

13 сентября 2018

От подрядчика — к бизнес-партнёру

В последнее время рынок аутсорсинговых ИТ-услуг уверенно растёт, несмотря на продолжающиеся экономические сложности. Этому в немалой степени способствуют перемены, произошедшие в последние годы. Как изменились сегодня сами аутсорсеры, и что ждут от них заказчики? Готовы ли они удовлетворить их требования? На эти и другие вопросы журнала IT Manager отвечают эксперты рынка, в том числе директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг» Дмитрий Кочанов.

В последнее время рынок аутсорсинговых ИТ-услуг уверенно растёт, несмотря на продолжающиеся экономические сложности. Этому в немалой степени способствуют перемены, произошедшие в последние годы. Значительно сократилось количество небольших компаний, предоставляющих услуги: они либо ушли с рынка, либо были поглощены более крупными игроками, а оставшиеся работают преимущественно с малым бизнесом, то есть такими же небольшими клиентами. Комплексный подход к проектам, доскональное знание специфики бизнеса своего заказчика и выстраивание долгосрочных отношений с ним — это ключевые принципы, которыми сегодня руководствуются системные интеграторы, предоставляющие средним и крупным компаниям аутсорсинговые ИТ-услуги.

Рынок созрел



Говоря о тенденциях современного ИТ-аутсорсинга, Дмитрий Шилов, директор центра компетенций по сервису и аутсорсингу компании «Техносерв», отмечает такой фактор, как зрелость рынка. По его словам, заказчик четко понимает, какой сервис ему требуется, а рынок способен предложить соответствующую услугу. При этом клиент всегда может выбрать партнера, с которым ему предстоит сотрудничать. На рынке присутствует достаточное количество компаний, готовых решить сервисную задачу практически любой сложности. Востребованы масштабные сервисы, предполагающие глубокую экспертизу и включающие одновременно несколько отдельных проектов. Цифровизация бизнеса, по мнению Дмитрия, приводит к тому, что последний становится крайне чувствительным к доступности ИТ-услуг, что подразумевает высокий профессиональный уровень поставщиков. «Сложившаяся ситуация привела к тому, что рынок условно поделился на два сегмента: типовых сервисных услуг с массой поставщиков и борьбой за стоимость услуги; сложных и комплексных услуг. В этой категории от поставщика требуется отличное владение предметом и способность решить задачу в установленный срок с требуемым качеством», — резюмирует он.

Дмитрий Шилов, директор центра компетенций по сервису и аутсорсингу компании «Техносерв»: «Заказчикам нужен партнер, который поможет разобраться в задаче и возьмет на себя ответственность за ее исполнение так, будто он является сотрудником организации. Но при этом от исполнителя ожидают более высокой скорости и качества в реализации проекта».

Павел Рыцев, ИТ-директор, руководитель Центра компетенции по импортозамещению и Open Source компании ALP Group отмечает

постепенную, происходящую в течение последних 3–5 лет трансформацию рынка ИТ-аутсорсинга в сторону вертикально-интегрированных услуг. «Клиенты все чаще требуют, а зрелые аутсорсинговые компании предлагают сразу и ресурсы в ЦОД, и проекты по внедрению ключевых систем, поддержку ИТ-инфраструктуры и прикладного ПО, а также техническую поддержку пользователей, — говорит он. — Участники рынка — крупные интеграторы, средние сервисные компании, поставщики услуг ЦОД, облачные провайдеры — стремятся разумно и точно расширять пакеты услуг, согласно требованиям средних и крупных заказчиков. В обязательном порядке интеграторы добавляют к традиционным услугам ресурсы, а ЦОД — профессиональную поддержку. То есть участники рынка движутся навстречу друг другу». Еще одна тенденция, по мнению Павла, связана с тем, что аутсорсинг становится основным источником компетенций по новым аспектам применения ИТ. На рынке не хватает специалистов по новым задачам, встающим перед предприятиями, и выходом из создавшейся ситуации должно стать формирование сервисов централизованного мониторинга и контроля, а также других экспертных ИТ-сервисов. «Такие сервисы, являющиеся высокотехнологичной формой аутсорсинга компетенций, позволяют быстро и безболезненно перейти к управлению ИТ-инфраструктурой на основе объективных данных, то есть вывести управление информационной системой на качественно новый уровень», — отмечает эксперт.

Павел Рыцев, ИТ-директор компании ALP Group: «Существенные изменения информационных систем и их инфраструктуры создали массу рыночных ниш, в которых сервисные ИТ-компании могут не только успешно конкурировать,

но и быть более удобным партнером как для заказчика, так и для других участников ИТ-рынка».

Постепенно выравнился уровень квалификации и качества экспертизы основных участников рынка, уверен Сергей Таран, генеральный директор компании «Онланта» (ГК «ЛАНИТ»). На этом фоне ужесточилась ценовая конкуренция между ними. Вторая тенденция, по его мнению, заключается в усилении присутствия государства в лице компаний с полным или частичным государственным участием в открытом сегменте рынка ИТ-аутсорсинга. Третья особенность — стремление заказчика приобрести услугу, а не инфраструктуру, например, частное облако вместо ЦОДа. По мнению эксперта, это должно послужить сильным драйвером для развития рынка.

Сергей Таран, генеральный директор компании «Онланта» (ГК «ЛАНИТ»): «Если заказчик может сэкономить, передавая ту или иную задачу на аутсорсинг, — это хорошая мотивация».

Требуются управленцы

Как отразятся эти изменения на кадровом рынке? Специалисты какого рода в первую очередь потребуются ИТ-аутсорсерам в современной ситуации?

Дмитрий Шилов («Техносерв») полагает, что любой поставщик ИТ-услуг испытывает потребность в представителях инженерной специальности. «В этом смысле рядовые специалисты наиболее востребованы, — поясняет он. — Если же говорить о тех, кто оказывает существенное влияние на результат, то компании-поставщики всегда будут рады хорошему пресейл-менеджеру, менеджеру проекта, архитектору. Из способностей экспертов я бы отметил

умение интегрировать деятельность различных групп людей и доводить их работу до необходимого бизнес-результата». «Мы постоянно находимся в поиске инженеров, архитекторов, экспертов. У нас работает несколько команд, каждая из которых имеет свою специализацию: технологии Microsoft, виртуализация, базы данных, сети и т. п. Искать таких сотрудников достаточно сложно, поскольку на первый план выходят не узкоспециализированные знания, а умение работать с комплексом технологий», — дополняет **Дмитрий Кочанов, директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг»**. По мнению Георгия Мегрелишвили, директора департамента развития сервиса и аутсорсинга компании «Сервионика» (ГК «АйТеко»), поставщикам ИТ-услуг очень нужны управленцы: руководители проектов, сервис-менеджеры, руководители сервисных служб, специалисты по ITIL. Из профессиональных навыков важны такие компетенции, как умение управлять геораспределенными проектами и строить ресурсно-сервисные модели.

Вместо долгостроя — долговременные отношения

Меняются требования и пожелания заказчиков, меняются и сами ИТ-проекты. «Долгострой сегодня не нужен никому. Клиент, вкладывающий миллионы или десятки миллионов рублей в развертывание сложной ИС или, например, в миграцию на свободную или российскую почтовую систему, не хочет ждать год-два или несколько лет, чтобы только потом получить результат. И готовую бизнес-ценность. Сроки ИТ-проектов склонны сокращать абсолютно все — и ретейл, и средний, и крупный бизнес — коммерческий и государственный», — утверждает Павел Рыцев (ALP Group). С ним соглашается **Дмитрий Кочанов**

(«КОРУС Консалтинг»). — Я считаю, что сейчас заказчики не готовы к длительным проектам. В условиях постоянного появления новых технологий и очень высоких темпов развития рынка наши клиенты хотят видеть такую же незамедлительную реакцию со стороны провайдеров ИТ-услуг. Почти в два раза сократилось время на реализацию проектов по внедрению ИТ-систем. За последние полгода мы осуществили несколько комплексных проектов по ИТ-аутсорсингу, работы по которым не превысили двух месяцев, хотя недавний типовой срок реализации подобных проектов составлял полгода». Напротив, Сергей Таран («Онланта») говорит о повышении долгосрочности проектов, если, конечно, это позволяет бюджет заказчика. Как бы то ни было, клиенты, по его словам, начали понимать преимущества долгосрочного сотрудничества.

Дмитрий Кочанов, директор департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг»: «На аутсорсинг отдают все рутинные операции, при этом за собой заказчики оставляют поиск и выбор ИТ-инструментов для решения конкретных бизнес-задач».

Время и практика — лучшие учителя

Сегодня заказчики требуют не только высокого качества и сжатых сроков, но и досконального знания поставщиком услуг специфики их бизнеса. Нередко к системным интеграторам обращаются не ИТ-специалисты, а сами представители бизнес-подразделений, которым необходимо решить ту или иную задачу. Такие клиенты не могут или не готовы говорить на языке технологий. Они формулируют свои потребности на языке бизнеса. Готовы ли к этому ИТ-аутсорсеры? Сергей Таран («Онланта») отвечает на вопрос

положительно. «Воспитать ИТ-экспертов для бизнеса можно только в боевых условиях, на практике. Нужно уметь хорошо понимать потребности клиента в части специфики бизнеса и нарабатывать опыт. Второе поколение ИТ-специалистов может получать опыт и знание от старших коллег», — говорит эксперт. По словам Павла Рыцева (ALP Group), почти у каждого крупного или среднего ИТ-аутсорсера имеется собственная отраслевая компетенция. При обслуживании «железа» и ИТ-инфраструктуры требуются минимальные знания специфики бизнеса заказчика, но если речь идет о поддержке прикладного ПО, то здесь уровень знаний особенностей бизнеса заказчика должен быть максимальным. «Переучиваться в случае с прикладным ПО сложно, — говорит он. — Даже если это переучивание с поддержки иностранных на поддержку российских клиентов. Эксперты, одинаково хорошо разбирающиеся и в «железе», и в софте, и в требованиях бизнеса к ИТ — штучный и дорогой «товар», поскольку воспитываются такие специалисты только на реальных сложных проектах. То есть на практике». Дмитрий Шилов («Техносерв») полагает, что один из естественных способов воспитания такого рода специалистов — время: «Аутсорсинговые контракты, как правило, продолжительны, а уже после первого цикла поставщик погружается в специфику заказчика. Через два-три цикла подрядчик прекрасно разбирается в том, как устроен бизнес клиента. Помимо этого, зрелые заказчики активно интегрируют поставщика не только в технологический процесс, но и в корпоративную культуру. Для подрядчика очень важным становится удержание организационных знаний о том, как правильно вести бизнес со своими клиентами на всех уровнях».

Рост доверия



Основа любых отношений и любого партнерства в бизнесе — доверие. Еще несколько лет назад от заказчиков можно было услышать сомнения в надежности некоторых поставщиков ИТ-услуг, что негативно сказывалось на этом рынке в целом. Изменилась ли ситуация сегодня? Эксперты не дают однозначного ответа. **Дмитрий Кочанов («КОРУС Консалтинг»)** полагает, что доверие между двумя сторонами, в любом случае нужно заслужить и вырастить. «По нашему опыту, заказчики практически никогда сразу не запускают проекты по комплексному аутсорсингу. Как правило, сначала подрядчику отдают часть ИТ-задач, а по итогам работы принимают решение о масштабировании. Это связано с тем, что стабильная работа ИТ-инфраструктуры критически важна для бизнеса.

Георгий Мегрелишвили, директор департамента развития сервиса и аутсорсинга, компания «Сервионика» (ГК «АйТеко»): «В течение последних трех лет развитие рынка ИТ-аутсорсинга идет в рамках тренда на комплексные проекты, в которых заказчики по принципу «одного окна» стремятся получить от одного поставщика весь спектр необходимых ИТ-услуг».

Выиграют в данном случае только те игроки-аутсорсеры, которые будут показывать стабильно высокие SLA и смогут гарантировать работу в режиме «24×7», — утверждает он. В свою очередь, Георгий Мегрелишвили («Сервионика») говорит о значительно возросшем доверии, о настоящем «ренессансе» ИТ-аутсорсинга, когда после перерыва, вызванного экономическим кризисом, заказчики вновь стали переходить к аутсорсинговой модели, причем как в сотрудничестве с внешними подрядчиками, так и в организации внутреннего взаимодействия своих

подразделений. По его мнению, речь не только об ИТ. Например, очень популярным становится создание общих центров обслуживания, когда для всех подразделений формируется централизованная бухгалтерия, HR, колл-центр и поддержка пользователей.

Источник: журнал IT Manager

