

IT-ulkoistustoimittajien vaihtamisen trendit 2003

Thinking Business Group selvitti kyselytutkimuksella huhtikuussa 2003 suurten suomalaisten organisaatioiden suunnitelmia IT-ulkoistustoimittajan vaihtamiseen sekä mahdollisen vaihtamisen taustoihin.

Nyt tehty selvitys oli jatkoa vuonna 2001 tehtyyn kotiuttamisen trendit vuonna 2001 tutkimukseen. Selvitykseen vastaajia oli 45. Vastaajat olivat pääsääntöisesti tietohallintojohto ja talousjohtoa.

Avaintulokset

Vastaajista noin 67 % oli sitä mieltä, että tällä hetkellä tärkeimmän ulkoistuskumppanin kanssa tehty sopimus täyttää hyvin odotukset ja vaatimukset.

Vastaajista 64 % oli sitä mieltä, että tällä hetkellä liiketoiminta- ja/tai it-strategiassa ulkoistus on riittävällä tasolla käsitelty.

Vastaajista noin 56% ei ole aikeissa kotiuttaa mitään ulkoistamia ulkoistuspalveluja, noin 18% vastaajista oli sitä mieltä, että kotiutus on tällä hetkellä normaali vaihe ulkoistuksen elinkaareessa.

Mm. seuraavien palvelujen toimittajan vaihtamista harkitaan

- Sovelluskehitys noin 40 %
- Käyttö- ja konesalipalvelut noin 40 %
- Perustietotekniikan lähitukipalvelut noin 57 % – tällä hetkellä kilpailutus käynnissä noin 29 %:lla!
- Helpdesk/Call Center-palvelut noin 54 %
- Palvelinohjelmistopalvelut noin 46 %
- Tietoliikenteen valvonta ja hallintapalvelut noin 48 %
- Lähiverkkopalvelut noin 43 %
- Asennus ja huoltopalvelut noin 56 %

Vastaajista noin 38 % oli joko perustanut tai valmis harkitsemaan yhteisyrityksen perustamisesta tärkeimmän it-ulkoistuskumppanin kanssa. Vastaajista 49 % ilmoitti ettei tällä hetkellä harkitse yhteisyrityksen perustamista.

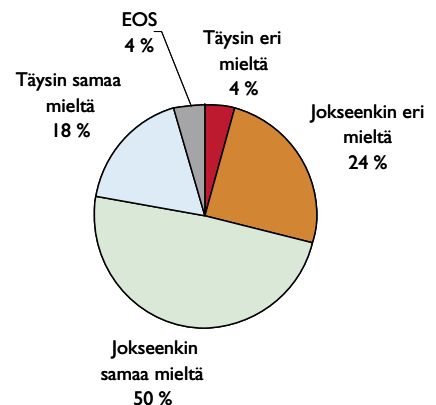
Vastaajista noin 73 % ilmoitti, että säännöllistä riippumatonta auditointia

ei suoriteta hankituille ulkoistuspalveluille.

Nykyisen IT-ulkoistustoimittajan vaihtamista harkitsee (kilpailuttaa) 56% vastaajista joko parhaillaan tai seuraavan 12 kk sisällä.

Vastaajista noin 71 % ilmoitti tietävänsä tarkkaan mitkä ovat IT-ulkoistuspalvelutoimittajan tuottamat hyödyt ja mahdollisuudet. Eri mieltä tästä oli vain noin 27 %.

Lähes puolet (noin 49 %) ilmoitti, että it-toimittajan kanssa on ajantasalla oleva yhteisesti laadittu ja hyväksytty yhteistyön kehittämissuunnitelma.

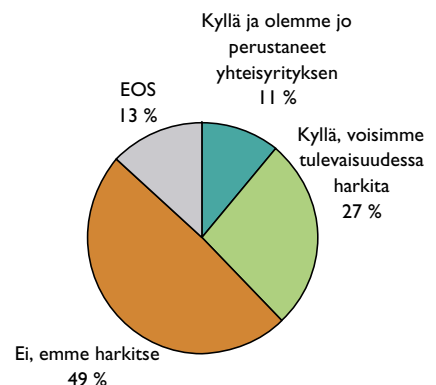


Kuva 1. "Nykyinen sopuksemme tärkeimmän ulkoistuskumppanimme kanssa kuvaa mielestäni hyvin nykyisiä odotuksiamme ja vaatimusiamme."

Vaihtamisen syyt

Nykyisen IT-ulkoistustoimittajan vaihtamista harkitsevien taustalla ovat mm. seuraavat syyt

- Toimittajan laatuongelmat 40 %
- Toimittajan yhteistyön joustamattomuus 42,5 %
- Toimittajan henkilöresurssien riittämättömyys 31,7 %
- Palveluiden hinta-laatusuhde 65,9 %
- Toimittajan heikko palvelutaso 42,5 %
- Heikko asiakastyytyväisyys 39 %
- Toimittajan puutteellinen palveluosaaminen 38,5 %
- Toimittaja aliarvioi odotuksemme 35 %
- Toimittajan johdon ammattitaidottomuus 22,5 %



Kuva 2. "Organisaatiomme voisi harkita yhteisyrityksen eli yhteisesti toimittajan kanssa omistetun meille tukipalveluja tuottavan yrityksen perustamista nykyisen tärkeimmän it-ulkoistuskumppanin kanssa."

Tutkimuksen toteutus:
 AE Thinking Business Group
 Huopalahdentie 24
 00350 Helsinki
www.thinking-business.net