

NYERHETNEK A JÁRVÁNYON A MAGYAR OUTSOURCE-SZOLGÁLTATÓK

# Közelebb kerülnek a szolgáltatási helyszínek



Az IT-szolgáltatásokat kínáló offshore és nearshore vállalatoknak is meg kellett változtatniuk a mindennapi működésüket a járvány miatt. Rövid távon a távmunka miatti alacsonyabb költségű működés a szolgáltatási árakban is megjelenik, míg hosszú távon az offshore helyszínekre küldött feladatok a minőségi problémák miatt visszakerülnek Kelet-Európába.

A felett nyugat-európai és tengerentúli vállalatok előszeretettel szerverték ki IT-tevékenységüket az olyan helyszínekre, ahol olcsó és magasan képzett munkaerőt találhattak, ezzel is költségcsökkentést értek el a napi üzemeltetésben. A helyszín előbb offshore, vagyis Távol-Kelet, India, Vietnam, egyéb ázsiai országok voltak. A minőségi problémák jelentkezésével a nearshore lokációk is előtérbe kerültek, ennek hazánk is kedvelt célpontja lett, főleg a német, osztrák vállalatok számára. Offshore vagy nearshore, a gyors repülőjáratok akkor is közel hozták ezeket a helyszíneket, amikor csak a személyes jelenlét lendített a munkavégzésen.

A járvány a szolgáltatás minőségét és az adatbiztonságot helyezte az előtérbe. A szolgáltatók munkatársai otthoni irodába kényszerültek, így megkérdőjeleződött, hogy a szerződésbe foglalt SLA-kat, az időre elvégzendő feladatokat hogyan tudják olyan helyszíneken elvégezni, ahol nincs megbízható internetkapcsolat, nem értik, mit jelent az adatbiztonság, netán tényleg a karikatúrákban ábrázolt szűkös helyen történik a munkavégzés. Az utazási korlátozások miatt a közelebb lévő, hasonló kultúrájú, megbízhatóbb helyszínek felértékelődtek.

Kulturálisan közelebb van a kelet-európai munkaerő a nyugatihoz, mint a távol-keleti. Általában az oktatás minősége is magasabb itt

## Olcsóbb lesz az outsource-szolgáltató

Az a világ, ahol a digitális az új normális, és a korábban tabunak számító otthoni iroda a megszokott, már nem fog visszarendeződni – véli *Wolf András*, a Blackbelt ügyvezető igazgatója. A hosszabb időre megmaradó távmunka azt jelenti, hogy sok vállalat nem fogja fenntartani a nagy irodákat, ez pedig költségmegtakarítást jelent. Nemcsak a magyar outsource cégek működése kerül kevesebbe, hanem a lengyel, román versenytársak is hasonlóan rendezkednek be. Ezt a megtakarítást a szolgáltatásokat igénybe vevő partnerek valószínűleg érvényesíteni szeretnék a szolgáltatási árakban is. Wolf András szerint a nearshore helyszínek a minőséget szem előtt tartó vállalatoknak továbbra is fontosak maradnak, nem gondolkodnak ezentúl sem offshore-megoldásokban. Az eddigi tapasztalat azt mutatja, hogy a távol-keleti szolgáltatók megtétele és minősége vegyes, de általában a repetitív, unalmasabb munka jutott nekik – amit a magyar fejlesztők amúgy sem szeretnek. Ezeket az ismétlődő feladatokat az MI, illetve a szoftverrobotok veszik át, ezért a távolabbi küldött munkák egy része meg is szűnhet. Azt nem gondolják, hogy az eredetileg Távol-Keletre kiküldött IT-feladatok visszajönnének Magyarországra vagy Kelet-Európába, rövid távon semmi esetre sem – fejezte be Wolf András.

## Attól függ, ki az ügyfél

Ha minden IT-outsource vállalat jól végezte a dolgát a járvány idején, sorsa irányítása nincs a saját kezében – mondja *Nyisztor Andor*, a Glownexus Hungary ügyvezető igazgatója, akik svájci anyagcél-

güknek kínálnak IT-szolgáltatásokat. Hogy nyertesei vagy vesztesei lesznek a mostani helyzetnek, az attól függ, milyen iparágban tevékenykedő vállalatoknak dolgoztak. Ha a vállalat olyan szerencsés, hogy ügyfelei túlnyomóan gyógyszeripari, netán az élelmiszeriparban tevékenykedő cégek, akkor nem érintette őket a járvány. Viszont például az autópárt komolyan megtépázta a koronavírus. Az ügyvezető rengeteg olyan önéletrajzot kapott az elmúlt időben, mely az autógyártásnak beszállító magyar fejlesztő cégnél dolgozóktól érkezett. Az sem mindegy, hogy új fejlesztésekkel vagy a meglévő rendszerek üzemeltetésével, karbantartásával foglalkozik az adott outsource-vállalat. Az új, nem létfontosságú fejlesztéseket befagyasztották, a hangsúly áttevődött a meglévő rendszerek működtetésére.

## Kicsik helyett jöttek a nagyok

A pécsi DevMads fejlesztőcéggel agilis csapatmunkát támogató platformját főleg az amerikai és brit piacon értékesítették, többnyire kisebb vállalatok fizettek elő – tájékoztatott *Tamás Árpád* alapító-ügyvezető. A járvány miatt ezek a kisebb cégek gyakrabban mondták vissza az előfizetéseket, mint korábban, ez nekik 5-10 százalékos veszteséget okozott. Másik oldalon azonban több amerikai nagyvállalat is elkezdett komolyan érdeklődni a termék iránt. Emiatt a 15 fős magyar cégnél meg kellett erősíteni az értékesítéstámogatást, és a nagyvállalati feltételeknek is meg kellett felelniük. Például kértek tőlük felelősségbiztosítást, ezt rövid idő alatt meg tudtak kötni. A nagyobb vállalatoknál a beszerzések átfutási ideje nagyobb, de várhatóan szeptembertől lesz ilyen előfizető.

## Offshore minőségi problémák jelentkeztek

Az outsource tevékenység esetében az otthoni iroda a minőség biztosításánál is problémát jelenthet. A nearshore és offshore lokációk közötti minőségi különbségek mellett további előnyei is vannak a közelebbi kiszervezésnek. Kulturálisan közelebb van a kelet-európai munkaerő a nyugatihoz, az oktatás minősége is magasabb, mint Távol-Keleten. Az időzónák eltolódása csak egy-két óra, a távoli lokációk esetében viszont éjjel kell dolgozni, ha kollaborációs a feladat – a jobb szakemberek pedig éjjel nem dolgoznak. Igaz, a nearshore szolgáltatók 30-50 százalékkal drágábbak, de cserébe minőségi és kulturális szempontból is nyugati színvonalú a munkavégzés. Ha mindehhez hozzávesszük, hogy Távol-Keletről most már rendkívül nehéz, ha nem lehetetlen Európába vagy Amerikába utazni, akkor Nyisztor Andor úgy gondolja, a vállalatok a kevésbé kockázatos, magas minőséget jelentő nearshore kiszervezést fogják előnyben részesíteni. Persze, nem egyszerű egyik napról a másikra meghozni azt a döntést, hogy a távoli fejlesztéseket vagy működtetést hozzuk közelebb. De sok jel arra mutat, hogy a nyugati nagyvállalatok a közelebbi európai helyszínekre helyeznék át a korábban távolra vitt IT-s tevékenységeket.

Vass Enikő