

## [KOMENTARZ]



**Kluczowym czynnikiem mającym wpływ na przewidywane tempo rozwoju sektora IT jest dystans, jaki dzieli Polskę od dojrzałych rynków zachodnich. Dla zobrazowania skali dystansu do nadrobienia najlepiej popatrzeć na polski rynek systemów ERP.** Są to rozwiązania wdrażane od lat i wydawałoby się powszechne, ale tylko pozornie, bo rynek ten stanowi tylko 2% europejskiego rynku systemów tej klasy i w dalszym ciągu jest w fazie dynamicznego rozwoju.

Prognozy dla polskiego rynku ICT wyglądają bardzo optymistycznie. Do 2020 roku powinien on rosnać średnio aż o 6% rocznie. Dzięki temu nasz kraj utrzyma wiodącą pozycję w regionie Europy Środkowo-Wschodniej pod względem inwestycji w rozwiązania IT. Kluczowym czynnikiem mającym wpływ na przewidywane tempo rozwoju sektora IT jest dystans, jaki dzieli Polskę od dojrzałych rynków zachodnich. Dla zobrazowania skali dystansu do nadrobienia najlepiej popatrzeć na polski rynek systemów ERP. Są to rozwiązania wdrażane od lat i wydawałoby się powszechne, ale tylko pozornie, bo rynek ten stanowi tylko 2% europejskiego rynku systemów tej klasy i w dalszym ciągu jest w fazie dynamicznego rozwoju. W tej klasie

rozwiązań źródłem wzrostu przychodów w dużej mierze powinien być sektor MSP, bo tam, wydaje się, ten dystans jest największy.

Inwestycje w technologie IT wymuszą nie tylko sami przedsiębiorcy i ich nowe wymagania, ale także zmiany w profilu zachowań pracowników, klientów i partnerów biznesowych. To właśnie rozwiązania w chmurze mogą być szansą na odrobienie dystansu przez MSP, gdzie barierą rozwoju często stanowią wysokie nakłady na infrastrukturę i oprogramowanie. Z tego względu segment sprzętu będzie tracił na rzecz usług. Te z kolei, ze względu na nowe rozwiązania, m.in. w obszarze Big Data, technologii mobilnych i mediów społecznościowych, do 2020 powinny stracić swoją dominującą pozycję (obecnie ponad 50%) na rzecz segmentu oprogramowania. Istotnym kierunkiem rozwoju, wymagającym uwzględnienia w strategii rozwoju polskich firm, będzie także internet rzeczy (IoT), będący przedmiotem poważnych inwestycji w skali globalnej.

Dzisiejsze wyniki wiodących dostawców na rynku IT potwierdzają wzrost znaczenia inwestycji IT w sektorze przedsiębiorstw. W dalszym ciągu wzrost napędzać będą również środki unijne, których Polska jest największym beneficjentem. Po krótkim okresie ich zamrożenia – ze względu na zmianę perspektywy finansowania – spodziewane jest uruchomienie nowych przedsięwzięć związanych z IT w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, PO Polska Cyfrowa, PO Wiedza Edukacja Rozwój i Regionalnych Programów Operacyjnych.

Tak jak poziom informatyzacji na rynku odbiega od Europy Zachodniej, tak samo niestety

dostawcy – w tym najwięksi – muszą nadrobić dystans, jeśli chodzi o dostarczanie produktów i usług najwyższej jakości, w atmosferze wzajemnej współpracy i poszanowania klienta. To nie przypadek, że tylko jeden polski producent oprogramowania ma certyfikat zgodności procesów wytwórczych z modelem CMMI, i nie przypadkiem dotyczy on pionu odpowiedzialnego za obsługę klientów międzynarodowych. To pionierskie podejście wytycza drogę, jaką należy podążać, aby zbudować silny podmiot mogący zaistnieć skutecznie na arenie międzynarodowej. Niemniej nie można zapominać – co niestety często ma miejsce – że rodzimy klient jest równie ważny jak zagraniczny.

Najbliższe lata zapowiadają dalsze wyzwania stojące przed polskim rynkiem IT, z których największym będzie postępująca konsolidacja ograniczająca liczbę dostawców mogących ubiegać się o największe kontrakty do pojedynczych podmiotów. Najwięksi zlecający pilnie obserwują zmiany na rynku, negatywnie interpretując próby eskalacji kosztów oraz renegocjacji parametrów jakościowych świadczonych usług. Trzeba pamiętać, że luki w profesjonalnej obsłudze klienta zawsze będą źródłem pojawienia się nowych graczy. Niech za przykład posłuży rynek rozwiązań dla MSP, gdzie dzisiaj – obok dużych podmiotów – działających na rynku od wielu lat, pojawiła się liczna grupa nowych dostawców, którzy dzięki innowacyjności oraz zmianie podejścia do sprzedaży i wsparcia klienta zdobywają znaczne udziały w rynku. ■

Michał Wiatr,  
prezes zarządu Softtutor Consulting