# 15. Provádění a outsourcing vybraných činností souvisejících s ICT

**Outsourcing** se volně překládá jako **vyčleňování** nebo **externí zajištění**. V tomto šetření jde konkrétně o vyčlenění činností souvisejících s ICT mimo organizaci formou smluvního vztahu s externím dodavatelem (poskytovatelem služby). K outsourcingu mohou vést různé důvody, např. nedostatek vlastních lidských zdrojů, nižší náklady, kterých dokáže dosáhnout externí dodavatel, vyšší kvalita poskytovaných služeb apod.

**Firemní informační systémy** jsou aplikace, které podporují agendy a procesy v oblastech finančního řízení, řízení lidských zdrojů, výroby, skladového hospodářství, obsluhy a vyhledávání zákazníků nebo řízení dodavatelského řetězce. Nejčastěji jde o systémy kategorie ERP, CRM, SCM, WMS, účetní programy ad.

## Hlavní zjištění

* Od roku 2015 v dotazníku ČSÚ každoročně zjišťuje, do jaké míry vkládají firmy kompetence provádět vybrané činnosti spojené s ICT do rukou vlastních zaměstnanců a do jaké míry to svěřují externím pracovníkům. Za rok 2016 resp. leden 2017 bylo **zjišťováno** těchto **7 činností**: údržba ICT infrastruktury (tj. serverů, počítačů, tiskáren, sítí apod.), podpora kancelářského SW, vývoj firemních informačních systémů, podpora firemních informačních systémů, vývoj webových stránek a aplikací, podpora webových stránek a aplikací a bezpečnost a ochrana dat.
* Letos se stejně jako v předchozích letech opět ukázalo, že **u všech zjišťovaných oblastí** se převažující část subjektů **častěji obracela na externí dodavatele**. Nejčastěji to bylo při zajišťování údržby ICT infrastruktury, u vývoje webových stránek a aplikací či u zajištění bezpečnosti a ochrany dat (všude shodně v 66 % případů). Zatímco údržbu ICT infrastruktury a podporu kancelářského SW outsourcují výrazně častěji malé firmy než ty velké, u ostatních sledovaných činností už tolik výrazné rozdíly podle velikosti firem nenacházíme.
* Vlastním zaměstnancům naopak firmy relativně často svěřovaly podporu kancelářského softwaru, případně údržbu ICT. Platí to především pro velké subjekty s více než 250 zaměstnanci – údržbu ICT infrastruktury provádí převážně vlastní zaměstnanci u dvou třetin velkých firem a podporu kancelářského softwaru dokonce u tří čtvrtin velkých firem.
* **Zhruba třetina firem** uvedla, že vývoj ani podporu firemních informačních systémů pro ně neprovádějí ani vlastní zaměstnanci ani externisté, tj. že tyto činnosti firma **vůbec neprovádí**.
* Firem, kde **pět a více zjišťovaných činností** provádějí převážně **vlastní zaměstnanci**, je **desetina**. Podle předpokladů se jedná především o firmy z IT odvětví (60 %). Firem, kde naopak pět a více činností provádějí **převážně externí subjekty, je 51 %**. Častěji se jedná o malé či středně velké podniky. Nejčastěji outsourcují firmy působící v oblasti ubytování (77 %), obchodu (71 %) či cestovní agentury a kanceláře (68 %).

**Graf 15.1:** **Kdo ve firmách v ČR provádí vybrané činností související s ICT, leden 2017**

*podíl na celkovém počtu firem používajících počítače*

**Tab. 15.1: Kompetence zaměstnanců provádět ve firmách vybrané činnosti spojené s ICT, leden 2017**

*podíl firem, kde níže uvedené činnosti provádějí převážně zaměstnanci firmy, na celkovém počtu firem (v %)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | údržba ICT | podpora kancelář. SW | vývoj firemních informačních systémů | podpora firemních informačních systémů | vývoj webových stránek a aplikací | podpora webových stránek a aplikací | bezpečnost a ochrana dat |
| **Firmy celkem (10+)** | **26,2**  | **37,7**  | **10,4**  | **16,6**  | **13,0**  | **17,4**  | **15,2**  |
| **Velikost firmy** |   |   |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 21,9  | 32,8  | 9,1  | 12,6  | 11,8  | 15,2  | 12,4  |
|  50–249 zaměstnanců | 36,7  | 51,2  | 13,0  | 26,8  | 16,2  | 23,2  | 22,1  |
|  250 a více zaměstnanců | 65,7  | 75,9  | 23,2  | 52,7  | 23,5  | 35,7  | 40,9  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 30,3  | 42,5  | 10,2  | 17,6  | 11,9  | 16,2  | 16,6  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 25,6  | 37,2  | 9,5  | 15,5  | 13,0  | 19,2  | 13,7  |
|  Stavebnictví | 16,7  | 29,1  | 7,6  | 10,1  | 9,3  | 11,9  | 7,5  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 16,8  | 28,5  | 6,7  | 12,2  | 6,2  | 13,6  | 9,0  |
|  Velkoobchod | 24,9  | 39,9  | 8,2  | 17,9  | 13,4  | 20,0  | 13,7  |
|  Maloobchod | 20,2  | 29,4  | 6,2  | 12,3  | 8,7  | 14,0  | 11,2  |
|  Doprava a skladování | 19,9  | 29,8  | 5,8  | 9,1  | 9,5  | 11,0  | 11,1  |
|  Ubytování | 12,3  | 18,6  | 4,9  | 5,5  | 6,8  | 10,0  | 5,1  |
|  Stravování a pohostinství | 14,4  | 23,2  | 4,9  | 5,6  | 6,6  | 9,1  | 5,6  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 21,2  | 36,7  | 12,7  | 14,3  | 14,6  | 20,5  | 14,1  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 50,2  | 60,9  | 32,4  | 45,0  | 39,6  | 49,3  | 33,6  |
|  Telekomunikační činnosti | 83,7  | 86,6  | 46,4  | 56,7  | 40,8  | 54,4  | 68,1  |
|  Činnosti v oblasti IT | 82,6  | 86,1  | 62,8  | 73,6  | 60,5  | 68,0  | 71,6  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 23,2  | 35,0  | 6,8  | 9,9  | 9,1  | 14,2  | 15,5  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 29,7  | 42,8  | 13,8  | 23,0  | 19,8  | 24,4  | 18,7  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 25,1  | 34,3  | 7,0  | 13,4  | 10,7  | 13,3  | 13,4  |

**Tab. 15.2: Outsourcing vybraných činností spojených s ICT, leden 2017**

*podíl firem, kde níže uvedené činnosti provádějí převážně externí dodavatelé, na celkovém počtu firem (v %)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | údržba ICT | podpora kancelář. SW | vývoj firemních informačních systémů | podpora firemních informačních systémů | vývoj webových stránek a aplikací | podpora webových stránek a aplikací | bezpečnost a ochrana dat |
| **Firmy celkem (10+)** | **66,0**  | **48,9**  | **55,4**  | **53,7**  | **65,8**  | **61,1**  | **65,5**  |
| **Velikost firmy** |   |   |   |   |   |   |   |
|  10–49 zaměstnanců | 68,6  | 51,3  | 51,2  | 52,4  | 64,0  | 60,2  | 65,8  |
|  50–249 zaměstnanců | 61,9  | 44,2  | 71,1  | 62,1  | 73,3  | 65,9  | 67,5  |
|  250 a více zaměstnanců | 33,0  | 21,5  | 69,0  | 43,4  | 68,8  | 57,4  | 51,6  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |   |   |   |
|  Zpracovatelský průmysl | 63,6  | 46,5  | 56,5  | 54,3  | 66,8  | 62,8  | 64,0  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 69,9  | 53,4  | 66,1  | 63,6  | 72,7  | 64,3  | 71,3  |
|  Stavebnictví | 74,9  | 54,2  | 47,8  | 48,7  | 67,6  | 65,4  | 68,9  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 79,0  | 63,8  | 71,8  | 75,9  | 84,3  | 79,0  | 79,3  |
|  Velkoobchod | 70,1  | 53,0  | 69,4  | 65,7  | 74,7  | 65,1  | 75,9  |
|  Maloobchod | 64,0  | 45,3  | 51,9  | 47,7  | 55,3  | 49,7  | 63,6  |
|  Doprava a skladování | 69,3  | 53,2  | 50,7  | 50,9  | 57,4  | 54,9  | 63,9  |
|  Ubytování | 84,0  | 72,1  | 71,9  | 77,9  | 86,8  | 83,4  | 85,0  |
|  Stravování a pohostinství | 66,1  | 49,8  | 47,9  | 48,1  | 62,0  | 57,8  | 61,2  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 74,5  | 55,7  | 73,0  | 71,6  | 81,3  | 74,5  | 77,7  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 47,8  | 33,2  | 55,8  | 47,1  | 57,8  | 48,6  | 59,6  |
|  Telekomunikační činnosti | 15,6  | 10,5  | 42,7  | 34,5  | 54,2  | 39,9  | 28,2  |
|  Činnosti v oblasti IT | 16,6  | 9,1  | 27,0  | 18,5  | 35,4  | 27,9  | 23,9  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 70,0  | 52,1  | 61,7  | 61,0  | 74,5  | 70,3  | 68,0  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 66,4  | 46,4  | 51,6  | 50,9  | 64,7  | 59,7  | 66,7  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 61,7  | 48,1  | 49,7  | 47,3  | 58,2  | 56,1  | 57,4  |

Zdroj: Český statistický úřad 2017