

## ИТ-АУТСОРСИНГ В РОССИИ: ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

А. А. Смородин, В. А. Кузнецов

*Воронежский государственный университет*

Поступила в редакцию 7 марта 2012 г.

**Аннотация:** в статье рассматривается текущая ситуация на российском рынке ИТ-аутсорсинга. Приводится зарубежный опыт предоставления ИТ-услуг по аутсорсинговой модели. Показаны различия в подходах использования ИТ-аутсорсинга в России и на Западе.

**Ключевые слова:** аутсорсинг, аутсорсер, заказчик, ИТ-инфраструктура, бизнес-процессы, ИТ-услуги.

**Abstract:** the article reveals the current situation in the IT outsourcing market in Russia. It shows the foreign outsourcing experience for using IT services and the differences in the way of implementing IT outsourcing in Russia and in the Western countries.

**Key words:** outsourcing, outsourcer, customer, IT infrastructure, business processes, IT services.

Аутсорсинг для отечественной бизнес-практики вообще и ИТ в частности – явление не новое. В 90-х гг. XX в. ИТ-службы занимались в большинстве случаев предоставлением оргтехники с гарантированным сервисным обслуживанием и простым сервисом, построенным, как правило, без глубокой привязки к бизнес-процессам. В первую очередь на аутсорсинг отдавали обслуживание и ремонт оборудования – деятельность, организовать которую на собственной базе было сложно и дорого.

Со временем рынок аутсорсинговых услуг существенно расширился. Выросли зрелые сегменты центров обработки вызовов, Web-хостинга и других услуг, связанных с Интернетом, появились предложения по эксплуатации и поддержке объектов ИТ-инфраструктуры и прикладных систем. Аренда центров обработки данных и хостинг приложений перестали быть экзотикой и перешли в состояние «инновационных услуг». Однако по сей день практически все предлагаемые услуги отличает нишевый или фрагментарный характер. Проекты комплексной аутсорсинговой услуги, полностью охватывающей какое-то направление деятельности, по-прежнему редки, а их доля на общем рынке ИТ-услуг незначительна.

Российский рынок сопротивляется модели обслуживания, зарекомендовавшей себя в развитых странах. Потенциальные заказчики ссылаются при этом на факторы, связанные с доверием к поставщику (риски утечки информации и потери контроля над проектом), а также на недостаток опыта работы по схеме аутсорсинга и отсюда – на недостаточную информированность о его возможностях. Количество примеров успешного сотрудни-

чества не достигло «критической массы», такие проекты можно пересчитать на пальцах.

Авторы выделяют следующие причины неразвитости рынка ИТ-услуг в России:

- незаинтересованность бизнеса;
- низкий уровень зрелости внутренних ИТ-процессов заказчиков, недостаточный для того, чтобы их можно было передать на аутсорсинг;
- отсутствие поставщиков, способных построить и обеспечить эффективное ИТ-обслуживание бизнеса по аутсорсинговой схеме при устойчивом качестве и за разумную цену.

Примером может служить воронежский рынок: в регионе с развитой ИТ-отраслью нет компаний, которые могли бы квалифицированно обслуживать бизнес по аутсорсинговой схеме. Так, ООО «Воронежросагро» использует систему автоматизации мобильной торговли, разработанную компанией CDC. Данный продукт находится на поддержке производителя, т.е. за определенную абонентскую плату компания имеет возможность получать консультацию службы поддержки по работе с программой и ее настройке. Настройка производится собственными специалистами. Анализ показал возможность передачи данной функции на аутсорсинг: сотрудники компании, представляющей CDC в Воронеже, предупредили, что передача компании сопровождения программного комплекса невозможна, и необходима доработка продукта. Специалисты внутреннего ИТ-отдела «Воронежросагро» работы по этому техническому заданию выполнили. Напрашивается вывод, что компания-представитель не имеет достаточных знаний программного продукта и опыта его сопровождения.

В период кризиса и без того не слишком активный спрос на аутсорсинговые услуги в России упал до критических отметок. По оценкам экспертов IDC, в 2009 г. **российский рынок ИТ-услуг сократился на 31,2 %** – до 3,6 млрд дол. В наибольшей степени снизились расходы на обучение, разработку заказного программного обеспечения и комплексный стратегический аутсорсинг [1].

На зарубежных рынках аутсорсинг, напротив, полностью оправдал надежды: в условиях кризиса предприятия были вынуждены вводить режим чрезвычайной экономии, сокращать расходы на персонал и иные издержки, однако отказаться от информационных технологий, к которым «подключены» и без которых не работают критически важные бизнес-процессы, оказалось невозможным. Как следствие – спрос на аутсорсинг как минимум не снизился, а в некоторых сегментах даже вырос.

Если на мировом рынке аутсорсинг – традиционное средство повышения эффективности деятельности предприятий, то в России он все еще оценивается как сравнительно новая модель ведения бизнеса, и многие заказчики относятся к ней с осторожностью.

Передача на аутсорсинг должна быть ориентирована на долгосрочную перспективу, с переходом от разовых проектов к аутсорсингу комплексных задач. Бизнес-модель аутсорсинга строится вокруг аббревиатуры **SLA (Service Level Agreement, «соглашение об уровне предоставления услуги»)**. Любая услуга — вне зависимости от того, поставляют ее внутренние структуры предприятия или сторонние подрядчики, — должна быть формально описана на уровне ключевых параметров. Например, если речь идет об обслуживании персональных компьютеров, следует определить предельно допустимое время простоя, сроки выполнения сервисных работ и т.д. Исходя из этих требований, можно оценить стоимость услуги.

Зарубежный опыт свидетельствует, что аутсорсеру выгоднее утилизировать дорогой профессиональный ресурс на многих объектах, проектах и задачах, а содержание непрофильных служб у заказчика оборачивается как раз обременительными производственными издержками. Возникающая разница – в пользу аутсорсинга, но лишь при том условии, что затраты на выполнение требований SLA и заказчик, и подрядчик определяют в рамках общей логики. В развитых странах в любой фирме и SLA, и ключевые показатели эффективности (KPI, Key Performance Indicators), и другие управ-

ленческие модели используются одинаковым образом [2].

Исследования показывают различие в подходах к использованию аутсорсинга в России и на Западе [3]. Это касается, в первую очередь, мотивов обращения к услугам специализированных компаний и критериев выбора поставщиков. Российские предприятия не рассматривают фактор снижения ИТ-бюджетов как основной мотив обращения к аутсорсингу; заказчики не считают сотрудничество с внешними исполнителями как выгодную альтернативу собственным разработкам.

Весомым аргументом в пользу аутсорсинга является возможность получения качественного сервиса за счет привлечения квалифицированных ресурсов, сокращения сроков реализации проекта и повышения качества услуг. Эту же тенденцию – ориентацию на результат – подтверждает и подход к выбору поставщика услуг: стоимость услуг оказывается при этом не самым значимым фактором. Основными критериями выбора партнеров является способность компании продемонстрировать возможности качественной реализации задачи на основе проектного опыта и сертифицированной системы поддержки. Размер и известность поставщика услуг, а также существующие связи с ним рассматриваются при выборе партнера как второстепенные факторы. Успешный опыт реализации проектов и рекомендации коллег являются определяющими для 43 % компаний при выборе исполнителя [4].

Основные проблемы развития ИТ-аутсорсинга в России: относительная незрелость рынка (и в части спроса, и в части предложения), низкий уровень знаний о техниках и методиках ИТ-аутсорсинга, отсутствие единых стандартов и классификаторов, несовершенство законодательной базы. При всем этом анализ, проведенный в 2010 г. аналитической группой **in4media**, показал, что абсолютному большинству заказчиков, воспользовавшихся услугами ИТ-аутсорсинга, удалось достичь поставленных целей: оптимизировать расходы на информационные технологии и обеспечить стабильное качество услуг. Более того, 51 % компаний изъявили намерение расширить объемы приобретаемых услуг. Эксперты уверены, что крупный российский бизнес уже оценил преимущества использования модели аутсорсинга в отношении ИТ-услуг, в особенности таких, как разработка программного обеспечения, обслуживание информационных сетей и телекоммуникаций. В ближайшие годы большинство предприятий намерено

сохранить или даже расширить объемы потребляемых услуг ИТ-аутсорсинга [5].

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Сальманов О. Технологии на вынос / О. Сальманов // Ведомости. – 2009. – 10 февр. – № 23.
2. Басина Н. Полный аут / Н. Басина // Бизнес-журнал. – 2010. – № 11.

*ООО «Воронежросагро»*

*Смородин А. А., руководитель службы информационных систем*

*E-mail: andreis@list.ru*

*Воронежский государственный университет*

*Кузнецов В. А., преподаватель кафедры экономики труда и основ управления*

*E-mail: kuznetsow@mail.ru*

*Тел.: 8-920-214-64-64*

3. Российский аутсорсинг в зеркале мирового опыта // СЮ. – 2004. – № 3. – 18 марта.

4. Молоткова Н. В. Качество услуг ИТ-аутсорсинга : организационно-технологические решения : учеб. пособие / Н. В. Молоткова, И. С. Сахаров. – Тамбов, 2008.

5. Результаты исследования «Российская индустрия аутсорсинга». – Режим доступа : <http://www.in4media.ru>

*Voronezhrosagro*

*Smorodin A. A., Head of the IT Department*

*E-mail: andreis@list.ru*

*Voronezh State University*

*Kuznetsov V. A., Lecturer of the Labour Economics and Based Management Department*

*E-mail: kuznetsow@mail.ru*

*Tel.: 8-920-214-64-64*