IT Inhouse กับ IT Outsource ในยุค New Normal

วิชย์คุทธ์ เมาระพงษ์
ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ
สังกัดสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 และการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต และการทำงานของผู้คนในสังคมไปเป็นรูปแบบ New Normal กลายเป็นปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญและเร่งให้เกิดการดำเนินการในประเด็นข้างต้นของหลายองค์การ ทำให้องค์การ IT Outsource รวมถึง Startup ด้าน IT เป็นตัวเลือก และ Solution ที่สามารถตอบโจทย์ได้อย่างเหมาะสม และครบถ้วน มีกลไกการแข่งขันที่สร้างให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าเดิมบนพื้นฐานของค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่ลดลง ทำให้หลายองค์การที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ไม่ลังเลที่จะปรับโครงสร้างการบริหารงานด้าน IT และเลือกลงทุนเพื่อใช้บริการจาก IT Outsource จนบางองค์การที่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง เลือกใช้บริการ IT Outsource สำหรับงานในส่วน Core Business ที่มีส่วนสำคัญ ด้วยความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการ และไม่ต้องการให้องค์การต้องมาแบกรับภาระการบริหารงาน IT ที่สนับสนุนในส่วนบริการหลัก รวมถึงลดค่าใช้จ่ายสำหรับส่วนงาน IT ลงหรือตัดออกไปเลยในบางกรณี

เรื่องของรูปแบบบริการจาก IT Outsource ณ ปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะมาในรูปแบบของ Cloud service ที่เป็นระบบเช่าใช้งาน ส่วนงานพัฒนาระบบหรือวาง Solution เฉพาะหน่วยงาน จะพบเห็นได้น้อยลง เนื่องจากมีการพัฒนา Cloud service สำหรับสนับสนุนงานต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จนเกือบจะครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม และมีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากให้บริการบนระบบ Cloud ที่มีความยืดหยุ่นสามารถเพิ่มลดขนาดเพื่อรองรับการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีเครื่องมือสำหรับการทำงานร่วมกับอุปกรณ์ IOT มีกลไกของ AI ให้ใช้งาน การจัดเก็บข้อมูลบริการ และนำมาทำเรื่อง Big Data Analytics ก็สามารถดำเนินการได้ไม่ยุ่งยากเหมือนเมื่อก่อน ทำให้ IT Outsource สามารถก้าวมาเป็นตัวเลือก ที่มีความได้เปรียบมากกว่าการทำ IT In-house สำหรับองค์การที่ไม่ได้มีบริการหลักเป็นเรื่องการพัฒนาระบบ IT หรือให้บริการ IT Solution

ประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งของการเลือกที่จะใช้บริการ IT Outsource นั่นคือเรื่องของ Security จากบทความที่ผ่านๆ มาที่เคยกล่าวถึงเรื่องนี้ไว้นั้น ณ ปัจจุบันที่รูปแบบของบริการ IT Outsource จะขึ้นไปอยู่บนระบบ Cloud ทำให้องค์การต้องมีการกำหนดมาตรการควบคุมที่เข้มข้น โดยต้องทำงานร่วมกับผู้ให้บริการ IT Outsource เพื่อจัดทำข้อตกลง ข้อกำหนดการให้บริการ และ SLA ที่เหมาะสมกับองค์การ เพราะข้อมูลสำคัญต่างๆ ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกจัดเก็บ และใช้งานบนระบบ Cloud ทั้งหมด ดังนั้นองค์การต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แม้ว่าระบบ Cloud Security จะมีประสิทธิภาพสูงขนาดไหน เพราะส่วนใหญ่ปัญหาด้านข้อมูล เกิดจากการกระทำของ User ที่ขาดการควบคุม หรือผู้ไม่ประสงค์ดีที่แฝงตัวจากภายใน ส่วนเรื่อง Hacker ที่เจาะระบบจากภายนอกนั้นเป็นเรื่องที่ IT Outsource ต้องเป็นผู้รับมือ และแก้ไขปัญหาเป็นหลัก

แนวทางการเลือกใช้บริการ IT Outsource ในเบื้องต้น องค์การควรพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

■ ผู้ให้บริการ IT Outsource ควรเป็นองค์การด้าน IT ที่มีความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ มีความพร้อมด้านทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มีทีมบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการให้บริการ และมีมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องรับรอง

■ ผู้ให้บริการ IT Outsource ควรจะต้องให้ความสำคัญ และคำนึงถึงการรักษาความลับข้อมูลขององค์การ และลูกค้าขององค์การ มีการจัดทีมบุคลากรเพื่อทำงานร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้

บริการเพื่อควบคุมระดับการให้บริการให้มีความเหมาะสม และมีความเป็นมืออาชีพ

■ ผู้ให้บริการ IT Outsource ควรจะต้องให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ในการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการ โดยมีการส่งบุคลากรผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ ประเมิน และบริหารการเปลี่ยนแปลงร่วมกับผู้ใช้บริการ รวมถึงการสนับสนุนการสร้างความเข้าใจกับผู้บริหาร และบุคลากรระดับปฏิบัติการขององค์การผู้ใช้บริการ

■ ผู้ให้บริการ IT Outsource ควรมีการการันตี หรือรับรองความต่อเนื่องในการให้บริการ (Continuity Service) เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ และลดผลกระทบของปัญหาจากการใช้บริการขององค์การลูกค้าขององค์การ และรวมถึงการมี Business Continuity Management และมาตรการในการให้บริการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเกิดความเสียหายอย่างรุนแรง (Disaster)

■ ผู้ให้บริการ IT Outsource ควรมีการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร ประสานการทำงานกับองค์การผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มี Contact Center หรือ Call Center ที่พร้อมรับปัญหา และประสานทีมงานเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

■ ผู้ให้บริการ IT Outsource ควรมีการกำหนดระดับของบริการ หรือ SLA ที่ชัดเจน และสามารถปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับขององค์การผู้ใช้บริการ

การที่องค์การสามารถเลือกใช้บริการ IT Outsource ได้อย่างเหมาะสม ถือว่าเป็นการลงทุนที่มีความคุ้มค่าในระดับหนึ่ง แต่ประเด็นที่สำคัญกว่าคือ การเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมในการบริหารความเสี่ยง การแบ่งเบาภาระความรับผิดชอบกรณีที่เกิดปัญหาอุปสรรคจากการให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่มีการ Outsource การชดเชย และการเยียวยา ซึ่ง ณ เวลานี้ที่สถานการณ์ยังมีความไม่แน่นอน และทุกองค์การได้รับผลกระทบทั่วถึงกันทั้งหมด องค์การจำเป็นต้องมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีความรุนแรงมากขึ้น

การตัดสินใจในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทของส่วนงาน IT ขององค์การ อาจจะดูเป็นเรื่องใหญ่ แต่องค์การต้องมีความชัดเจนในทิศทางที่จะก้าวต่อไป ส่วนงานที่ไม่ใช่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญควรต้องพิจารณาปรับเปลี่ยน เพราะถ้ายังคงดึงรั้งไว้หรือฝืนดำเนินการต่ออาจจะกลายเป็นภาระที่หนักมากขึ้นในระยะยาว ซึ่งในมุมของบุคลากรอาจจะมีการลดอัตรากำลังลง หรือเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ แต่อย่างน้อยภาระ และความเครียดที่เกิดจากความคาดหวังก็จะบรรเทาเบาบางลง สามารถพัฒนางานในส่วนอื่นๆ ได้ดีขึ้น สิ่งสำคัญคือการสร้างความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความจำเป็นขององค์การให้กับบุคลากรภายในองค์การรับทราบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สร้างความชัดเจน สร้างให้เกิดการยอมรับ และเกิดความร่วมมือ เพื่อให้องค์การสามารถเดินต่อไปได้บนสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนนี้

ข้อมูลอ้างอิง

demotix.com/outsource-it-service-vs-internal-it-department-pros-and-cons

comm-works.com/insourcing-outsourcing-it-pros-vs-cons

bcs365.co.uk/internal-department-vs-outsourced

kelsercorp.com/blog/internal-vs-outsourced-it-services-comparison

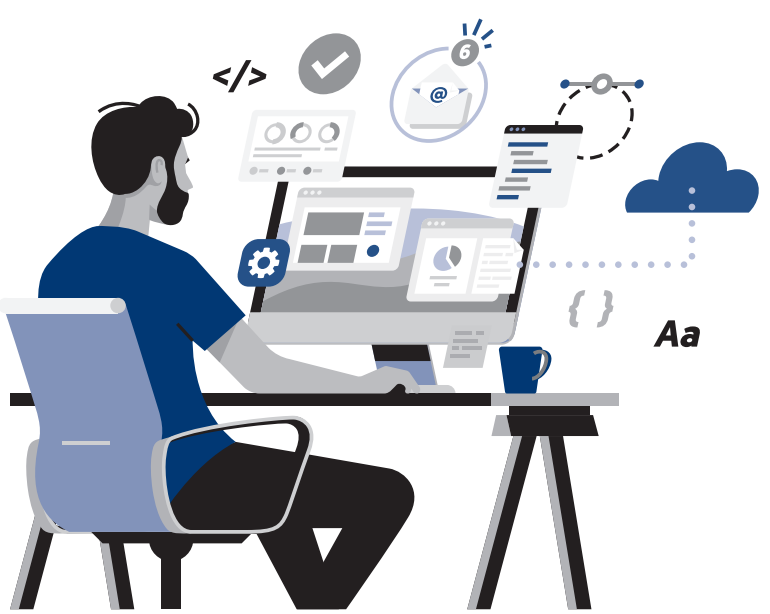
godaddy.com/garage/outsourcing-it-vs-in-house-it-the-pros-and-cons-of-each

uptech.team/blog/why-do-companies-outsource

information-age.com/outsource-or-not-outsource-how-know-if-you-need-managed-security-services

information-age.com/house-vs-outsourced-it-what-makes-most-business-sense

demotix.com/benefits-of-offshore-software-development

demotix.com/outsourced-product-development

demotix.com/advantages-and-disadvantages-of-software-as-a-service