

## АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ИТ-АУТСОРСИНГА В РОССИИ

В современном мире, чтобы успешно развиваться, стать конкурентоспособными и привлекательными для инвесторов, компаниям необходимо использовать современные технологии управления. Одной из возможных бизнес-моделей, позволяющих добиться успеха в достижении конкурентных преимуществ, является аутсорсинг.

Аутсорсинг — передача сторонней компании-аутсорсеру некоторых бизнес-функций или частей бизнес-процесса заказчика. Смысл его сводится к простой формуле: все ресурсы концентрируются на тех видах деятельности, которые являются основными для компании, а остальные (вспомогательные) функции передаются профессиональным компаниям, ключевыми компетенциями которых являются данные сферы деятельности.

Преимущества аутсорсинга для клиентов заключаются в том, что с помощью него возможно существенно снизить материальные и временные затраты на данные бизнес-функции без ухудшения управляемости компании, добиться роста качества и надежности их выполнения. Аутсорсеры имеют узкую специализацию, и как следствие большой опыт и профессионализм, что обеспечивает качество, эффективность и надежность. Хорошее знание своих функций, наличие стандартов ведения управленческой деятельности, большой клиентской базы позволяет аутсорсеру поддерживать приемлемый уровень цен на свои услуги.

К угрозам, потенциально исходящим от аутсорсинга относятся: возможная потеря контроля над процессом и «утечка» управленческой информации. Поэтому применение схем аутсорсинга должно выполняться грамотным и опытным персоналом и руководством. В качестве аутсорсера должна выступать надежная проверенная практикой и временем компания.

Существуют два основных вида аутсорсинга в международной практике:

- Аутсорсинг бизнес-процессов (АБП) заключается в передаче специализированной организации отдельных бизнес-процессов, которые не являются для компании основными, например ведение бухгалтерского учета, маркетинг, реклама, логистика.

- ИТ-аутсорсинг - это передача на обслуживание специализированным организациям информационных технологий. Это проектирование и разработка информационных систем, системная интеграция, ИТ-обслуживание (сети, оборудование, сервисы и т.д.)

ИТ-аутсорсинг — самый молодой и наиболее динамично растущий сектор отечественного рынка информационных технологий. На период 2004 – 2006 годы темпы его роста составили около 60-70% в год. Эксперты прогнозируют, что до конца года объем российского рынка ИТ-аутсорсинга достигнет 1 млрд. долл. В отличие от устоявшихся западных рынков темпы роста отечественного ИТ-аутсорсинга в шесть раз превосходят общемировые цифры. Если на Западе рынок ежегодно увеличивается на 6,8 %, то для России аналитики компании IDC прогнозируют до конца 2010 года стабильный рост на уровне не менее 40 % в год.

Еще два-три года назад к услугам международных компаний-аутсорсеров обращались в основном российские представительства и отделения международных корпораций. Сегодня основные потребители услуг ИТ-аутсорсинга в стране - крупный бизнес и госструктуры, которые выполняют масштабные проекты, компании и организации с разветвленной структурой, имеющие филиалы по всей стране, а также средние компании, которым невыгодно иметь в своей структуре ИТ-подразделение, а потому они стремятся сконцентрироваться на своем основном бизнесе. Если говорить об отраслевой принадлежности потребителей, то это государственные организации с территориально

распределенными информационными и телекоммуникационными инфраструктурами, телекоммуникационные компании, а также крупные отраслевые компании, такие как «Газпром», РЖД, РАО ЕЭС и другие. Кроме того, высокий потенциал роста потребностей в услугах ИТ-аутсорсинга демонстрируют крупные розничные сети, а также компании энергетического сектора и производственные предприятия.

Однако развитие отечественного ИТ-аутсорсинга не ограничивается количественным ростом. Теперь крупные сервис-провайдеры стараются предоставлять услуги на новом уровне качества. Одна из тенденций современного рынка — переход от аутсорсинга ресурсного к функциональному. Если раньше продавалось время специалистов, сегодня аутсорсер предлагает сервисы по эксплуатации и управлению ИТ-системами заказчика.

Ключевыми для ИТ-сервис-провайдеров являются три международных стандарта:

- ISO 9000-1 (системы управления качеством),
- ISO 20000-1 (системы управления ИТ-сервисом)
- ISO 27000-1 (системы информационной безопасности).

Все виды сертификации добровольны. На сегодняшний день в Европе без стандарта ISO 9000 шансы получить контракт на субподряд, закупки, поставки и т.д. малы. Это не закон, всего лишь рекомендация, которую в европейских странах соблюдают обязательно. Таким образом, стандарт ISO 9000 — один из самых востребованных стандартов: в мире по нему выдано порядка 1 млн. сертификатов.

По мнению экспертов, рынок ИТ-аутсорсинга в РФ еще не сформировался, в частности не определены средние цены на эту услугу. Существуют отдельные рыночные расценки на ремонт компьютера, сервера, на вызов специалиста по программному обеспечению. Но средних показателей стоимости управления сервисами на всей территории страны, во всей корпорации или госструктуре еще не существует. С каждым заказчиком цена формируется отдельно, исходя из его задач и требований, предъявляемых как к аутсорсеру, так и к самому заказчику. Нет единых требований к квалификации, к уровню предоставляемого сервиса, к корпоративным стандартам компаний, претендующих на предоставление ИТ-аутсорсинга.

Использование аутсорсинга, позволяющего добиться повышения эффективности деятельности компании без крупных дополнительных инвестиций в новые дорогостоящие технологии, в том числе информационные, и сфокусироваться на приоритетных направлениях, может облегчить российским компаниям выход на мировой рынок, так как они в большинстве своем еще слишком малы, чтобы достойно конкурировать на этом рынке, и не могут пока вкладывать в развитие своего бизнеса и исследовательские разработки средства, сопоставимые с инвестициями западных фирм.

Таким образом, в России есть предпосылки к активному внедрению новой стратегии ведения бизнеса — аутсорсинга. Однако для его успешного применения необходимо учитывать не только обычные в мировой практике трудности перехода на аутсорсинг, но российскую специфику: неразвитость рынка, несовершенство законодательства и слабую культуру договорных отношений. Очевидные же преимущества, которые приносит аутсорсинг при тщательном поиске партнеров и заключении эффективных контрактов, позволяет предположить его рост в стране уже в ближайшее время.