

## PRACTICA DE OUTSOURCING CA ALTERNATIVĂ DE DEZVOLTARE A SECTORULUI TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE

**Angela CUȘNIR**

*Catedra Economie Generală și Relații Economice Internaționale*

In this article it is characterized the outsourcing concept which refers to the attribution of some tasks or objectives to some organizational segments, that is possessed by external entities, that offer a better price-quality ratio or are experts in specialized domains. Republic of Moldova has all the abilities in order to become competitive in offering outsourcing services, that is a favorable opportunity for engaging labour force and for a better utilisation of national human potential.

Societatea informațională confruntă agenții economice cu noi și variate exigențe, ridicând probleme nemai-întâlnite și incitându-i să găsească soluții complexe și originale. O condiție importantă pentru asigurarea competitivității durabile a companiei este eficiența înaltă a businessului. Iar unul dintre factorii care asigură creșterea ei îl constituie utilizarea rațională a resurselor disponibile în scopul realizării misiunii organizației.

În acest context antrenarea unor resurse umane corespunzătoare – ca volum și competențe – joacă un rol decisiv. Totodată, în practica curentă de gestiune a afacerii apar și situații de paradox, când e necesar un anumit efectiv de resurse umane, dar, într-un șir de cazuri, angajarea de către companie a tuturor colaboratorilor de care are nevoie nu este alternativa cea mai convenabilă.

Anume cu scopul de a rezolva această dilemă apar serviciile de „outsourcing” [1], care permit soluționarea unor procedee curente de gestiune a activității economice prin utilizarea capacităților din mediul extern al firmei. Evident, păstrând scopul final de comportament maximizator – de a fi maxim competitiv pe piață, adică de a obține maximum efect cu minimum efort. La începutul anilor ‘80 ai secolului XX se încearcă primele practici de transmitere a realizării business-sarcinilor (în special a celor care nu corespund direct profilului companiei), organizațiilor terțe din exterior, fapt ce semnaleză apariția unor noi strategii de dezvoltare a afacerii, care în scurt timp devin o tehnică utilizată tot mai pe larg.

Experiența a pornit de la faptul că producătorii mari de mărfuri din SUA au considerat convenabil să separe sfera de producție într-un sector independent, punând în mișcare mecanismul diferențierii businessului. Astăzi outsourcing-ul întruchipează conceptul diviziunii muncii la nivel microeconomic, intercorporativ, unde, în mod ideal, toate procesele ciclului de producție – de la idee până la utilizarea produsului – decurg prin atragerea acelor resurse (inclusiv din mediul extern al firmei), a căror utilizare este mai avantajoasă pentru o perspectivă de lungă durată.

Noua revoluție tehnologică (în special Internetul și e-mailul) practic au eliminat costurile fizice ale comunicațiilor. Aceasta a condus la realitatea că cea mai productivă și profitabilă metodă de organizare a afacerii a devenit dezintegrarea ei în procese complementare. Soluția se extinde la tot mai multe tipuri de activități. Serviciile de outsourcing privind gestiunea informației și a sistemelor de calcul, realizate de o organizație pentru o altă organizație, au devenit deja o practică uzuală. La începutul anilor ‘90, mai mulți producători americani de calcul (printre ei gigantul „Apple”) au oferit servicii de outsourcing pentru producția proprie de hardware producătorilor din Japonia și Singapore. Iar la sfârșitul anilor ‘90, deja practic fiecare companie producătoare de produse electronice de larg consum din Japonia a oferit servicii de outsourcing pentru fabricarea produselor sale partenerilor contractuali americani.

Outsourcing-ul reprezintă un proces în activitatea economică a firmei, pe care organizația îl consideră absolut necesar, dar care este mai convenabil de îndeplinit cu eforturi din afara ei. În prezent, în domeniul tehnologiilor informaționale, outsourcing-ul se consideră una dintre cele mai acceptabile soluții pentru companiile interesate să eficientizeze activitatea lor prin reducerea costurilor și accesul la tehnologii de ultimă oră, fără a antrena resurse importante pentru cercetare și dezvoltare. Mai mult, outsourcing-ul constituie și cea mai simplă soluție pentru problema deficitului de specialiști înalt calificați, dar îngust specializați și, respectiv, foarte scumpi, cu care se confruntă țările occidentale.

Outsourcing-ul nu reprezintă un concept de o noutate absolută. Aceasta deoarece deja există ceva timp de când companiile practică „închirierea” serviciilor din exterior pentru diverse tipuri de operațiuni interne, tocmai

cu scopul de a face față unor sarcini pe care nu le-ar fi putut realiza (sau le-ar realiza cu costuri ridicate) pe cont propriu, indiferent că ne referim la gestiunea capitalului fix, la tehnologii, oameni sau alte resurse. Totuși, diferența dintre simpla „subcontractare” a unor resurse și „outsourcing” constă în faptul că acesta din urmă implică o restructurare mult mai eficientă a anumitor activități de business, bazată pe inițierea unor parteneriate externe cu firme care posedă competențele necesare.

Se disting următoarele tipuri principale de servicii de outsourcing: outsourcing-ul business proceselor; e-outsourcing; business-service-provider; aplicațiile service-provider.

În condițiile expansiei tehnologiilor informaționale și de comunicare este mult vehiculată problematica e-outsourcing-ului, care e considerat cel mai actual tip de servicii de acest gen și care reflectă specificul diviziunii muncii la nivel microeconomic în condițiile contemporane. Esența lui o constituie închirierea unor produse și servicii din domeniul tehnologiilor informaționale – dintr-o sursă sau o varietate de surse de pe Internet – care pot fi adaptate la nevoile interne ale companiei. De exemplu, o companie poate apela la un furnizor de servicii web – pentru a-i delega elaborarea și/sau întreținerea sit-ului web; la un furnizor de aplicații – pentru aplicații specifice de front office (CRM) și back-office (ERP); la o firmă de securitate – pentru instalarea și administrarea unui firewall sau a unei rețele virtuale private (VPN) etc.

Practic, aceste firme activează pentru compania respectivă aiudoma unui departament intern de tehnologii informaționale, care se ocupă doar de un spectru specific, concret determinat de probleme ale sale. Serviciile menționate pot fi achiziționate și sub forma unui pachet oferit de un singur vânzător, care, la randul său, preia toate aceste servicii oferite de alți vânzători, care formează o asociație.

În condițiile deficitului de cadre de înaltă calificare în domeniul tehnologiilor informaționale și al salariilor înalte, solicitate de acești specialiști, organizarea propriului departament de tehnologii informaționale ar ridica considerabil costurile, mai ales pentru întreprinderile mici și mijlocii. În asemenea situație este mult mai binevenit de a se recurge la serviciile de e-outsourcing, care, în toate aspectele de manifestare a lor, conduc la multiple efecte pozitive, printre care menționăm:

- ✓ creșterea calității serviciilor și îmbunătățirea controlului calității lor;
  - ✓ sporirea eficienței economice a mijloacelor de tehnologii informaționale, datorită coordonării efectivului și calificării specialiștilor cu volumul și complexitatea lucrărilor necesare de realizat;
  - ✓ permite întreprinderii să se concentreze asupra activității sale de profil;
  - ✓ reduce termenii de realizare a produsului;
  - ✓ permite ameliorarea prognozării și controlului cheltuielilor pentru tehnologii informaționale ș.a.
- Totodată, și alte tipuri de outsourcing generează un șir de beneficii importante, cum ar fi:
- ✓ oferă soluții specializate, complete, la un nivel profesionist înalt;
  - ✓ creează aplicații integrate, puternice, flexibile și sigure;
  - ✓ crește organizarea, productivitatea și eficiența activității economice;
  - ✓ oferă posibilități de a crea noi locuri de muncă ș.a.

În ultimii ani, în special în țările dezvoltate, la care se aliniază treptat, însă destul de rapid și alte țări, se intensifică tendința de a delega anumite funcții ale managementului resurselor umane (angajare, concediere, formare, perfecționare ș.a.) unor organizații cu angajați profesioniști în domeniu.

De exemplu, în economia SUA, în așa modalitate se gestionează activitatea pentru mai mult de două milioane de muncitori salariați. Iar acest sector, care în urmă cu un deceniu abia începea să activeze, actualmente e în plină dezvoltare și înregistrează o creștere de cca 30% pe an. Inițialmente, activitatea sa era concentrată în companii mici și mijlocii. În prezent, una dintre cele mai mari companii – „Exult”, fondată în 1998, administrează problemele legate de locurile de muncă și angajați pentru un număr important de companii listate în Fortune 500, incluzând gigantul petrolier anglo-american „BP” și marele producător de computere „Unisys”. Conform studiului efectuat de McKinsey [1], serviciile de outsourcing pentru managementul resurselor umane pot reduce cca 30% din costuri.

Actualmente, în ratingul mondial, un lider incontestabil pe piața serviciilor de outsourcing este India, unde industria de softuri ocupă unul dintre locurile-cheie în economie. Conform aprecierilor unor specialiști [2], pentru 2007 venitul economiei naționale a Indiei de la exportul softurilor și serviciilor de outsourcing este apreciat la cca 40 mlrd. dolari SUA (ceea ce constituie cu 33% mai mult decât în 2006). Directorul Asociației Naționale a producătorilor de softuri și servicii outsourcing (NASSCOM), Kiran Carnik, menționează că amplificarea exportului în acest domeniu se datorează creșterii competitivității Indiei în acordarea de servicii noi, ca, de

exemplu, managementul infrastructurii de la distanță. În prezent, această ramură oferă ocupație la 1,6 milioane persoane, fără a considera 6 milioane ocupați în sfera de deservire prin servicii de outsourcing. Circa 1,2 mln. persoane sunt ocupate în domeniul elaborării produselor de program, în exploatarea centrelor de calcul și în centrele de recepționare a comenzilor prin telefon. Cea mai mare piață pentru exportul din India al produselor din domeniul tehnologiilor informaționale este SUA, de unde provin 66% de venituri. Totodată, ca și multe alte țări, în prezent industria IT din India se confruntă cu un deficit acut de cadre calificate și cu un proces de majorare considerabilă a salariilor solicitate. Însă, aceasta nu reduce ritmurile dezvoltării ei. În pofida problemelor existente, exemplul Indiei denotă clar cât de mult poate să profite o țară în rezultatul investițiilor în domeniul tehnologiilor informaționale.

În exemplele prezentate am menționat experiența pozitivă de promovare a serviciilor de outsourcing în unele țări foarte diferite din punct de vedere economic, social, politic, religios etc., dar care au știut să profite, utilizând oportunitățile inedite oferite de noua economie. Reieșind din realitățile existente și din experiența acumulată, în literatura de specialitate se propun deja anumite grupări ale economiilor naționale conform gradului de manifestare pe piața internațională ca exportatori de software. Astfel, autorul Erran Carmel, expert în outsourcing-ul serviciilor software la nivel global, prezintă următoarea clasificare a țărilor ce efectuează tranzacții internaționale cu produse soft [3]:

**I. Mari națiuni exportatoare de software** – unde se includ majoritatea țărilor membre ale OCDE, precum: SUA, Canada, Marea Britanie, Germania, Franța, Belgia, Țările de Jos, Suedia, Finlanda, Japonia, Elveția, Australia. Grupul include și noi-intrați în anii '90 ai sec. XX: Irlanda, Israel și India.

**II. Națiuni în tranziție exportatoare de software** – aici intră doar Rusia și China.

**III. Națiuni în apariție exportatoare de software** – Brazilia, Costa Rica, Mexic, Filipine, Malaysia, Sri Lanka, Coreea, Pakistan, România, Bulgaria, Ucraina, Polonia, Cehia, Ungaria ș.a.

**IV. Națiuni în fază timpurie exportatoare de software** – Cuba, Salvador, Iordania, Egipt, Bangladesh, Vietnam, Indonezia, Iran ș.a.

**V. Națiuni non-competitive exportatoare de software** – majoritatea țărilor mici și cu nivel redus de dezvoltare.

După cum denotă clasificarea prezentată, în 2003 Republica Moldova încă nu prezenta interes ca țară care poate presta în exterior servicii de outsourcing. Actualmente situația deja s-a schimbat și, conform opiniei lui Tom Donaldson, expert internațional în comunicații și tehnologii informaționale, țara noastră devine mai competitivă în domeniu. În septembrie 2007 el afirma: „... la această oră încă nu se poate vorbi despre existența unui sector IT în Republica Moldova, pentru că doar două companii produc și comercializează propriile lor softuri – „Dekart” și „RitLabs”, în timp ce mai multe companii (aproximativ 20) sunt orientate spre prestarea serviciilor de tehnologii informaționale speciale pentru clienți concreți” [4]. Deși, evident, potențialul de outsourcing al Republicii Moldova este mult inferior comparativ cu cel al SUA, Indiei sau Chinei, considerăm că acest sector reprezintă în prezent unul dintre cele mai importante instrumente de promovare pentru industria și serviciile din domeniul IT, oferite de companiile moldovenești pe piața internațională.

Aceasta deoarece Republica Moldova profită de unele avantaje competitive notorii, care pot favoriza dezvoltarea mai dinamică a outsourcing-ului. Unul dintre cele mai importante este, considerăm, calitatea resurselor umane de care dispune Republica Moldova. De asemenea, cetățenii noștri posedă competențe lingvistice avansate într-un spectru variat de limbi moderne, care sunt utilizate tot mai frecvent în școli și universități în activitatea de instruire curentă. Nemaivorbind de bilingvismul practic absolut român-rus al majorității populației autohtone. Iar amplasarea deosebită, cultura și proximitatea geografică europeană, un fus orar compatibil cu cele din Europa, asociat cu costuri mai mici chiar și decât în Ungaria, Cehia, Polonia sau România, de asemenea reprezintă avantaje competitive semnificative pentru Republica Moldova. Specialiștii [5] apreciază că un alt avantaj actual – cel al salariilor comparativ mai mici decât în alte economii, este unul temporar. Deoarece deja în prezent remunerarea muncii programatorilor crește cu ritmuri rapide și în 10-15 ani se estimează că ar putea ajunge la nivelul celor similare din Uniunea Europeană. Astfel, acest avantaj poate fi apreciat numai ca un punct de pornire și nu ca factor durabil de atractivitate pentru clienți și investitori.

Despre oportunitatea de impulsivare a dezvoltării sectorului IT în Republica Moldova atestă și intenția de a fi creată Asociația agenților economici care activează în sectorul tehnologiilor informaționale, având ca scop facilitarea interacțiunii unor astfel de agenți, protecția drepturilor acestora, contribuția la extinderea contractelor internaționale etc.

Apreciind la justa valoare expansia serviciilor de outsourcing în lume, precum și experiența unor țări concrete de valorificare a potențialului uman național prin acest domeniu de activitate, concludem că el reprezintă o pistă de succes în a obține multiple beneficii economice și sociale. În acest context, considerăm că și în Republica Moldova promovarea dezvoltării serviciilor de outsourcing reprezintă o veritabilă șansă de a utiliza mai eficient resursele umane de care dispunem.

**Referințe:**

1. [www.mckinsey.ru](http://www.mckinsey.ru)
2. [www.silicontaiga.ru](http://www.silicontaiga.ru)
3. Carmel E. Taxonomy of New Software Exporting Nations // Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries. - 2003. - Vol.13. - P.35.
4. ECO. Ediție săptămânală (Chișinău), noiembrie 2007, nr.148.
5. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale // Moldova electronică. - 2005. - Nr.255.

*Prezentat la 02.02.2008*