

15 июня 2017

Крупнейшие аутсорсеры поддержки решений SAP в России. Ранкинг TAdviser 2017

Аналитический центр TAdviser подготовил новый ранкинг «Аутсорсинг поддержки решений SAP: крупнейшие игроки в России», в котором представлены данные о доходах крупнейших сервисных партнеров SAP за 2015-2016 годы от соответствующих услуг.

Оценки рынка в 2016-2017 годах

Российский рынок аутсорсинга поддержки SAP в последние годы показывает стабильный рост. Положительная динамика прогнозируется и в перспективе ближайших лет.

По данным Дмитрия Ивицкого, директора сервисного центра поддержки бизнес-приложений IBS, в последние годы объем рынка аутсорсинга поддержки SAP стабильно растет на 5% в год. При этом в компании оценивают доступный для аутсорсинговых компаний объем примерно в 10 миллиардов рублей в год.

В последние несколько лет поменялась структура роста: если ранее указанные темпы роста преимущественно обеспечивались за счет новых внедрений, то сейчас в основном рост обусловлен выводом на рынок



аутсорсинга объемов, которые находились в инсорсинге. В ближайшие годы мы ожидаем сохранение темпов роста с возможным увеличением до 7-8%, - говорит Дмитрий Ивицкий.

В «Сапран Групп» оценивают общий объем рынка аутсорсинга поддержки SAP гораздо скромнее. По словам Алексея Акульшина, начальника отдела поддержки SAP решений «Сапран Групп», его можно оценить в сумму порядка 2,5-3 млрд руб.

Мы ожидаем небольшого роста от года к году, связанного с постепенным восстановлением экономики страны, - добавляет он.

Аналогичного мнения придерживается и Александр Король, руководитель сервисного центра Molga Consulting. По его мнению, аутсорсинг поддержки SAP в России имеет позитивные перспективы развития, несмотря на то, что потребители ИТ-услуг все чаще вводят эту функцию в рамки своего бизнеса. Тем не менее, объем этого рынка за последние годы показывает стабильный рост и 2016 год не стал исключением, замечает он.

Наталья Семичастнова, заместитель генерального директора ГК «Корус Консалтинг», также наблюдает положительную динамику на российском рынке аутсорсинга поддержки SAP по итогам 2016 года. Она отмечает, что это обусловлено прежде всего ростом рынка ИТ и спросом на интеграционные решения.

Сегодня уже не выгодно держать технических специалистов поддержки на каждую установленную на предприятии информационную систему, иначе штат в компаниях был бы огромный. Поэтому вполне логично, что в

ближайшие годы динамика сохранится, - **говорит Наталья Семичастнова.**

Тенденции рынка в 2016-2017 годах

Потребность в аутсорсинге поддержки решений SAP на российском рынке остается на высоком уровне. В стремлении получить бóльшую экономию, заказчики все чаще смотрят в сторону комплексного аутсорсинга.

По мнению, Дмитрия Ивицкого, директора сервисного центра поддержки бизнес-приложений IBS, экономическая ситуация в России подталкивает многие компании использовать аутсорсинг как инструмент реального сокращения издержек.

И если раньше мы видели, что на аутсорсинг отдавались лишь небольшие задачи и отдельные функциональные модули, то сейчас прослеживается тенденция на увеличение запросов на комплексный аутсорсинг, когда одному подрядчику передаются все задачи эксплуатации и развития полного SAP-ландшафта, а зачастую и смежных систем на других платформах. И именно такой подход позволяет заказчику получить максимальную экономию, - поясняет Дмитрий Ивицкий.

Исполнители, тем временем, также ищут пути для снижения стоимости услуг.

Алексей Акульшин, начальник отдела поддержки SAP решений компании «Сапран Групп», называет тенденцией вывод офисов поддержки за пределы Москвы и Санкт-Петербурга для уменьшения стоимости рабочей силы.

По его словам, на рынок влияют несколько основных факторов, тесно переплетенных между собой. Это стоимость услуг, качество услуг и

возможность удовлетворения всех запросов клиента (например, нестандартный режим поддержки и т.п.).

Александр Король, руководитель сервисного центра MOLGA Consulting, считает, что потребность в аутсорсинге поддержки SAP остается на высоком уровне, что обеспечит стабильный рост объемов этой услуги в ближайшем будущем.

Очевидными преимуществами услуг аутсорсинга для потребителя на примере MOLGA Consulting являются: доступ к широкому спектру компетенций специалистов, предсказуемость, гибкость, качество, которые обеспечиваются SLA с детальной фиксацией всех параметров качества услуг и финансовой ответственностью, отсутствие у потребителя значительных затрат на содержание собственной компетенции в требуемом объеме. Именно эти факторы являются преобладающими для тех потребителей, которые хотят развиваться и не иметь непрофильных сервисных функций, - говорит Александр Король.

Александр Низник, генеральный директор Novardis, также отмечает, что сейчас идет тенденция к тому, что все компании концентрируются на своем ключевом бизнесе. И если раньше, по его словам, компании не могли представить, что их сервера будут стоять в каком-то непонятном месте, в каких-то дата-центрах, то сейчас это абсолютно нормальная ситуация. Компании начинают понимать, что они должны концентрироваться на своем кор бизнесе (core business), а все поддерживаемые отрасли отдать на аутсорсинг.

Ни у кого не возникает желания держать охранников или уборщиков в штате. Аутсорсинговые компании могут это делать гораздо лучше и дешевле. Сервисные компании растут, потому что сейчас это пользуется все большим спросом. Ни у кого не возникает желания построить свою электростанцию — ток берется из розетки. Точно также сейчас все идет к тому, чтобы ИТ услуги воспринимались как любые другие услуги по сопровождению бизнеса, это понимает все больше и больше современных компаний.

То, о чем мы сейчас говорим, то есть аутсорсинг поддержки систем — это второй шаг на пути использования ИТ как сервиса. Первый шаг: аутсорсинг аппаратного обеспечения, а третий шаг — использование ИТ-систем по подписке (как, например, Microsoft Office), - рассказывает Александр Низник.

Наталья Семичастнова, заместитель генерального директора ГК «Корус Консалтинг», полагает, что основная тенденция, влияющая на рынок аутсорсинга поддержки SAP – это проникновение облачных решений в ИТ-инфраструктуру компаний.

Использование облачных технологий в значительной мере повышает оперативность и эффективность бизнес-процессов. Мощной тенденцией является и интернет вещей. Все больше устройств и датчиков становятся доступными онлайн. Еще одним фактором является развитие услуг по управлению большими объемами данных Big Data, - **добавляет Наталья Семичастнова.**

Материал опубликован на портале TAdviser, июнь 2017