



деньги, получить выгоды в развитии основного бизнеса за счет того, что нет нужды тратить время на вытягивание ресурсов и технологий на обеспечивающих задачах».

**ПОВОД ДЛЯ РАДОСТИ**

Своими личными прошлогодними результатами российские аутсорсеры в целом остались довольны. Так, по словам Рафаэля Сухова, Stack Group выполнила все основные задачи, заложенные в бизнес-плане: сохранила клиентов сети Stack Data Network (SDN); оптимизировала существующую инфраструктуру (за год в SDN был выполнен большой объем работ по расширению собственных сегментов оптоволоконной сети, созданы условия для дальнейшего наращивания мощностей, начато внедрение энергосберегающих технологий) и расширен спектр услуг. В итоге выручка Stack Group за прошлый год превысила показатель 2008 года более чем на 30%.

На 30% выросли за год обороты и в «Энвижн Груп». «Рост конкуренции на рынке привел к повышению привлекательности предложений по оказанию сервисных и аутсорсинговых услуг, — говорит Максим Папин. — Заказчик стал потреблять ровно столько, сколько ему нужно». В качестве примера представитель компании рассказал об одном клиенте, который в 2009 году увеличил в два раза расходы на поддержку своей сети. Кстати, в целом доля затрат российских компаний на IT-аутсорсинг в 2009 году увеличилась на 5,1% по сравнению с 2008 годом.

Удовлетворены прошлогодними результатами и в компании «АйТи». Правда, по словам Вячеслава Ермолова, в начале года несколько заказчиков отказались от услуг аутсорсинга технической поддержки — решили делать это самостоятельно, но на-

ряду с этим были подписаны новые контракты с компаниями, которые, наоборот, пришли к заключению сократить свои расходы на поддержку IT-решений, посредством привлечения стороннего подрядчика. А некоторые из уже существующих клиентов «АйТи» намереваются расширить рамки контрактов, передав на поддержку те решения, которые ранее обслуживали своими силами.

«Что касается другого нашего направления — услуг аутсорсинга проектных групп, — то многие проекты по внедрению информационных систем, на которых были заняты специалисты

«АйТи», заказчики заморозили, — дополняет Вячеслав Ермолов. — Однако по мере стабилизации экономической ситуации, в начале лета, работы возобновились».

**ЧТО НУЖНО КЛИЕНТАМ**

По мнению Рафаэля Сухова, для того, чтобы перевод части бизнес-процессов на аутсорсинг был эффективным, необходимо выполнить ряд условий. Во-первых, необходимо, чтобы аутсорсер гарантировал такой уровень IT-поддержки, который не может быть достигнут силами самого клиента. Во-вторых, нужно, чтобы потребитель понимал ресурсоемкость

необходимой ему услуги. И в-третьих, обе стороны должны иметь одинаковое представление о критериях измерения качества услуги и оперативности реагирования на запрос. «Лишь в этом случае имеет смысл переводить разговор на стоимость услуги», — констатирует эксперт.

«Нередко основной причиной перехода на аутсорсинг по-прежнему является ценовой фактор, сравнение со стоимостью тех же работ в инсорсинговом исполнении, — поясняет начальник отдела IT-аутсорсинга компании «СИТРОНИКС Информационные Технологии»

**ТРЕНДОМ 2010 ГОДА СТАНЕТ УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА КРУПНЫХ АУТСОРСИНГОВЫХ ПРОЕКТОВ. А С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПРОДУКТОВОЙ ЛИНЕЙКИ БУДУТ РАЗВИВАТЬСЯ РЕШЕНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УДАЛЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ.**



реклама

\*go on — продолжать

## МТС ВЫБИРАЕТ ЭКОНОМНЫЙ АУТСОРСИНГ

В середине 2009 года компания «СИТРОНИКС Информационные Технологии», входящая в состав холдинга «СИТРОНИКС», запустила крупный проект для розничной сети компании МТС по аутсорсингу печати на всей территории РФ. В рамках проекта по обслуживанию многофункциональных копировальных устройств и принтеров весь парк офисной техники розничной сети МТС в различных регионах России был переведен на обслуживание компании «СИТРОНИКС ИТ». «Партнер обеспечил нам высокое качество предоставляемых услуг, слаженность и оперативность в решении профессиональных задач, — рассказал директор департамента информационных технологий розничной сети МТС Олег Костин. — Первый этап проекта был реализован в сжатые сроки без затрат для нашей компании. В настоящее время проект успешно развивается».

«Пилотный» этап длился два месяца. При этом за одну рабочую неделю во всех точках продаж и офисах розничной сети МТС была проведена полная инвентаризация устройств на местах, замена и ремонт устаревшего оборудования на новые модели, обеспечена поставка необходимых расходных материалов.

Вынесение на аутсорсинг комплексного управления копиями и принтерами позволило МТС оптимизировать расходную часть ИТ-бюджета и, главное, освободить собственные ресурсы для решения приоритетных внутренних задач. Таким образом, клиенту удалось добиться минимизации рисков из-за простоев техники, сокращения косвенных расходов и нивелирования прямых финансовых рисков, связанных с затратами на приобретение техники и расходных материалов.

«Оптимизация бизнес-процессов, и в частности комплексное управление печатью, обеспечит нам значительное сокращение совокупных издержек, — отметил Олег Костин. — В рамках проекта удалось сэкономить до 30% бюджета на обслуживание принтеров и копировальной техники».

В «СИТРОНИКС ИТ» считают, что достижение позитивных результатов по масштабному проекту в МТС является важным шагом для укрепления статуса компании как одного из крупнейших поставщиков услуг ИТ-аутсорсинга.

«Мы планируем интенсивно наращивать экспертизу в области ИТ-аутсорсинга, как в части развития отношений с розничной сетью МТС, так и по тиражированию накопленного опыта реализации подобных проектов», — прокомментировал начальник отдела ИТ-аутсорсинга компании «СИТРОНИКС ИТ» Павел Федин.

### Основные причины, по которым российский бизнес отдает услуги внешним исполнителям:

- ✓ снижение затрат;
- ✓ концентрация на профильном бизнесе;
- ✓ повышение качества;
- ✓ передача некоторых рисков компании-аутсорсеру;
- ✓ повышение конкурентоспособности;
- ✓ повышение инвестиционной привлекательности.



Павел Федин. — Парадокс при этом заключается в том, что заказчик делает выбор по цене, но при этом не хочет терять в качестве».

Чего еще ждут компании от услуг ИТ-аутсорсинга? Безусловно, снижения издержек, как прямых, так и косвенных, связанных с управлением собственным персоналом, а также возможности компенсировать финансовые риски. «Многие заказчики ожидают, что, подписав аутсорсинговый контракт, они автоматически защищаются от любых инфляций, а также изменений конъюнктуры кадрового рынка, — объясняет Вячеслав Ермолов. — Ведь в договоре прописаны условия предоставления услуг и стоимость».

«Бизнес пытается уйти от рутины, — добавляет Вадим Стеценко. — Компаниями движет стремление сфокусироваться на основной деятельности. Например, для многих предприятий не стоит вопрос, как организовать питание сотрудников в офисе, — эта функция передается на аутсорсинг. С оперативными задачами в ИТ то же самое: поддержка ИТ-инфраструктуры, аутсорсинг услуг Service Desk — не то, о чем ежедневно должен ломать голову руководитель».

### ПЕРСПЕКТИВЫ РЫНКА

Сам по себе российский рынок ИТ-аутсорсинга, по мнению наших экспертов, готовится к качественному рывку и выходу на новый уровень развития.

«Думаю, по ряду причин, среди которых отложенный спрос на услуги аутсорсинга, этот сегмент ИТ-рынка ждет активный рост, — рассказывает Рафаэль Сухов. — Предполагаю, что в этом году рынок увидит достаточно много новых решений». Наибольший интерес, по мнению эксперта, в этом плане будут представлять комплексные решения, сочетающие в себе преимущества энергоэффективных ИТ-инфраструктур и концепции cloud computing

(технология обработки данных, в которой компьютерные ресурсы и мощности предоставляются пользователю как интернет-сервис).

«В кризис значительно возросли профессионализм игроков и качество предоставляемых ими услуг, — считает Вячеслав Ермолов. — И очень хорошо, если этот процесс «взросления» не остановится с восстановлением рынка».

Также эксперт ожидает появления на рынке аутсорсинговых услуг новых игроков за счет выделения в крупных холдингах внутренних ИТ-компаний, деятельность которых во многом будет связана именно с ИТ-аутсорсингом.

Вместе с тем Вадим Стеценко считает, что наиболее активны в этом году будут западные игроки.

По прогнозу Максима Папина, тенденцией этого года станет повышение востребованности подхода к оказанию комплексной сервисной поддержки по всем составляющим инфраструктуры заказчика. «Для этого необходимо осуществить интеграцию развернутых решений под обслуживание в рамках единого сервисного контракта», — рассказывает представитель «Энвижн Групп».

А Павел Федин предполагает, что аутсорсеры пойдут по пути специализации, ориентирования аутсорсинговых услуг на выполнение отдельных бизнес-функций и процессов. Часть компаний, по его мнению, уже сейчас признают только «облачный» аутсорсинг, другие дифференцируют свои услуги, исходя из сегментационных предпочтений: малый и средний бизнес, корпоративный сектор и т.д.

Однако каких-то глобальных «революций в российском ИТ-аутсорсинге ждать не стоит — этот сегмент еще очень молод, на нем пока нет индустриальных стандартов, общих подходов к ценообразованию», — резюмирует Вадим Стеценко. ■