

Outsourcing danas – obična histerija ili new deal za IT industriju

Neki smatraju da globalizacija pomaže otvaranju tržišta ka zemljama u razvoju i stvaranju uslova za jednake mogućnosti za rad u bogatim i siromašnijim zemljama. Za druge, ona je samo način da bogati napune svoje džepove na račun siromašnih. Kako god, svet se menja, a i mi usred njega – pitanje nije da li je to pravedno ili ne, već samo ko će najviše zaraditi na toj činjenici.

U realnosti, globalizacija je prost i jednostrani fenomen koji se sastoji ni iz čega drugog do uklanjanja trgovačkih barijera, veštački uvedenih od strane entiteta čiji to posao nije. Nestanak ekonomskih granica država dovodi do toga da globalno tržište počinje da iz jednog stanja ravnoteže, prelazi u drugo. Dok mere međunarodnog kretanja roba i usluga počinju da rastu mnogo većom brzinom od BDP-a velikih država, lokalna tržišta postaju ranjiva – međunarodna konkurencija vrši pritisak na cene i kvalitet.

Nekoliko decenija britanske kolonijalne vladavine, Indiju su približile engleskom govornom tržištu. Inženjera koji kompaniju u Sjedinjenim Državama košta 60-90.000 \$ godišnje, ona može zameniti jednako stručnim Indijcem, koji je košta samo 10.000 \$. Pogledajte uvek ažuran pregled indijskih IT plata na:
<http://www.payscale.com/salary-survey/aid-6837/raname-SALARY/fid-11570/>

Jedna od najznačajnijih tekovina globalizacije, koja danas menja izgled savremene ekonomije je i *outsourcing*. On predstavlja model poslovanja u kojem jedna organizacija, za aktivnosti koje su se do tada odvijale u firmi, angažuje (za honorar, privremeno ili dugoročno) - drugu organizaciju. Druga organizacija – dobavljač usluga može biti geografski lociran u istom gradu, državi, ali i na drugoj strani zemljine kugle - zahvaljujući savremenim telekomunikacionim tehnologijama kao što su *teleconferencing* i VoIP, lokacija radnog mesta postaje skoro beznačajan faktor. Dva najrasprostranjenija oblika *outsourcinga* od značaja za IT industriju su *IT Outsourcing* i *Business Process Outsourcing* (BPO). *IT outsourcing* u najužem smislu predstavlja angažovanje jedne organizacije za razvoj softvera ili podršku u ostvarivanju IT funkcije preduzeća. BPO, sa druge strane, može da ima veze sa IT tehnologijama ili ne, ali u svakom slučaju predstavlja transfer jedne poslovne funkcije u drugu organizaciju. Najčešće se vrši transfer *Customer Relationship* aktivnosti, kroz funkcionisanje velikih *call-centara*, *help-deskova*, tehničke podrške.

Još sedamdestih godina, američke kompanije su za obradu plata svojih zaposlenih tradicionalno angažovale druge firme koje su se specijalizovale za ove usluge. Ovo se nastavilo i u osamdesetim kada se krenulo sa *outsourcingom* svih računovodstvenih usluga. Ipak, nijedan od ovih poslova nije otišao *off-shore*, već najdalje u susednu državu.

Tek pri kraju osamdesetih, *outsourcing* se pojavljuje kao potencijalno snažna sila koja može transformisati globalnu ekonomiju. Velike kompanije počinju da razmišljaju o njemu kao načinu za smanjenje troškova, ali i povećanje produktivnosti. *Kathleen Hudson*, CIO *Kodak-a*, jednom prilikom izjavljuje: "Želimo da se uključimo kablom u zid i da kroz taj kabl krenu informacije". Ovakav način razmišljanja je definitivno počeo da stavlja *outsourcing* na globalnu ekonomsku mapu.

Da liste znali da jedan deo IT kompanija u Sjedinjenim Državama i dan-danas živi od investicija iz vremena *dot-com* buma? Eru kratkoročnih IT projekata i velike štednje, nastalu nakon pucanja balona obeležio je još veći rast *outsourcing* ugovora u ovom sektoru.

Za pionira *outsourcinga* u IT industriji smatra se *Ross Perot* – širem auditorijumu poznat kao večiti luzer na američkim predsedničkim izborima, a nešto užem – kao osnivač kompanije EDS (*Electronic Data Systems*) – svetskog IT giganta sa 117.000 zaposlenih danas i više od 20 mlrd. \$ prihoda u 2004. Još 1962. godine, *Ross* bi svom potencijalnom klijentu bukvalno rekao: "Vama je poznato kako se nameštaj projektuje, proizvodi i prodaje. Mi znamo kako IT može da vam pomogne u tome. Daćemo vam to znanje, a vi ćete nas plaćati mesečno, minimum godinu-dve." Ipak, nisu svi predsednički kandidati isti. Dok je *Arnold Schwarzenegger* stavljao veto na predlog zakona koji bi svim državnim kontraktorima i agencijama zabranjivao (?) *outsourcing* IT poslova u Indiju ili Kinu, *John Kerry* je CEO-e kompanija koji to rade javno nazvao izdajicama!

Da je terminator i ovoga puta u pravu, pokazuje i *Gartner*-ova analiza - 2003. godine se od *outsourcinga* globalno ostvaruju prihodi od 300 mlrd \$. *Forrester Research* prognozira da će do 2015, 3.3 miliona radnih mesta i 136 mlrd \$ u platama iz SAD preći *offshore* – ne samo u Indiju, već i u Kinu, Rusiju, Pakistan i Vijetnam.

Uspavani tigar ili budni slon

Nakon 14 godina borbe za izlazak na globalno tržište, indijska IT ponuda danas evoluirala iz manuelnih poslova u *value-added* servise, ali i borbu za stvaranje globalno konkurentnog IT proizvoda. Broj Indijaca koji radi u ITO-BPO sektoru, u martu 2004. godine je narastao na 250.000. Samo u 2003. godini ovaj sektor je zaposlio oko 75.000 ljudi, a zaradio 3.6 mlrd. \$, što je 54% više od prihoda u prethodnoj godini.

Kako je indijska država mogla da utiče na ove fascinantne cifre? Pre svega, ekonomskom reformom koja je započela 1991. godine i koju su činile otvaranje ekonomije za strana ulaganja i trgovinu kroz deregulaciju uvoza i izvoza, smanjenje carinskih obaveza, ali i devalvaciju valute, smanjenje poreskih stopa i ukidanje javnih monopola. Rezultat je usledio odmah, kroz 7% rasta BDP sredinom devedesetih, koji se održao čak do danas (sa varijacijama od +2%). Uz drastično smanjenje inflacije, ove mere su uticale na to da se srednja klasa utrostruči (18% od milijardu Indijaca).

Dok većina tvrdi da je indijski IT fenomen posledica tradicionalno jake baze matematičkih talenata i jasne politike države, postoje i mnogi koji ga pripisuju jednostavnom spletu srećnih okolnosti. Oni tvrde da je indijski *outsourcing* fenomen nastao na ogromnom volumenu IT poslova proisteklih iz dva najvažnija drajvera IT industrije u istoriji, koji su čak vremenski koincidirali – paranoične epizode sa milenijumskim bagom i vrhunca *dot-com* manije u Sjedinjenim Državama.

Iako su ove mere imale veliki uticaj i na IT industriju u razvoju, odlučujući korak je usledio 1999. godine – ozakonjavanjem IP telefonije i ukidanjem javnog monopola u međunarodnom telefonskom saobraćaju. Sledi istorijska pomama velikih kompanija (pre svih, *American Express-a* i *British Airways-a*) za otvaranjem *call-centara* i *data-processing* centara u Indiji. Na talasu zlatne ere BPO poslova, kreće i razvoj softvera, odnosno podrška. Otvaraju se softverski tehnološki parkovi i *Export Enterprise* zone, dodatno se liberalizuje poresko opterećenje u sektoru, osniva se asocijacija NASSCOM (*The National Association of Software and Service Companies*) koja objedinjava funkcije razvoja tržišta, marketinga, koordinacije,....

Do 1994. godine, telekomunikacioni sektor u Indiji je bio pod direktnom državnom kontrolom, uz podrazumevani monopol na telekomunikacione usluge. 11 godina kasnije, u Srbiji je i dalje na snazi monopol na fiksnu telefoniju, a proces digitalizacije centrala još nije ni završen.

Milken Institute je decembra 2004. objavio veoma interesantnu studiju u kojoj je objasnio šta se dešava sa 1 \$ uloženom u posao u Indiji. Indijska ekonomija od ovog dolara profitira sa 33 centa – kroz platu lokalnog radnika, profit vendara i njegovih dobavljača. Sa druge strane, vrednost ovih 33 centa za ekonomiju Sjedinjenih Država je mnogo veća - na svaki uloženi dolar, kroz uštedu u troškovima, kompanija dobija 1.12-1.14 \$! Samo u prvoj polovini 2004., u Indiju ulazi *Unisys* sa 180 mil.\$ investicija, *Citibank* kupuje *e-Serve International* za 126 mil.\$, a IBM plaća oko 170 mil.\$ za privatnu kompaniju *Daksh*, sa 6000 zaposlenih (ako ste ikada sa *Amazon-om* komunicirali telefonom, javio vam se ljubazan glas upravo iz ove firme)!

.. a onda – svi ostali

Iako korporacijski egzodus u Indiju i dalje traje, u poslednje vreme, 3-4 puta više poslova je otišlo u Kinu. Razlog? Najveći deo ovih poslova je proizvodne prirode, a manufaktura ne zahteva poznavanje engleskog jezika i zapadne poslovne etike. Problem ogromnog trgovinskog deficita sa Kinom (120 mlrd. \$ u 2003.), nastao usled prodora kineskih jeftinih proizvoda na američko tržište, industrija rešava tako što angažuje kinesku radnu snagu u proizvodnji svojih proizvoda – tako spušta cenu i postaje konkurentna upravo - kineskim proizvodima. I onda neka neko kaže da kineska ekonomija nije liberalna?! U tom poslednjem svetskom bastionu komunizma se danas proizvodi polovina ukupne svetske proizvodnje televizora i frižidera.

I pored izuzetno jeftine kineske radne snage, njen prvi sused, vekovni neprijatelj, ali i pragmatičan štediša – Japan, i dalje radije svoje IT funkcije kupuje od Indijaca, po mnogo većoj ceni nego što bi to Kina mogla da mu proda. Ovo bi možda moglo da se promeni – obavezan drugi jezik mladih Kineza, programera je upravo – japanski! Ceo svet se okrenuo naopačke – ono što je nekad bila velika pretnja svetskom miru, danas je ekonomski div koji nesrazmerno svojoj snazi i dalje ljubazno kuca na vrata tržišta koja će u bliskoj mogućnosti nemilosrdno progutati.

Prema studiji *Economist Intelligence Unit* (EUI), iza Indije i Kine, najatraktivnija zemlja za ulaganje u *IT outsourcing* je Češka Republika. Kriterijumi koji su uzeti u obzir u ovom istraživanju su cena i veština radne snage, stanje relevantnog zakonodavstva i politička i ekonomska sigurnost investicije. EUI računa sa tim da će Kina još neko vreme ostati iza Indije, pre svega zbog jezičke barijere. Očekuje se bum *outsourcinga* u Evropi i pritisak za sada pete Poljske na četvrti Singapur.

Da li ste znali da je u Rumuniji, daleke 1962. godine, napravljen prvi kompjuter u komunističkom bloku ? Danas, ona predvodi onaj drugi evropski *outsourcing* front, odmah iza zemalja srednje Evrope. U junu, ove godine, na najvećem *outsourcing* eventu u Evropi – *OutsourceWorld 2005*, koji će se održati u Londonu, Rumunija najavljuje agresivan nastup, kojim želi da *outsourcing* paranoju koja se zahuktava i u Evropi, iskoristi za svoj račun. I dok naši susedi znaju šta hoće, u Srbiji i dalje vrte palčeve i domaće kompanije šatro kreditiraju za “izuzetno posećene” štandove sajmovima gde im mesto sigurno nije.

Korisni linkovi

<http://www.offshoring-digest.com/>

<http://www.openoutsource.com/outsourcing-forums.phtml>

<http://insight.zdnet.co.uk/itp/outsourcing/>

Kako se ovaj posao radi i dobro zarađuje, možemo da naučimo i na sledećem primeru - prošle godine je u Dubaiju otvorena prva *outsourcing* slobodna zona. Slobodna znači – investirajte u otvaranje *outsourcing* *vendora*, a mi vam dajemo prostor i infrastrukturu. Zaposlite naše radnike, i imaćete 100% vlasništva nad kompanijom i nikakvo (0 - nula) poresko opterećenje. Računica je prilično jasna – očekuje se da ulaganje u poslovni centar i infrastrukturu od 50 mil.\$ privuče 250 mil.\$ investicija. Četiri godine ranije, jedan sličan poduhvat – *Dubai Internet City* je do danas doveo 600 IT kompanija u kojima je zaposleno 20.000 stručnjaka! A mi i dalje kukamo nad našim spoljnotrgovinskim deficitom, seobom mladih stručnjaka i problemom nezaposlenosti ?!

Za pesimiste, anti-globaliste i gundala

Veliki broj kompanija koje svoje aktivnosti izvode *offshore* se žali na lošu komunikaciju sa svojim *vendorima*, kao posledicu jezičkih ali i kulturnih, socioloških i poslovnih barijera, nastalih usled velikog ekonomskog jaza između razvijenih i zemalja u razvoju. *Dell* je povukao svoje *call-centre* iz Indije, nazad u Sjedinjene Države. Razlog – klijenti su se sve učestalije žalili na kvalitet podrške. *HSBC* banka danas razmišlja o preseljenju svojih *off-shore* IT funkcija u Šri Lanku i na Filipine.

Dok velike kompanije objavljuju grandiozne planove o povećanju broja radnih mesta u svojim Indijskim ispostavama, jedna mala kalifornijska kompanija - *Desicion Design, Inc.*, je prošle godine zaradila 5 mil.\$ - duplo više nego prethodne. Osnovna delatnost 30 njenih programera je samo i jedino - recikliranje softverskih projekata lošeg kvaliteta, izvedenih *offshore* !

Ipak, možda najveći rizik za investitora u *outsourcing* predstavlja eventualna finansijska nestabilnost *vendora* za svo vreme trajanja ugovora. Nenajavljeno obustavljanje operacije investitora može koštati mnogo više od uloženi para – zato im se savetuje da pre nego što uđu u ovaj posao, dobro razmisle kako će iz njega lako izaći.

Investitor takođe mora objektivno proceniti potencijal za poboljšanje IT servisa, koji je iz firme prešao *offshore* ili *nearshore*. Naročito, ukoliko samo jezgro IT ekspertize firme nije bilo razlog za slabiji kvalitet ili produktivnost poslova koji su se do sada odvijali *inhouse* – loša komunikacija menadžmenta sa IT sektorom firme, ili nedorečena vizija IT razvoja će dati jednako loše rezultate i po preseljenju poslova u neku od meka *outsourcinga*.

Konačno, najveća prepreka za *outsourcing* ulaganja je protekcionizam države. Pod maskom zaštite neproduktivne lokalne ekonomije ili očuvanja nacionalnog identiteta tržišta, on može da obeshrabri mnogo više investitora nego što ih masa talenata, niska cena i infrastruktura može privući.

(Još) nije kasno

Mogućnosti inoviranja *outsourcing* ekonomije nisu ni izbliza iscrpljene. Njih diktiraju upravo globalizacioni procesi. Sve dok države, pod pritiskom globalnog tržišta, smanjuju ili ukidaju poresko i carinsko opterećenje, vrše deregulaciju i izbegavaju protekcionizam, *outsourcing* - kao tekovina upravo same globalizacije, biće sve bolji i bolji posao.

Ipak, svet zauzima konačno veliki prostor sa ograničenim resursima, uključujući i ljudske. Ironično, upravo sposobnost ljudske vrste za inovaciju može dovesti do propasti koncepta – tehnologije automatizacije radikalno menjaju strukturu proizvodnih i prodajnih poslova. Ručni rad se danas *outsourcuje*, ali inovacije mogu dovesti do toga da radno mesto, kako ga danas zamišljamo, potpuno zastari. A industrijska revolucija kao da je juče bila...

U sledećem broju Internet Ogladala, pročitajte tekst o važnim faktorima i mogućnostima za privlačenje *IT outsourcing* poslova u Srbiju.