței de outsourcing. Astfel, după cum se vede în fig.1, piața de externalizare a predicțiilor pentru 2013 este de aproximativ 406 miliarde USD.

Atunci când IMM-urile aleg să-și externalizeze activitățile de afaceri, acestea au motive diferite și, printre cele mai răspândite, se numără [King, 2003]: controlul sau diminuarea costurilor globale; eliberarea resurselor interne ale organizației; acces la cunoștințe înalte prin experți; creșterea potențialului veniturilor afacerii; reducere timpul de piață; creșterea eficienței procesului; concentrarea pe competențele de bază în afaceri; compensa lipsa de aptitudini sau expertiză într-un anumit domeniu.



Comments [Volek, 2012]:

1. The grow of client demand results from the change in the model delivery for ITO (cloud, consumerization, industrialization and others) which accelerate the grow rate of ITO;
2. The innovation opportunities by ITO engagements will potentially conduct to an enrichment or change in initiatives and leads to incremental spending;
3. An increase of BPO deals getting completed while the economic growth within the developed markets improves. Also, the transaction volume expected to carry over from 2010 will increase, as well.

Sursa: Gartner, Inc., 2008-2015 Forecast of IT Services, 2Q11 Update, 16 iunie 2011

Fig. 1. Prognoza dimensiunii pieței globale de outsourcing în perioada 2011-2015,

ITO se referă practic la externalizarea tuturor sau a unor părți ale funcțiilor IT către o parte externă și poate fi văzută ca un subset al Business Process Outsourcing (BPO). În literatura de specialitate, acest termen poate fi întâlnit și ca IT Enabled Services (ITES) Outsourcing. Pentru a oferi o mai bună înțelegere a importanței, beneficiilor și dezavantajelor ITO pentru IMM-uri, în paragrafele următoare vom aborda întrebări pertinente și vom încerca să le răspundem.

De ce ar fi IMM-urile în avantaj dacă adoptă ITO? În principal pentru că ITO poate ajuta IMM-urile prin reducerea costurilor IT și, de asemenea, permițându-le să acceseze noile tehnologii într-un mod mai ieftin și mai rapid. Prin urmare, este important să înțelegem avantajele externalizării managementului unor operațiuni IT într-o companie diferită, care poate fi fie un outsourcer off-shore, fie on-shore. Pot exista mai multe motive pentru care IMM-urile externalizează toate sau o parte din operațiunile IT. Unele dintre acestea ar putea fi: (1) reducerea costurilor de deținere și gestionare a activelor IT, (2) ameliorarea presiunii atunci când IT-ul nu este activitatea de bază a IMM-urilor, (3) accesarea la cele mai noi tehnici și procese din industrie și aducerea eficienței operaționale. , (4) îmbunătățirea timpului de introducere pe piață al IMM-urilor pentru produse și servicii inovatoare și (5) o calitate mai bună a serviciilor adusă de externalizarea unei serii de activități precum facturarea și/sau asistența clienților.

Care sunt dezavantajele majore care vin cu ITO? Atunci când IMM-urile apelează la ITO, ar trebui să fie conștient de faptul că pot exista mai multe puncte slabe potențiale în externalizarea unei activități, deoarece aceasta implică o pierdere parțială a controlului asupra activității externalizate. Literatura menționează că 50% dintre proiectele de outsourcing IT eșuează din diverse motive. De exemplu, dacă IMM-urile decid să externalizeze suportul extern al tehnologiei informației, relația lor cu clienții poate fi deteriorată dacă externalizarea (furnizorul de servicii) nu oferă un serviciu de calitate. În consecință, poate conduce la o elasticitate mai scăzută a serviciilor primite. În majoritatea cazurilor, IMM-urile pot fi nevoite să investească timp în gestionarea relațiilor cu furnizorii de servicii.

Care sunt activitățile IT pe care IMM-urile le externalizează cel mai mult? Odată ce un IMM decide operațiunile și/sau departamentul care va fi furnizat printr-o terță parte, va pregăti un dosar de afaceri adecvat, iar următoarea acțiune ar fi să găsească un furnizor de externalizare care să aibă calitățile dorite (cum ar fi lucrul confortabil cu, nivelul de expertiză dorit, oferind costurile adecvate).

Cât de mult din serviciile IT ar trebui să externalizeze IMM-ul? Deși externalizarea suportului nu este o opțiune în general luată în considerare de IMM-uri, aceasta nu trebuie evitată, deoarece este cazul în care toată secțiunea IT este gestionată de o altă companie. De obicei, această opțiune este utilizată de marile întreprinderi și multinaționale și, prin aceasta, le permite integratorilor de sisteme precum CSC, HP sau IBM să dobândească un control mai mare sau mai mic asupra centrului de date intern al IMM-urilor. O astfel de acțiune poate reduce necesitatea IMM-ului de a menține un nivel înalt de expertiză pentru forța de muncă, deoarece terțul (pe baza unui acord) va prelua acea sarcină și, ca urmare, SLA-urile (Service Level Agreements) pot fi mai dăunătoare. . Adesea, IMM-urile externalizează [Longbottom, 2011]: (1) nevoile considerate a fi reparate (înlocuirea echipamentelor și SLA atunci când nu au succes); (2) supravegherea sistemelor de bază (analiza cauzei fundamentale-RCA și detectarea problemelor esențiale și remediarea acestora, dacă este disponibilă); (3) și administrarea generală a ciclului de viață al activelor (procedurile de stabilire, securizarea și administrarea înlocuirii echipamentelor pentru o anumită perioadă de timp).

Este SaaS sinonim cu ITO? Software as a Service (SaaS) este un software găzduit pe web și nu este exact același cu ITO, deși au multe în comun [Computer Weekly, 2009]. De exemplu, un furnizor terț întreține și gestionează aplicațiile informatice pentru un IMM accesând-o printr-o rețea de calculatoare și va face backup pentru toate datele create de activitățile IMM-ului. Afacerea SaaS se bazează pe facturi regulate pentru serviciile utilizate, iar un contract între IMM-uri și furnizorul de servicii va stabili răspunderea legală a furnizorului de servicii față de IMM-uri. Activitățile IT care sunt oferite de obicei ca SaaS la cerere pot avea un

gamă foarte largă de servicii IT, de la emailing, contabilitate, finanțe, HR și SFA[‡] până la ERP bazat pe web soluții.

Cloud computing interferează cu furnizorii de ITO? Practic, Cloud computing (CC) înseamnă aplicații disponibile în voie, accesate oricând și de oriunde. Pentru utilizatorii finali, CC permite servicii de calcul fără a necesita o înțelegere cuprinzătoare a tehnologiei de fundal. Pentru un IMM, CC aduce aplicații pentru consumatori și afaceri într-o manieră directă [Manker, 2008]. Pe scurt, CC înseamnă că clienții nu dețin infrastructura, ci doar o accesează și o închiriază pe baza unui acord lunar și este plătită ca orice alte facturi.

Deși la început a existat o preocupare generală legată de impactul CC asupra furnizorilor tradiționali de outsourcing IT, de-a lungul timpului s-a dovedit că majoritatea furnizorilor de top de servicii IT externalizate s-au adaptat bine în întreaga strategie de alianțe, achiziții și cloud intern. aplicații software. CC pare să fie din ce în ce mai bine integrat ca parte a modelului de livrare pentru majoritatea furnizorilor tradiționali de ITO și, în consecință, în ultima parte a anului 2011, aproximativ 8 % din toate serviciile ITO oferite de externalizatorii convenționali (cu excepția companiilor care furnizează produse SaaS) au inclus cloud. modele de livrare și/sau platforme în cadrul ofertei lor [Sengupta, 2012].

Care este oferta ITO pentru IMM-uri la nivel global și local? În ceea ce privește oferta ITO, piața mondială se referă la lideri de outsourcing precum IBM & Accenture și o gamă largă de firme minore și de cele mai multe ori mai specializate de servicii IT din care să aleagă. Un studiu publicat de Gartner în 2012 arată că cota de piață a ITO a crescut în 2011, cu 7,8 %, ajungând la 246,6 miliarde USD. În Tabelul 1 sunt prezentați primii 5 furnizori ITO la nivel mondial în 2011 [Gartner, 2012].

Tabel 1. Top 5 furnizori de ITO la nivel mondial în funcție de cota de piață a veniturilor în 2011 (mili USD)

Vendor	Rank in 2011	Rank in 2010	Revenue	Market Share (%)	Revenue Growth 2010-2011 (%)
IBM	1	1	26.923	10,9	7,8
HP	2	2	15.107	6,1	2,0
Fujitsu	3	4	10.981	4,5	10,3
CSC	4	3	10.374	4,2	0,0
Accenture	5	5	6.530	2,6	18,2
Others	-	-	176.640	71,7	8,3
Total market			246.555	100,0	7,8

Sursa: [Gartner, 2012]

După cum este prezentat în Tabelul 1, Gartner comentează că IBM și-a menținut prima poziție datorită creșterii veniturilor în 2011 cu 7,8%, în timp ce randamentele sale reprezintă 10,9% din rentabilitatea ITO. De asemenea, în 2011 IBM a fost plasat pe locul 1 pe un top pentru toate domeniile. HP și-a crescut cota de piață, dar creșterea a fost mai mică decât rata de creștere a pieței, dar a reușit totuși să se claseze pe locul 2 pe cota de piață globală, obținând 6,1 % din cota de piață. Fujitsu și-a schimbat clasamentul față de anul precedent, depășind CSC și a fost plasat pe locul 3 în clasamentul global 2011. cotă de piață.

5. Particularitățile ITO pentru IMM-urile din România

Fără pretenții de a fi exhaustiv, în cadrul cercetării s-a realizat un scurt studiu bazat pe o analiză web în rândul furnizorilor locali de ITO, iar rezultatele relevă faptul că există mai mulți externalizatori IT eterogene.

[‡] SFA-Sales Force Automation

care sunt prezentate în Tabelul 2. Pe lângă acestea, unul dintre furnizorii de top ITO din România este Ka&Te care, pe lângă serviciile IT de bază oferite de marea majoritate a externalizatorilor, oferă și dezvoltare Web și orice tip de soluții software la cerere care sunt dezvoltate pe baza nevoilor IMM-urilor. În consecință, oferta lor cuprinde următoarele soluții software ale căror denumiri sunt destul de sugestive: HR Executive (management HR), AsigExpert și Home Wallet (soluții software pentru brokeri și agenții de asigurări), eProgramari (gestionarea clienților și angajaților), MedicalRecords (gestionarea dosarelor medicale), eReviste (dezvoltarea și gestionarea documentelor electronice), CMS Content Management System (Content Management website System), microERP (microsistem integrat), LabSuite (managementul activităților pentru laboratorul de analize medicale), și în curând ClinLite (conceput pentru IMM-urile care sunt performante pe zona de micro-fabricație la cerere). Un alt furnizor local de succes ITO este IT Assist care, pe baza declarației sale de misiune, este singura companie locală care oferă servicii IT care conțin un set cuprinzător de proceduri și instrumente care oferă servicii la cele mai înalte standarde atât de calitate, cât și de eficiență.

Tabelul 2. Furnizori locali de ITO

Numele furnizorului	Serviciile oferite	Site-ul web
PIC Consultanta	Depanarea problemelor de rețea de calculatoare, Help Desk, asistență și consultanță tehnică, Serviciu computer, Instalare OS și servere, Configurare și întreținere Servere și calculatoare, Software de instalare și configurare, Software de depanare/hardware, sisteme informatice/periferice, Serviciu de asistență pentru personal tehnic specializat, Consultanta IT pentru achiziții și dezvoltare	www.externalizare-it.ro
SoftLine	Proiectarea infrastructurii de rețea, instalarea și configurarea serverului, instalarea sistemului de operare, antivirus, software de securitate, firewall, periferice, asamblare PC și altele	www.softline.ro/servicii/servicii/outsourcing-it
Calculator Expert	Audit și consultanță IT, backup la distanță, comunicații electronice, distribuție de conținut, întreținere sisteme, administrare rețele și servere, servicii server, achiziție de echipamente și periferice	www.externalizare-it.com.ro

Sursa: o scurtă revizuire a literaturii bazată pe observarea directă pe web

În 2012 am realizat un alt studiu destinat întreprinderilor românești de toate dimensiunile pe baza unui chestionar în care ne-am propus să identificăm interesul organizației pentru achiziționarea de software pentru o anumită zonă financiară. Una dintre întrebările adresate a fost „Sunteți interesat să cumpărați software pentru o anumită zonă financiară?” iar rezultatele sunt prezentate în tabelul 3. Considerăm acest studiu important pentru articolul nostru, deoarece ne permite să extragem și să evidențiem opinia IMM-urilor intervievate față de intenția lor de a cumpăra în loc să dezvolte software intern pentru o anumită zonă financiară.

Tabelul 3. Distribuția companiilor după întrebarea: Sunteți interesat să cumpărați un astfel de software? și dimensiunea companiei

Numara	Marimea companiei:				Total
	da	mic	mediu	mare	
Sunteți interesat să cumpărați software pentru o anumită zonă financiară?	da	3	47	13	63
	Nu	3	0	9	12
Total		6	47	21	75

Tabelul 4. Rezultatele testului chi-pătrat

	Valoare	df	Asimp. Sig. (pe 2 fețe)
Pearson Chi-Pătrat	25.107a	2	.000

Rezultatele afișate în tabelul 4 arată valoarea obținută pentru Sig. Întrucât este $<0,05$ rezultatul respinge ipoteza inițială conform căreia am presupus că nu există diferențe semnificative între distribuțiile celor două categorii de organizații (IMM-uri și companii mari) în ceea ce privește interesul pentru achiziționarea de software specific sau externalizarea acestei activități. . Ne-am propus să aflăm dacă întreprinderile mici și mijlocii sunt interesate de ITO. Rezultatul ne permite să afirmăm că, cu un risc asumat de 5%, se poate deduce că și cele 50 de IMM-uri românești interviuate (și anume suma micilor și mijlocii: 3+47), dintr-un total de 63 de organizații sunt interesate. în achiziționarea de aplicații software specifice care sunt dezvoltate de o terță parte.

Prin urmare, putem afirma că 79,37 % dintre IMM-urile românești sunt conștiente de importanța externalizării ITO sau de oportunitățile de „a merge pe cloud” (dacă software-ul specific este livrat astfel) și că ar fi interesați să aplice pentru o astfel de opțiune, dacă este disponibilă.

6. Concluzii

Deși principalul avantaj pe care externalizarea îl aduce unei companii este reducerea costurilor, există și alte beneficii substanțiale care însoțesc acest proces. Outsourcing-ul duce întotdeauna la reducerea costurilor, în timp ce, de asemenea, diminuează costurile accesului personalului la niveluri înalte de expertiză. Astfel, angajații trebuie să participe la cursuri de formare în mod regulat și astfel de instruirii pot fi destul de costisitoare. Prin externalizare, costul acestora este transferat către furnizor. De asemenea, prin externalizare, IMM-urile nu mai trebuie să țină pasul cu tehnologia și infrastructura informatică, care aduc un nou set de economii, demne de luat în considerare. Pe parcursul cercetării curente am identificat o schimbare către arhitecturile cloud care va duce la o schimbare a strategiilor de portofoliu ale cumpărătorilor în ceea ce privește externalizarea, iar studiul succint a arătat că IMM-urile românești sunt interesate de ITO. Ca rezultat, structura serviciilor cloud va locui într-o combinație a ceea ce de obicei se numeau silozuri „izolate”.

Printre tendințele europene de outsourcing [Volek, 2012] sunt identificate următoarele căi viitoare: (1) Diminuarea costurilor IT este unul dintre aspectele majore care determină externalizarea, în timp ce intrarea rapidă în competențe inovatoare va stimula scalabilitatea și flexibilitatea organizației; (2) În anii precedenți, în principal întreprinderile mari își externalizau serviciile, în timp ce în prezent întreprinderile de toate dimensiunile, cu bugete IT diferite, sunt foarte interesate de externalizare; (3) în Europa, consumatorii nu sunt foarte mulțumiți de competențele și abilitățile de guvernantă în externalizare ale propriilor întreprinderi, în ceea ce privește calitatea gestionării părților externalizate.

Referințe

- [Andone, 2010] Andone, I., Pavaloaia, VD, Outsourcing the Business Services, în Revista Informatica Economic, vol.14, nr.1/2010 [Blair, 2010] Blair, G. și alții, IMM-urile din Japonia A new motor de creștere? în The Economist, Un raport de la Economist Intelligence Unit http://www.managementthinking.eiu.com/sites/default/files/EIU_Microsoft_JapanSMEs_FINAL-WEB.pdf
- [Computer Weekly, 2009] Outsourcing IT pentru întreprinderile mici (IMM-uri) – Ghid esențial, în Computer Weekly vol nr. iulie 2009 <http://www.computerweekly.com/feature/IT-outsourcing-for-small-businesses-SMEs-Essential-Guide>
- [EC, 2008] European Commission, Întreprinderile mici au prioritate, Europa este bun pentru IMM-uri, iar IMM-urile sunt bune pentru Europa, 2008, http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/_getdocument.cfm?doc_id=4570
- [EU Parliament, 2008] European Parliament (Makipaa, A.), Întreprinderile mici i mijlocii, http://circa.europa.eu/irc/opocef/fact_sheets/info/data/policies/smenterprises/article_7312_ro.htm
- [Gartner,2012] Gartner susține că piața mondială de outsourcing IT a crescut cu 7,8% în 2011 <http://www.gartner.com/newsroom/id/2021215> [Grama, 2007] Grama, A., Fotache. D., ICT and ERP applications challenges in Romanian SMEs, in UAIC Scientific Annals, Iasi, 14/2007 [Hodorogel, 2011] Hodorogel, R., Economie teroretic i aplicat, Volumul XVIII, Editura ASE, Bucuresti, 2011 [Hurbean et al. , 2013] Hurbean, L., et al, Platforme integrate pentru afaceri. ERP, Ed. Economica, Bucuresti, 2013

- [Lettelier, 2013] Lettelier, C., SAGE înfiinează o divizie ERP dedicată companiilor medii, în Market Watch nr.154, Apr-May 2013 [Longbottom, 2011] Longbottom, C., Care sunt opțiunile de externalizare pentru IMM?, în Săptămânalul Computer, Vol.Nr. decembrie 2011, <http://www.computerweekly.com/feature/What-are-the-options-for-an-SMB-when-it-comes-to-outsourcing>
- [Manker, 2008] Manker, C., ACS/ITO Perspective on Cloud Computing: „Este gata?” An ACS White Paper, Xerox Company, Dec 2008 [Martorelli, 2007] Martorelli, B., Topic Overview: Applications Outsourcing, Forrester Research, oct 2007, www.forrester.com [Negraru, 2011] Negraru, C., Ka&Te Ass: În SUA, rar mai sunt firme cu departamente IT.România e mult în spate, Wall-Street, 08/2011 [Popescu,2008] Popescu, D., Utilizarea tehnologiilor mobile în mediul de afaceri românesc, Editura Universit ii Al.I. .Cuza, Ia i, 2008 [Sengupta, 2012] Sengupta, C., Cloud Computing în ITO - Everybody Wins, but Who Gets to Win More? în Gaining Altitude in the Cloud, <http://www.everestgrp.com/2012-05-cloud-computing-in-ito-everybody-wins-but-who-gets-to-win-more-gaining-altitude-in-the-cloud-9546.html> [Statista 2013] Statista 2013 - Grupul de servicii de informare, Mărimea pieței globale a serviciilor externalizate din 2000 până în 2012, <http://www.statista.com/statistici/189788/piața-globală-outsourcing-dimensiune-din-2000/>
- [Valacich, 2012] Valacich, J., Schneider, C., Information Systems Today. Managing in the Digital World, Ed. a 5-a , Prentice Hall, 2012 [Volek, 2012] Volek, T., Global Off Shoring and Outsourcing Market Dynamics, în SoftEcon2012 - Conferința profesională viziunile și tendințe în tehnologia informației moderne, Bratislava, martie 2012
- [Wall-Street, 2009] <http://www.wall-street.ro/articol/IT-C-Tehnologie/74097/Studiu-60-dintre-IMM-urile-bucurestene-isi-externalizeaza-servicii-de-administrare-IT.html#ixzz2Rw6uFNIX>