

IT-kotiutustutkimus (Marraskuu 2001)

Tutkimuksen tarve ja tavoite

Viimeisten vuosien aikana IT-ulkostaminen on ollut hyvin vahva ja kiistaton alalla vallitseva trendi. Koska trendeillä on tapana aika ajoin vaihtua Thinking Busineksessa nähtiin tarpeellisena tutkia myös peilin toinen puoli. Kotiuttamistutkimuksen tavoitteena ei suinkaan ollut uida vastavirtaan - vaan nousta hetkeksi vedestä ja kyseenalaistaa jälleen kerran mihin suuntaa vesi virtaa.

Thinking Business on erikoistunut tuottamaan riippumatonta IT-ulkoistuskonsultointia nimetyille asiakkaalleen. Tutkimus suoritettiin marraskuun aikana ja tutkimuksen tavoitteena oli selvittää vastaajien suunnitelmia tai kokemuksia IT-palveluiden kotiuttamisesta.

IT-kotiutustutkimukseen vastasi marraskuun 2001 aikana 50 merkittävää suomalaista organisaatiota.

Lähtökohdat ja periaatteet

Lähtökohdat IT-ulkoistamiseen yrityksissä ovat yleisesti seuraavat:

- palvelutason nostaminen
- palveluiden mitattavuus
- tahto keskittyä ydinliiketoimintaan ja sen kehittämiseen
- riittämättömät henkilöresurssit
- kustannussäästöt

Ulkoistus on aina laaja muutosprosessi, jossa organisaatio lähtee liiketoimintastrategiansa mukaisesti mukauttamaan sisäisen tietohallinnon palveluja. Lähtökohdانا tulee olla aina tarkoituksenmukaisella tavalla tehty IT-ulkoistusanalyysi sekä ulkoistusstrategia.

Liiketoimintaympäristön muutokset ovat usein myös ulkoistusstrategiaan vaikuttavia tekijöitä – vaikutukset suhteessa eri organisaatioihin vain ovat usein erilaiset. Tietoliikennealan yhtiön liiketoimintaympäristö poikkeaa ilmentymiltään esimerkiksi metsäteollisuudesta.

Tutkimuksen avaintulokset

- Vastaajista vuoden 2002 aikana **24,6 %** arvioi kotiuttavansa ulkoistamiaan henkilöresurssi-sidonnaisia IT-palveluja
- Vastaajista vuoden 2002 aikana noin **10 %** on aikeissa kotiuttaa ulkoistamiaan sovellus-/käyttöpalveluja
- Kotiuttajista **40,7 %** näki ulkoistuskustannusten nousseen yli organisaation kipurajan
- Perustietotekniikan lähituen kotiutus oli kotiutettavista palveluista suosituin
- Kotiuttajista noin **29,6 %**:n taustalla epäonnistunut ulkoistus ja **14,8 %** kotiuttajista näki, että toiminnot olivat muuttuneet strategisiksi

Konkreetitset kokemukset ja kommentit

Tutkimuksessa saadut konkreettisten kokemukset kotiuttamisesta sisälsivät myös tervettä itsekritiikkiä.

Mm. seuraavia kommentit tulivat esille.

- "Ilman ulkoistusstrategiaa on selvää, että hommalla on suuri riski epäonnistua"
- "Kun ulkoistus on hyvin suunniteltu ja harkittu ei kotiuttamistarvetta helposti tule"
- "Vaativien toimintojen kotiuttaminen on meille lähes mahdotonta"
- "Missä ovat palveluntarjoajien suurtuotannon edut?"
- "Oliko liiketoiminta dynaamista, kävikö ulkoistettu osuus staattiseksi"
- "Jos ulkoistamisella ei saada mitattavia hyötyjä – herää kysymys miksi se tehdään?"
- "Vendor Management on vaikeaa jos omassa organisaatiossa ei ole riittävä osaamista"

Näkemyksemme tuloksista

- Nähtävissä selvästi on, että IT-palveluiden ulkoistamisen jatkaminen on vahva trendi
- Maailman taloudessa tapahtuneet muutokset ja varsinkin IT-alan taantuma on tuonnut mahdollisuuden helpommin rekrytoida IT-alan osaajia omaan organisaatioon (=lähituen kotiutus)
- Ulkoistuksen kysynnän viime vuosien kova kasvu on tuonut laadullisia ongelmia (=epäonnistuneet ulkoistukset).
- Kysynnän ja tarjonnan lakien mukaan myös kustannukset ovat nousseet (=40,7 % kotiuttajista kokee kustannukset liian korkeiksi suhteessa saamaansa palveluun)
- Liiketoiminnan sekä liiketoimintaympäristön muutosherkkyys tuo jatkossa yhä enemmän haasteita staattiseksi (=vakioidut palvelut laajalle asiakaskunnalle) käyville ulkoistuspalveluille. Ulkoistus saattaa sitoa liikaa dynaamisia yrityksiä
- On mielenkiintoista nähdä mikä on ulkoistusmarkkinoiden kasvun ja kotiutuksen suhde tulevaisuudessa
- Selvää on, että asiakkaat haluavat yhä selkeämmin ja konkreettisemmin mitattavia hyötyjä ulkoistuksesta – aika on nyt kypsä uusille ulkoistuksen hyötyjen ja kypsyyden mittareille!



Lisätietoja tutkimuksesta

Esa Toivonen, C/SA
Managing Partner & konsultoiva it-tarkastaja

AE Thinking Business Group
Puh. 040-733 6670
esa.toivonen@thinking-business.net
www.thinking-business.net