

23 января 2018

Российский рынок ИТ-аутсорсинга. Обзор портала TAdviser

Дмитрий Кочанов, директор департамента [ИТ-аутсорсинга](#) «КОРУС Консалтинг» комментирует состояние и тенденции отечественного рынка ИТ-аутсорсинга в обзоре TAdviser.

По оценке TAdviser по итогам 2016 года российский рынок ИТ-аутсорсинга вырос на 16% и достиг отметки в 88,4 млрд рублей. Стабильный рост обеспечивается как развитием информационных технологий в стране, так и экономической ситуацией, в которой находятся российские предприятия. Аутсорсинг уже входит в стадию технологической и психологической зрелости: заказчики готовы отдавать часть систем или ИТ-инфраструктуры во вне, а поставщики обладают технологическими ресурсами для обеспечения необходимого уровня доступности и защищенности систем.

Георгий Мегрелишвили, директор департамента развития сервиса и аутсорсинга "Сервионики" (ГК "АйТеко"), отмечает, что двузначные темпы развития российского рынка ИТ-аутсорсинга обусловлены как стремлением заказчиков к оптимизации расходов на ИТ, так и развитием компетенций провайдеров аутсорсинговых услуг и распространением комплексной сервисной модели. По итогам 2017 года TAdviser прогнозирует схожую положительную динамику на уровне 15-16%.



Валерий Соколюк, технический директор «Астерос», считает, что рынок однозначно сохраняет положительную динамику. По оценкам его компании, в 2017-м рост останется на уровне 10-15%, как и в прошлом году.

Увеличению интереса способствует и экономическая ситуация. На фоне рыночной нестабильности стремление к сокращению издержек толкает все больше предприятий среднего и крупного бизнеса к серьезным оценкам модели аутсорсинга ИТ. И новые инструменты управления ИТ становятся частью стратегических карт развития бизнеса. Дополнительным фактором роста рынка является развитие инфраструктуры передачи и хранения данных, а также отраслевая специализация отдельных аутсорсеров, которые могут предложить решения под специфические индустриальные задачи. «Если говорить о зрелости отношений, то они тоже стали более понятными и прозрачными – работа в условиях SLA становится для многих практикой, а наличие понятных и оцифруемых KPI делает процесс перехода к работе по модели аутсорсинга достаточно безболезненным, - добавляет Валерий Соколюк.

По данным **Дмитрия Кочанова, директора департамента ИТ-аутсорсинга ГК «Корус Консалтинг»**, в 2017 году рынок ИТ-аутсорсинга в России показал безусловный рост. «Сказывается уверенность и доверие со стороны тех заказчиков, которые уже имеют положительный опыт передачи части задач на аутсорсинг. Для крупных клиентов «Корус Консалтинг» выгоды привлечения внешнего исполнителя становятся все более очевидными. Во-первых, это профессиональный подход, во-вторых, гарантия прозрачности затрат и, конечно, стабильно высокий уровень SLA. Для наших комплексных проектов по технической поддержке ИТ-инфраструктуры этот показатель в

принципе не ниже 98%, - отметил он.

Олег Суворов, директор по развитию компании НВБС, также считает, что в 2017 году рынок ИТ-аутсорсинга показывал рост по отношению к 2015- 2016. гг. «Разумеется, это связано с выходом российской экономики из рецессии. Если в 2015-2016 гг. ИТ-аутсорсинг был лишь средством моментального достижения экономии, то в 2017- 2018 гг. заказчики закупали и предпочтут закупать услуги аутсорсинга, ориентируясь как на ценовой фактор, так и на качество услуг, а также дополнительные сервисы для развития бизнеса (модернизация ИТ-инфраструктуры, материально-технической базы, повышение гибкости ИТ-сервисов для бизнеса, внедрение новых ИТ-процессов), - считает он.

«Помимо экономического фактора, с каждым годом растет информатизация бизнеса, степень интеграции ИТ-услуг в реализацию основного продукта Заказчиков, соответственно, растут ИТ-бюджеты. Именно рост информатизации бизнеса в российских компаниях при стабилизации экономики страны является драйвером роста рынка ИТ-аутсорсинга: внедряются новые сервисы, технологии, процессы. Самый простой пример тому – кассы самообслуживания в ритейле, электронные очереди в банках, услуги по хранению данных населения в телеком отрасли. Все эти решения становятся все более востребованными с каждым днем, трудно представить их внедрение и эксплуатацию в масштабах страны без услуг ИТ-аутсорсинга, - добавляет Олег Суворов.

О росте рынка говорит и Дмитрий Ивицкий, директор Центра сопровождения SAP компании IBS. По его данным, на протяжении последних лет рынок аутсорсинга показывает стабильный рост на уровне значительно выше роста ИТ услуг. Он также отмечает, что на развитие рынка влияет как общее

повышение уровня зрелости отечественного бизнеса, так и высокий уровень нестабильности во многих отраслях, что приводит к необходимости все вспомогательные процессы максимально отдавать во вне.

Михаил Аронсон, старший вице-президент по продажам и развитию бизнеса Maucor, говорит, что сегмент ИТ-аутсорсинга традиционно считается одним из наиболее устойчивых и перспективных направлений рынка ИТ-услуг. При этом, несмотря на то, что бизнес по-прежнему не спешит инвестировать в проекты по обновлению ИТ-инфраструктуры, спрос на услуги аутсорсинга ИТ-поддержки показывает положительную динамику. «В первую очередь, это обусловлено тем, что сегодня перед любой организацией стоит стратегическая цель – повышение эффективности бизнеса и сокращение издержек. В этом случае ИТ-аутсорсинг служит эффективным инструментом для достижения этой цели, поскольку позволяет компаниям оптимизировать расходы на ИТ путем передачи непрофильных функций сервис-партнеру, - поясняет Михаил Аронсон.

По мнению Даниила Кутепкина, начальника сервисного центра компании «Ланит-Интеграция» (входит в группу «Ланит»), дальнейшее увеличение спроса на сервисные услуги, с одной стороны, и рост конкуренции среди игроков, – с другой, в ближайшие годы обеспечат отечественному рынку ИТ-аутсорсинга стабильный рост.

По словам Юрия Панченко, заместителя директора Сервисного центра по организации производства «Инфосистемы Джет», рынок устойчиво растет, а с учетом государственного курса на диджитализацию экономики скорость роста будет только увеличиваться.

Михаил Головачев, заместитель генерального директора «Амтел-Сервис», считает, что рынок ИТ-аутсорсинга демонстрирует сдержанный рост, сопоставимый с уровнем инфляции. Основным сдерживающим фактором он называет режим экономии, который сейчас выступает не столько основным драйвером для перехода на модель аутсорсинга, как это было несколько лет назад, сколько мотивом снизить стоимость ИТ-поддержки, отказаться от части сервисов. «Такая тенденция наблюдается, например, в сегменте поддержки компьютерной и печатной инфраструктуры. При этом, нельзя не отметить рост рынка в сегментах сервиса инженерной инфраструктуры, в т.ч. систем видеонаблюдения и контроля доступа, комплексных проектов по поддержке ИТ и инженерной инфраструктуры, в т.ч. инфраструктуры ЦОД, рост числа проектов по аутсорсингу ИБ, - рассказывает он.

Дмитрий Ведев, директор по маркетингу Группы компаний «АйТи», напоминает, что в силу ряда причин открытый рынок ИТ-аутсорсинга в нашей стране занимает гораздо более скромное место, чем на развитых рынках. «Это не значит, что аутсорсинг не применяется – просто большинство крупных российских компаний и банков избрали для себя путь формирования собственных «внутренних» ИТ-аутсорсинговых компаний. Этому много причин. Желание собственников и менеджмента сохранить контроль над финансами, плохая управляемость процессов, общий недостаток доверия к подрядчикам, некапитализированность и «некрупность» самих ИТ-компаний в России, чтобы взять на баланс ИТ-инфраструктуру и ИТ-персонал заказчика. В результате крупнейшими по числу персонала ИТ-компаниями нашей страны становятся именно аффилированные игроки, - отмечает он.

При этом выручка у крупнейших инсорсеров выросла значительно быстрее рынка ИТ-услуг, что говорит о дальнейшем распространении этой модели среди крупных компаний в России, добавляет Алексей Ананьин, президент группы «Борлас». «Это, очевидно, сдерживало и сдерживает развитие аутсорсинга в классическом его понимании. С другой стороны, облачная модель – это, по сути, развитие в новом формате идей аутсорсинга ИТ. В этом смысле границы между существующим сегментом аутсорсинга и рынком облачных сервисов будут размываться все сильнее, - считает он.

Тренды российского рынка ИТ-аутсорсинга

Основные тенденции российского рынка ИТ-аутсорсинга – это рост спроса на комплексный сервис и сложные услуги. Об этих трендах чаще всего говорят эксперты, опрошенные TAdviser.

Сервисные услуги более высокого уровня

Рост спроса на сложные и технологически емкие задачи характерен не только для российского рынка. Такая тенденция является общемировой. «Аутсорсеры все больше будут вовлечены в консалтинговые услуги, так как проекты повышенной сложности, как правило, требуют детальной проработки и понимания бизнеса заказчиков, - говорит Валерий Соколюк, технический директор «Астерос». В качестве примера сложных задач он приводит миграцию критически важных информационных систем и отраслевых решений в облачные среды с сохранением работоспособности и непрерывности бизнес-процессов на протяжении проекта.

Сергей Корнеев, президент Группы ИТ-компаний «Техносерв», также видит, что структура сервисных контрактов интенсивно смещается от услуг технической поддержки, когда обязательства «Техносерва», как исполнителя, ограничиваются работами по восстановлению работоспособности оборудования заказчика - к сервисным услугам более высокого уровня, когда провайдер услуг обеспечивает уже собственно саму работоспособность оборудования, информационных систем либо бизнес-сервисов. В первом случае, по его словам, компания продает свою техническую экспертизу, а во втором - уже экспертные знания в определенных бизнес-областях заказчиков. «И таких областей становится все больше», - заключает он.

Комплексные услуги

С учетом роста доверия и понимания эффективности модели аутсорсинга, у заказчиков появляется желание передать внешнему провайдеру более комплексные услуги. Отвечая на такие потребности рынка, поставщики расширяют свои компетенции и делают акцент на разработке комплексных сервисов и сервисных платформ. «Так, например, контакт-центры все чаще оказывают услуги в формате Общих центров обслуживания: на аутсорсинг передается не только обработка звонков, телемаркетинг и другие виды коммуникаций, но и поддержку документооборота, HR-процессов, логистики и других бизнес-процессов, - рассказывает Георгий Мегрелишвили, директор департамента развития сервиса и аутсорсинга "Сервионики" (ГК "АйТеко").

Михаил Аронсон, старший вице-президент по продажам и развитию бизнеса Maуkor, отмечает спрос на проекты по комплексной поддержке ИТ- и отраслевой инфраструктуры и управления бизнес-приложениями.

«Комплексный подход к аутсорсингу, когда все необходимые услуги по поддержке ИТ в масштабе всей страны заказчик получает от двух-трех, а иногда и от единого поставщика, становится устоявшейся практикой, - говорит он.

Единые сервисные контракты

Среди тенденций на рынке ИТ-аутсорсинга четко вырисовывается желание заказчиков, уже пользующихся аутсорсингом, заключать единые сервисные контракты. Такая модель подразумевает, что компания взаимодействует с одним провайдером услуг, который, в свою очередь, отвечает за предоставление необходимых сервисов и работу всех подрядчиков. В то же время, такой подход позволяет компаниям сфокусироваться на своих бизнес-задачах, сократить издержки на взаимодействие с множеством подрядчиков, изменив методологию решения ИТ-задач на формат «единого окна».

«Однако решение заключить единый сервисный контракт требует определенной зрелости со стороны заказчиков, поэтому пока, преимущественно, готовность перейти на такую модель взаимодействия демонстрируют компании уровня enterprise, - **замечает Дмитрий Кочанов, директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «Корус Консалтинг».**

Значимость стоимости и качества сервиса

Стремление заказчика экономить свои деньги есть всегда, поскольку это залог его собственной успешности и конкурентоспособности на рынке, где он осуществляет свою деятельность. Поэтому значимыми для заказчика являются такие факторы, как стоимость и качество сервиса. «Ведь требования

заказчика к провайдеру услуг являются фактически отражением требований рынка, где заказчик осуществляет свою деятельность. Чем больше конкуренция на рынке заказчика, тем более значимые факторы качества и стоимости, ведь аутсорсинг – помогает сократить внутренние затраты, которые так или иначе влияют на конечную стоимость продукции и услуг заказчика. Баланс же требований между этими факторами сильно зависит от специфики бизнеса заказчика. Поясню на примере услуге по поддержке рабочих мест и печати. Для ритейла или для медицинских учреждений более важна стоимость услуг, чем качество. У этих заказчиков большая территориальная сеть, много рабочих мест (АРМ), а стоимость услуги прямым образом зависит от количества. При этом отказ одного рабочего места или некачественная печать не столь критичны для бизнеса. В случае, например, нефтяных компаний (для управляющих компаний) или госучреждений для этих сервисов приоритетным фактором является качество. Если, в общем, то чем более критичны ИТ-сервисы для бизнеса, и чем больше "цена потери" их отказа, то тем более значимо качество, а не цена сервиса, - рассказывает Сергей Корнеев, президент Группы ИТ-компаний «Техносерв».

Изменение модели работы аутсорсинговых компаний

Еще один тренд связан с изменением модели работы аутсорсинговых компаний. Все больше компаний делают ставку на "уберизацию" своей модели управления, что в эпоху глобализации и информатизации делает такую модель не просто возможной, но и эффективной для тех видов аутсорсинговых услуг, где возможно привлечение больших объемов однородных ресурсов. «Техносерв» с интересом наблюдает за этими процессами, несмотря на то, что наш рынок аутсорсинга в большей части

находится в зоне высокотехнологичных и специализированных под потребности заказчика услуг, и эта модель в этом премиальном сегменте слабо реализуема, - отмечает Сергей Корнеев.

Облачные услуги – основной драйвер

Спектр аутсорсинговых услуг постоянно развивается, захватывая смежные сферы. Аудит, оптимизация бизнес-процессов и систем, облачные услуги – все это становится еще более востребованным. При этом, по мнению экспертов, именно облачные услуги – предоставление ИТ-инфраструктуры, платформ и ПО как услуги (IaaS, PaaS, SaaS) – будут основным драйвером. «Эти услуги уже играют значительную роль в крупных организациях, позволяя компаниям выйти на качественно иной уровень управления, коммуникаций и использования своих вычислительных мощностей. ИТ-решения как услуга откроют доступ к информационным технологиям, ранее не используемые мелким и средним бизнесом из-за высокой стоимости внедрения и владения ИТ-инфраструктурой. Во многом это станет решающим в конкурентной борьбе и борьбе за эффективность, - отмечает Даниил Кутепкин, начальник сервисного центра компании «Ланит-Интеграция» (входит в группу «Ланит»).

Илья Стечкин, директор по маркетингу Atlex, к трендам рынка относит освоение модели `что угодно как услуга` (XaaS). «Если точнее, то мы видим интерес к управлению оборудованием (Bare-Metal Infrastructure Managed Services), облаками (Cloud Infrastructure Managed Services), платформами (Platform Managed Services) и, конечно, к контейнерам как услуге, - говорит он.

Сервис «под ключ»

Другой важной тенденцией является развитие на российском рынке такой услуги как сервис «под ключ». Преимущества данной модели для клиентов очевидны: подобный формат сотрудничества фактически избавляет заказчика от капитальных затрат на закупку техники, расходных материалов, поддержку оборудования и др. «На данный момент Maucor работает над развитием таких сервисов, например, нашим заказчикам уже доступен сервис печати, а также сервис автоматизированного рабочего места, - рассказывает Михаил Аронсон.

Другие тренды

В компании IBS трендом называют увеличение доли долгосрочных контрактов: «Если 5 лет назад, основная масса контрактов заключалась на 1 год, то сейчас 2-х, 3-х и даже 5-и летние контракты, это уже норма.»

Еще одна тенденция, ставшая по мнению IBS стандартом на рынке – это принцип разделения ИТ-функций между инсорсингом и аутсорсингом. Он заключается в том, что компактное штатное ИТ-подразделение формирует и контролирует общую ИТ-архитектуру, выявляет бизнес-потребности и управляет стратегией развития ИТ-систем, а типовые рутинные функции, такие как поддержка, администрирование, программирование и т.д., выводятся на аутсорсинг.

Источник: Tadviser