



HI-TECH

Не царское это дело

В условиях снижения темпов роста экономики на первый план выходят вопросы сокращения издержек, а значит, спрос на ИТ-аутсорсинг будет расти.

Сегодня большинство компаний, даже совсем небольших, пользуются аутсорсинговыми схемами. Чаще всего за штат выводятся бухгалтерия, транспорт, хозяйственные функции (уборка офиса и др.), но в последние годы бизнес стал отдавать на аутсорсинг и серьезные ИТ-задачи. Причем пользуются ИТ-услугами «на стороне» не только те, для кого создание собственных ИТ-служб и инфраструктуры не по карману, но и крупные корпорации.

Изначально бизнес перекладывает ИТ-задачи на сторонние компании в целях экономии, ведь в этом случае нет нужды создавать свой профильный департамент, нанимать и обучать сотрудников под каждое направление деятельности. «Первый и главный фактор развития аутсорсинга — это сокращение затрат, — говорит вице-президент по маркетингу компании Мауког Ирина Семенова. — Среди других причин — территориальная распределенность крупных российских компаний и, как следствие, необходимость поддержки ИТ-инфраструктуры и реализации ИТ-проектов в различных регионах. Содержание собственного штата специалистов в каждом регионе присутствия и наем новых сотрудников для временных

работ требуют значительных затрат и накладывают на компании социальные обязательства».

Еще одна из причин обращения к ИТ-аутсорсингу — желание компаний сосредоточить собственные ресурсы на выполнении текущих задач. Внутренняя ИТ-служба, как правило, фокусируется на текущих рутинных вещах — поддержке функционирования систем, а не на ИТ-проектах для развития бизнеса. Все-таки специализированная структура может обеспечить более высокую

надежность и эффективность функционирования систем благодаря опыту и ресурсам, которые есть у ИТ-компаний. Кроме того, не всегда компания может обеспечить себя квалифицированными кадрами, да и возможностей привнести в бизнес инновации с помощью аутсорсера гораздо больше в силу его специализации.

«Среди заказчиков ИТ-аутсорсинга много финансовых организаций, торговых сетей и государственных структур. Стоит отметить, что в последнее время активнее стал государственный сектор, в частности, сейчас развиваются абсолютно новые аутсорсинговые проекты в медицинских учреждениях, столичных и региональных», — рассказывает руководитель направления аутсорсинга технической поддержки компании «КРОК» Александр Файнбойм.

Ирина Семенова тоже отмечает, что в этих областях деятельности идет стремительное расширение филиальных сетей. «Отсюда и необходимость ИТ-поддержки открытия точек продаж и дальнейшего сопровождения ИТ-инфраструктуры в регионах. И банки, и ритейлеры предпочитают передавать эти функции на аутсорсинг, что позволяет сократить затраты на содержание собственных сервисных подразделений и сосредоточить силы ИТ-департаментов на более важных стратегических задачах — развитии и совершенствовании ИТ-инфраструктуры. Также услуги ИТ-аутсорсинга востребованы в госструктурах. Хорошие темпы роста по использованию аутсорсинга демонстрирует и нефтегазовый сектор. Пока уступает по привлечению ИТ-аутсорсинга этим отраслям промышленность, однако мы считаем, что постепенно по мере усложнения ИТ-инфраструктуры доля этого сектора в структуре потребителей ИТ-услуг будет увеличиваться», — добавляет она.

Впрочем, согласно опросу Cnews Analytics, пока в России с ИТ-аутсорсингом все не так гладко. Больше 70% ИТ-директоров не довольны качеством аутсорсинговых услуг. В первую очередь потому, что при кажущейся экономии на ресурсах — оборудовании и персонале — затраты в целом часто оказываются выше, чем если бы компания к услугам аутсорсера не прибегала. И ежегодно эти расходы увеличиваются на 21%. Между тем, по мнению аналитиков Cnews, спрос на аутсорсинг не снижается. По опросу того же Cnews, к поиску услуг на внешнем рынке чаще всего ведет неудовлетворенность работой собственного ИТ-отдела: низкая скорость реагирования на запросы бизнеса, недостаток экспертизы (эту причину назвали 34,2% респондентов), нехватка кадров (26,7%), недостаток

В ЦИФРАХ

\$3–5
млрд

составляет объем рынка ИТ-аутсорсинга в России, по мнению экспертов. И по итогам 2013 года он должен сохранить свою динамику роста в 10–15%.

мощностей и оборудования (12,8%). Преимуществом же аутсорсинга 22,3% опрошенных назвали передовые технологии, которыми владеет провайдер, быстроту реализации проекта (18,8%), высокое качество сервисов и удовлетворенность пользователей (17,8%).

Сейчас, по разным экспертным оценкам, объем российского рынка ИТ-аутсорсинга может составлять от \$3 млрд до \$5 млрд. И по итогам 2013 года он должен сохранить свою динамику роста в 10–15%. «Мы считаем, что рынок ИТ-аутсорсинга по итогам прошлого года покажет положительную динамику и сохранит свой статус драйвера рынка ИТ-услуг, что будет особенно заметно на фоне наблюдаемого в последнее время сокращения роста сегмента программного обеспечения. Ожидается, что рост рынка будет соответствовать показателям 2012 года — около 15%», — прогнозирует Ирина Семенова.

По темпам роста российский рынок аутсорсинга серьезно опережает мировой, который растет в среднем на 2–3%. Но динамика в мире замедляется: по оценкам компании Gartner, мировой рынок аутсорсинга в 2012-м вырос на 2,1% (в абсолютных цифрах достигнув \$251,7 млрд). Forrester Research показывает еще большие цифры — \$385 млрд — и прогнозирует, что по итогам 2013 года рост составит около 1,7% (до \$408 млрд). Это ниже, чем в прошлые годы. И такие же тенденции ждут отечественный рынок. «Рынок продолжает развиваться, но динамика развития изменилась. Замедление роста глобального рынка отражается и на российском. Бум аутсорсинга прошел, но отношение клиентов к таким сервисам стало более обос-

В России 70% ИТ-директоров пока недовольны качеством аутсорсинговых услуг, но спрос на аутсорсинг продолжает расти — плюсы перевешивают минусы.

нованным, а на рынке сформировался сегмент профессиональных аутсорсинг-провайдеров, для которых этот вид бизнеса является основным, соответственно, они инвестируют и в отношения с заказчиками, и в персонал, и в развитие собственных мощностей для предоставления клиентам», — говорит директор по развитию массовых сервисов и продуктов компании «Сервионика» (ГК «Ай-Тек») Ирина Гришанова.

Российский рынок аутсорсинга отличается от мирового и по своей структуре. «В отличие от других стран, в нем сектор ИТ-сервисов по объему уступает рынку консалтинга (15% против 30%). Например, в сегменте облачных сервисов пока большей популярностью пользуются не бизнес-приложения (SaaS), а инфраструктура (IaaS): 7,4 млрд рублей против 7,8 млрд рублей. То есть российские предприниматели предпочитают арендовать инфраструктуру, но оставить за собой ее наполнение (установку и обслуживание ПО и бизнес-приложений), вместо того

чтобы «арендовать» готовое приложение, завести в нем аккаунт своей компании и начать пользоваться», — уточняет управляющий директор компании «Сервионика» (ГК «Ай-Тек») Евгений Щепилов. В Германии на долю софта, напротив, приходится уже более 70% облачного сегмента — там этот этап развития рынка прошли раньше.

Мнения о ближайшем будущем рынка ИТ-аутсорсинга в России немного разделились. Все эксперты сходятся на том, что он продолжит свой рост, но не все уверены, что темпы будут такими же впечатляющими.

Александр Файнбойм полагает, что рынок в последнее время замер, ожидая углубления кризиса, и налицо ситуация, когда заказчики более пристально и тщательно изучают предложения и экспертизу аутсорсинговых компаний.

По мнению Ирины Семеновой, российский рынок ИТ-аутсорсинга в 2014 году ждет стабильность: «Мы не видим каких-то предпосылок к глобальным изменениям. В связи с прогнозируемым экономическим спадом российский бизнес, скорее всего, будет экономить на затратных и длительных проектах по внедрению, сосредоточив ресурсы на поддержке и развитии уже существующей ИТ-инфраструктуры. Тенденция к перераспределению расходов с покупки ИТ-оборудования в сторону услуг наметилась еще в прошлом году и сохранится в 2014-м.

Также мы ожидаем повышение спроса на готовые сервисы, конечным продуктом которых является информация, — на ее основе заказчик может принимать управленческие решения. Например, «видеоаналитика как сервис», «мониторинг транспорта как сервис», сервис печати и т.д.

Руководитель группы технической поддержки и ИТ-аутсорсинга компании Softline Владимир Турлачев уверен, что в 2014 году спрос на аутсорсинг вырастет в разы: «Прежде всего, из-за оптимизации расходов на содержание ИТ-служб, которую многие компании сейчас проводят. Аутсорсинг — эффективный способ уменьшить бюджет на текущие расходы и возможность сконцентрироваться на профильных для бизнеса задачах, поэтому спрос на такие услуги будет расти», — полагает эксперт.

С ним соглашается менеджер по развитию услуг MPS российского подразделения компании Xerox Юрий Варганов, который напоминает, что в условиях снижения темпов роста экономики на первый план выходят вопросы сокращения издержек и повышения эффективности бизнеса. ■ СЕРГЕЙ ДОБРЫНИН



Не у всех компаний есть средства на дорогостоящее оборудование и узких ИТ-специалистов

SHUTTERSTOCK