

13 января 2017

Обзор российского рынка ИТ-аутсорсинга

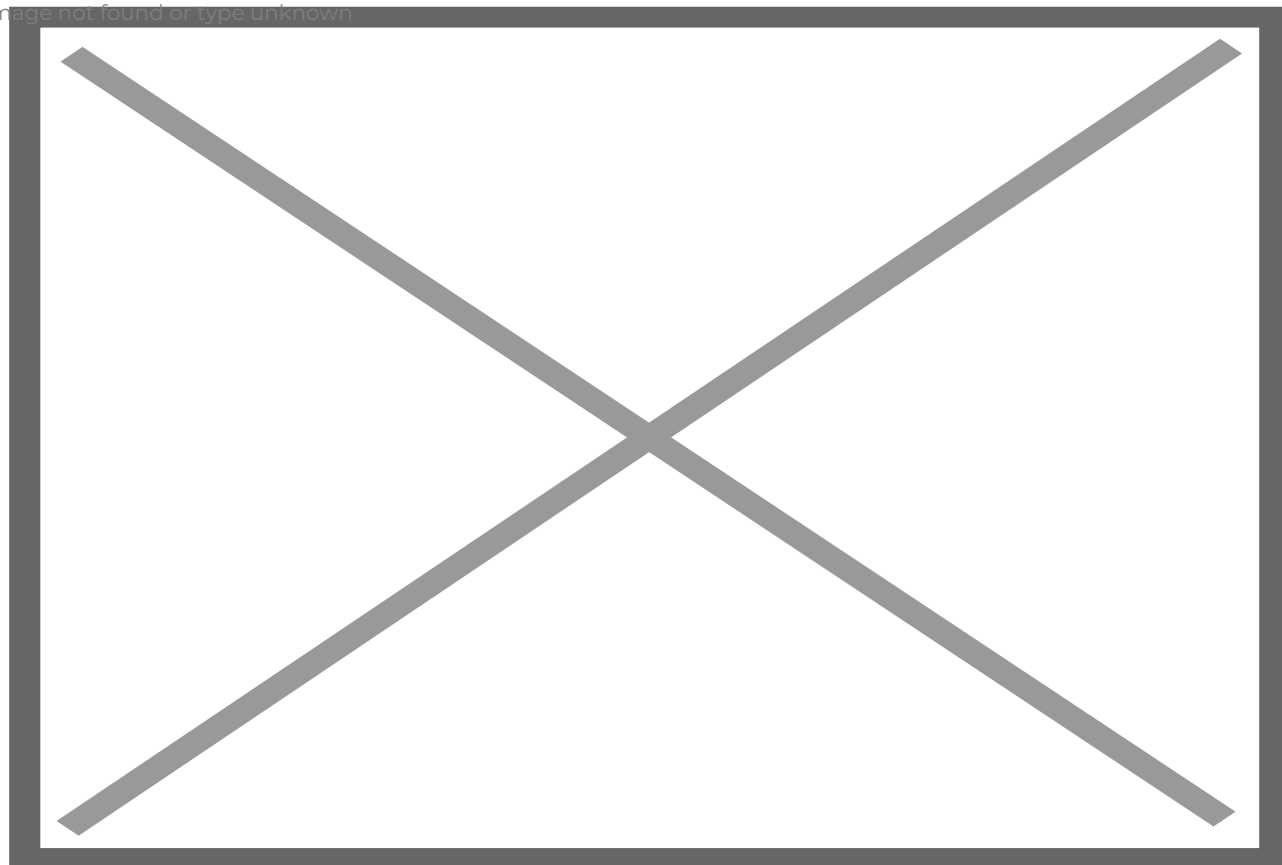
Объем российского рынка ИТ-аутсорсинга в 2015 году, по оценкам TAdviser, вырос на 15%, до 76,2 млрд рублей. Эксперты называют ИТ-аутсорсинг одним из самых перспективных направлений отечественного ИТ-рынка в условиях кризиса. Дмитрий Кочанов, директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг» в числе ключевых экспертов рынка прокомментировал ситуацию.

Состояние российского рынка ИТ-аутсорсинга

ИТ-аутсорсинг – наиболее устойчивый сегмент рынка ИТ-услуг. Его состояние во многом определяется общими тенденциями в ИТ-отрасли. Рост информатизации, использование инновационных решений и сервисной модели, переход к облачной инфраструктуре и импортозамещение — во многом повышают эффективность ИТ и сокращают издержки компаний.

По итогам 2015 года TAdviser зафиксировал рост российского рынка ИТ-аутсорсинга на 15%, объем рынка достиг 76,2 млрд рублей. По итогам 2016 года и в 2017 году ожидается аналогичная динамика.

Image not found or type unknown



Сегмент ИТ-аутсорсинга можно назвать одним из самых перспективных направлений для ИТ-рынка в условиях кризиса. Нестабильная экономическая ситуация в стране заставляет компании оптимизировать бюджеты на развитие ИТ и концентрироваться на поддержке.

Кардинально новых изменений на рынке ИТ-аутсорсинга в последние годы не происходит, однако постепенно укрепляют свои позиции такие формы сервисных контрактов, как «инфраструктура как сервис», «сервис ИТ+инженерные системы». Первая чаще востребована для систем офисной печати и систем видеонаблюдения, вторая – применительно к инфраструктуре корпоративных ЦОД. На долю таких контрактов приходится порядка 20% объема реализации «Амтел-Сервис» по



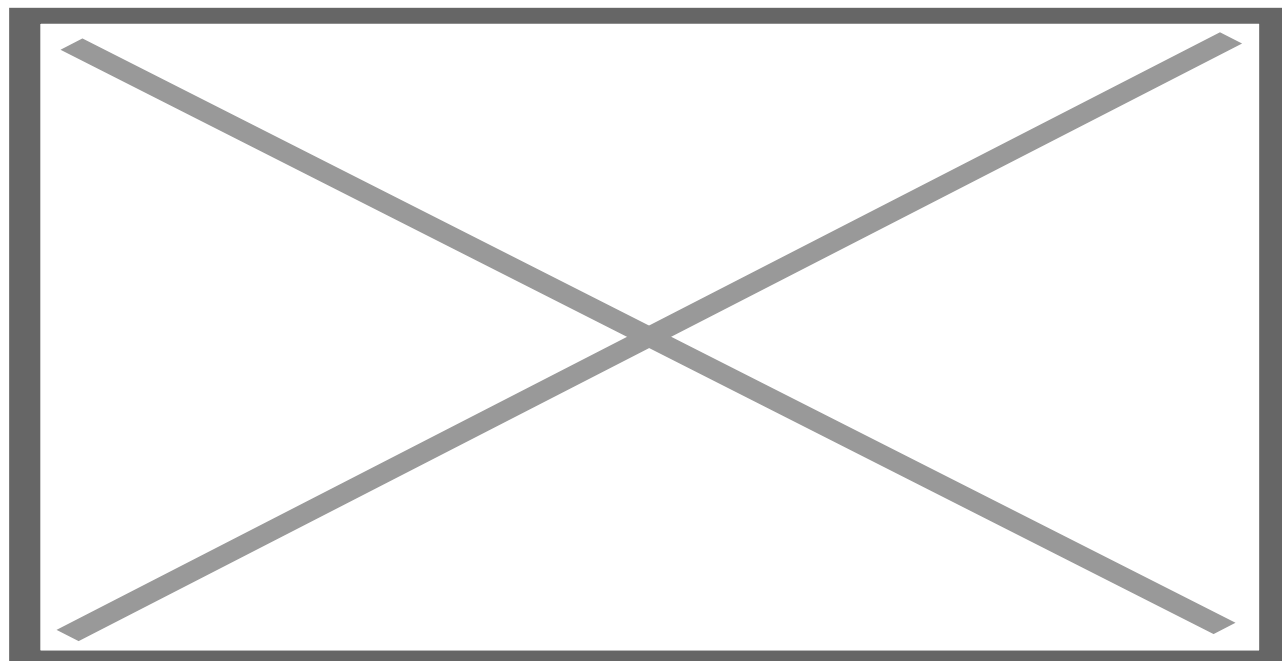
сервисному направлению.

В 2015-2016 гг. мы продолжаем наблюдать небольшой рост рынка сервиса и аутсорсинга, порядка 10-15%, преимущественно за счет крупных сервисных проектов в государственном секторе, в финансовых, энергетических и телекоммуникационных компаниях. В ближайшие годы ситуация вряд ли изменится. «Негативным трендом последних лет является желание заказчика сэкономить в ущерб качеству – когда из контрактов вырезается часть ключевых услуг, необходимых для обеспечения надлежащего уровня сервиса, либо выбирается поставщик исключительно по критерию «цена», без учета качественных параметров сервиса и компетенций аутсорсера. Чаще такой подход мы наблюдаем в сегменте СМБ и в ритейле. Такие проекты могут стать относительно успешными для обеих сторон только в 5% случаев, при реализации самого оптимистичного сценария с минимальным числом реальных инцидентов. Мы против таких решений. В случае необходимости значительной оптимизации расходов, мы предлагаем нашим заказчикам методы экономии за счет дифференциации SLA между сервисами, обеспечивающими работу критичных бизнес-процессов заказчика и сервисами, обеспечивающими работу бэк-офиса»
Михаил Головачев, заместитель генерального директора компании «Амтел-Сервис».

Михаил Алексеев, генеральный директор «ЦРТ Сервис» (входит в Maykor), говоря об устойчивости рынка ИТ-аутсорсинга, добавляет, что это обусловлено сохраняющейся нестабильной экономической обстановкой, обязывающей большинство российских компаний повышать операционную эффективность и отказываться от инфраструктурных проектов. «Это

позволяет предположить, что сегмент аутсорсинга будет в небольшом плюсе по итогам года,»-- отмечает Алексеев

Дмитрий Кочанов, директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «Корус Консалтинг», считает, что ИТ-аутсорсинг — это одна из основ, позволяющая оптимизировать затраты на эксплуатацию и сопровождение базовых сервисов. Однако переход к данной модели требует готовности и достаточной зрелости в процессах от заказчика, а также высокой культуры от исполнителя. *«К примеру, мы в «Корус Консалтинг» ориентируемся, в первую очередь, на бизнес-задачи клиента, не отталкиваясь от уже имеющихся в компании систем. Именно это позволяет находить максимально эффективные решения в рамках бюджета,» - говорит Кочанов.* - *«По сравнению с западными странами, доля аутсорсинга в России безусловно мала. Мы все еще находимся в позиции «догоняющих». При этом, основные потребители ИТ-услуг в нашей стране — это, по-прежнему, финансовые компании, государственный сектор и ритейл»*



Лев Николау, глава компании «Атринити», группа «Астерос», называет ИТ-аутсорсинг одним из самых перспективных направлений для кризисного ИТ-рынка. *«Наш рынок аутсорсинга совсем молодой и незрелый. Однако, можно предположить, что в некоторых случаях, в условиях экономического спада спрос на ИТ-аутсорсинг будет только расти. Это связано с тем, что перед компаниями все чаще встают вопросы о снижении стоимости владения ИТ-инфраструктурой. Однако направление ИТ-аутсорсинга, как и весь рынок ИТ, развивается под лозунгом: «Больше услуг за меньшие деньги». Безусловно возникшая ситуация ставит ИТ-аутсорсинговые компании перед выбором: либо урезать финансовые аппетиты и сохранять репутацию эффективного ИТ-аутсорсера, либо оставаться на «обочине истории». Всем приходится работать над эффективностью, что подстегивает конкурентоспособность ведущих игроков с большими контрактами,»--* говорит Лев Николау. - *«У нас в компании уже давно выработана формула успеха для аутсорсинговых проектов: единые*

стандарты эффективности сервисной поддержки для всех клиентов и жёсткие критерии для оценки качества услуг. Именно такой подход позволяет нам, в текущей ситуации, получать большие и долгосрочные сервисные контракты.»-

В ICL Services считают, что постоянное желание договориться о максимальном снижении стоимости ИТ-проектов в России приводит к понижению рентабельности работы ИТ-компаний, а также значительно влияет на качество оказываемых услуг. Александр Файнбойм, руководитель направления ИТ-аутсорсинга «Крок», отмечает, что несмотря на то, что российский рынок ИТ-аутсорсинга относительно молодой, он смог достаточно быстро завоевать неплохие позиции. Аналитики Gartner прогнозируют, что такой активный рост будет продолжаться до 2018 года. *«Сегодня уже более 60% компаний так или иначе пользуются услугами ИТ-аутсорсинга. Изначально внешним специалистам отдавали исключительно технические задачи, но сейчас очень сильна тенденция по смещению фокуса в более комплексные и сложные задачи, включающие в себя поддержку, консалтинг и многое другое. Наиболее активно к услугам ИТ-аутсорсинга прибегают ритейл, промышленность и, как это не удивительно, государственные организации,»-* рассказывает Александр Файнбойм.

Юрий Панченко, заместитель директора Сервисного центра по организации производства компании «Инфосистемы Джет», глядя на новые и дополнительные контракты своего подразделения, видит, что потребность в ИТ-аутсорсинге стала выше, и утверждает, что в ближайшие годы она будет только расти. *«Мы со своей стороны к этому готовимся: набираем новых специалистов, постоянно проводим тренинги для наших инженеров,»-*

поясняет Панченко.

По его словам, 2016 год был отмечен экспоненциальным ростом рынка ИТ-аутсорсинга. Причем, по его данным, меняется и структура спроса – заказчики все чаще интересуются более высокоуровневыми услугами: инфраструктурными облачными сервисами, обеспечением доступности прикладной части, повышением зрелости ИТ-процессов и т.п.

Роман Павлов, председатель совета директоров компании «Сириус», согласен с коллегой из «Инфосистем Джет», говоря о том, что рынок техподдержки и ИТ-аутсорсинга в следующем году может только расти. Павлов связывает это в первую очередь с окончанием гарантийных сроков обслуживания уже существующего оборудования, что потребует заключения дополнительных сервисных контрактов. Кроме того, сокращение бюджетов компаний на ИТ и их стремление максимально сократить расходы ведет за собой необходимость качественной технической поддержки уже эксплуатируемых систем, считает он. *Задача ИТ-компании в данном случае: предложить не замену оборудования, а обновление и настройку существующего ПО, что позволит заказчику оптимизировать уже приобретенные ранее ресурсы и избежать дополнительных вложений, - говорит эксперт.*

По мнению Владимира Турлачева, руководителя группы технической поддержки и ИТ-аутсорсинга компании Softline, каждый очередной год, проживаемый в условиях сложностей в российской экономике, делает этот рынок все более зрелым – как со стороны исполнителей, так и со стороны заказчиков. Язык общения сейчас выработался единый – язык бизнеса, денег и SLA. И в большинстве своем, уровень взаимоотношений по контрактам

соответствует западному, считает представитель Softline.

Тренды российского рынка ИТ-аутсорсинга

Эксперты российского рынка ИТ-аутсорсинга в ходе опроса TAdviser назвали актуальные и перспективные тренды последнего времени.

Так, генеральный директор «ЦРТ Сервис» (входит в Мауког) Михаил Алексеев наблюдает значительный рост числа долгосрочных контрактов на ИТ-аутсорсинг практически во всех отраслях. Плюс практически все они носят комплексный характер – объединяют сопровождение всей ИТ- и отраслевой инфраструктуры. *«По такой схеме Мауког работает с Альфа-Банком, Райффайзенбанком, «МегаФон Ритейл», «Связным» и другими,» - поясняет Алексеев.*

Еще одним важным трендом, по его мнению, является стремление заказчиков к поиску моделей аутсорсинга, которые позволяют привлечь исполнителя к задачам повышения доходности – т.н. gain sharing.

Мауког работает по такой модели с «Ростелекомом» в рамках проекта «Сельская связь». Суть модели в том, что вознаграждение за услуги аутсорсинга зависит от доходов оператора связи на конкретной территории. Это стимулирует поставщиков услуг на поиск источников повышения доходности заказчика – за счет предоставления дополнительных услуг населению.

Юрий Панченко из «Инфосистем Джет», также называет стремление к комплексному ИТ-аутсорсингу одним из наиболее перспективных

трендов. По его словам, среди заказчиков «Инфосистем Джет» есть те, кто усиленно избавляется от непрофильных для них ИТ-активов и сосредотачивается на собственном бизнесе. Причем речь идет не об SMB, а о компаниях сегмента Large Enterprise. В такой парадигме CIO становится в своей организации бизнес-партнером по ИТ, а провайдер предоставляет любые ИТ-сервисы по принципу «единого окна». **«Думаю, в ближайшие 4-5 лет рынок будет активно развиваться в этом направлении,»-- говорит Панченко.** В то же время главным трендом он называет гибкость. Если ранее услуги строили по схеме «проект–закупка–создание–тестирование–эксплуатация», то современные условия позволяют исключить стадии 2–3, а иногда даже и 1-4 за счет адаптивных облачных сред. **«Это помогает в разы ускорить внедрение, а возможность примерить быстро и экономично ИТ-сервисы для повышения эффективности основного бизнеса дает почти неограниченные конкурентные преимущества», - считает Панченко.**

Лев Николау, глава «Атринити», новым для России трендом называет полную передачу на аутсорсинг управление ИТ-инфраструктурой клиентов из малого и среднего бизнеса, стартапов. При этом, по его словам, основными потребителями аутсорсинговых услуг все также остаются и будут оставаться крупные организации с высоким уровнем потребления ИТ: ритейл, нефтегаз, банки.

«В основном, они делегируют подрядчикам выполнение рутинных ИТ-задач, таких как сопровождение ИТ-инфраструктуры, Service Desk, поддержка приложений, контакт-центров. Привлечения ИТ-консультантов довольно узкой экспертизы потребует госсектор и промышленное производство:

драйвером на спрос аутсорсинга выступит активная цифровизация этих сфер,» - отмечает глава «Атринити».

Владимир Турлачев из Softline, считает, что очевидными трендами этого рынка являются облака и регионально-распределенный сервис по обслуживанию инфраструктуры на местах.

Дмитрий Кочанов, директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «Корус Консалтинг», кроме общих для ИТ-рынка тенденций, таких как рост информатизации, перехода к сервисной модели, популяризации облачной инфраструктуры и импортозамещения, отмечает, что заказчики, для которых аутсорсинг - не экзотическая услуга, отдают внешним исполнителям все большие объемы работ. Это во многом решает проблемы пограничной зоны ответственности, полагает он. *Отдельно необходимо сказать про аутсорсинг на рынке облачных технологий. Темпы роста этого сегмента невероятно высоки, и можно определенно сказать, что такая картина сохранится в ближайшие годы, - говорит эксперт.* Кроме того, по его словам, все отчетливее наметилась тенденция перехода от работы с большим количеством партнеров по аутсорсингу в сторону одного подрядчика, способного обеспечить наиболее эффективное решение всех задач клиента, связанных с ИТ-аутсорсингом.

В ICL Services, говоря о текущих тенденциях, сообщают, что сейчас ИТ-компании инвестируют в развитие услуг, связанных с технологиями, такими как большие данные, мобильность, облачные архитектуры, безопасности и цифровые услуги. Кроме того, эти компании стали больше внимания уделять специализированным отраслевым решениям, чтобы реализовывать реальные бизнес-кейсы своих клиентов. *Идет активная специализация:*

вендоры ищут собственные ниши, крупные и средние интеграторы пытаются найти наиболее комфортный сегмент для работы и уходят от подхода оказания услуг широкому профилю компаний, - отмечают в ICL Services.

