

05 августа 2020

## Рынок ИТ-услуг: удаленность не помеха

Пандемии еще далеко до полного завершения, но насколько уже перестроился и изменился рынок ИТ-аутсорсинга за последний период, в каких новых условиях придется работать поставщикам услуг и сервисов? Комментирует Александр Семёнов, председатель совета директоров ГК «КОРУС Консалтинг».

Мир переживает последствия пандемии коронавируса. Столь глубокие экономические потрясения происходят раз в несколько десятилетий, если не еще реже. Любой катаклизм подобного масштаба производит неизгладимые впечатления на рынок, меняет его, сводит на нет одни тенденции и формирует другие. ИТ-индустрию, а именно сегмент аутсорсинговых [ИТ-услуг](#), можно считать одним из тех, что подверглись наибольшему изменению из-за пандемии и связанных с ней ограничений. Рынок ИТ-услуг живет и работает лишь тогда, когда живут и работают потребители. С другой стороны, резко возросшая потребность в организации удаленных рабочих мест послужила серьезным стимулом для быстрого наращивания поставщиками ИТ-сервисов компетенций по данному направлению.

### Смена модели потребления

«Рынок ИТ-аутсорсинга оказался устойчивым, попав в зону турбулентности из-за пандемии, – комментирует Андрей Гешель, директор Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет». – По некоторым отдельным его направлениям даже предполагается рост. Например, аутсорсинг облачных вычислений, инфраструктура и ПО как сервисы по итогам 2020 года могут быть в выигрыше. Несмотря на потребность бизнеса экономить на ИТ в том



числе, компаниям по-прежнему требуются вычислительные мощности и прочие ИТ-сервисы. И в краткосрочной перспективе они доступнее по аутсорсинговой модели». По мнению эксперта, во время пандемии экстремально увеличилась потребность компаний в организации удаленных рабочих мест и в обеспечении их работоспособности. Направление виртуализации рабочих мест (VDI) сделало рывок и повлекло за собой рост смежных направлений.

Андрей Гешель («Инфосистемы Джет»): «ИТ-поддержка пользователей в удаленном формате предполагает иную модель оказания услуг. Персонал сегодня мало привязан к одному физическому рабочему месту. Все чаще офисы переориентируются на модель свободной рассадки, когда у сотрудника нет закрепленного рабочего места. И если раньше мы обслуживали пользователей в офисах, то теперь появились рабочие места с самой неожиданной локацией».

**Александр Семёнов, председатель совета директоров ГК «КОРУС Консалтинг»**, также видит положительные стороны в последствиях пандемии. Прежде всего, по его мнению, она существенно ускорила цифровизацию бизнес-процессов. «Компании и государство видят, что внедрение ИТ-решений приносит ощутимый результат и в сфере бизнеса, и на государственном уровне. Повышается качество оказания услуг населению и прозрачность механизмов – например, контроля и сбора налогов. Среди лидеров по внедрению – все решения, которые обеспечивают доступность процессов из любой точки мира: инструменты и системы для эффективной удаленной работы, электронный внешний документооборот, облачные сервисы, решения для электронной коммерции, сервисы доставки», – отмечает он.

Владимир Леонов, технический директор компании «АМТ-Груп», призывает не говорить о каких-либо уже сформировавшихся тенденциях в контексте ситуации с пандемией. «В первое время нагрузка на аутсорсинговые компании резко возросла из-за необходимости адаптации информационных

систем предприятий под удаленную работу. Но в целом, если говорить о работе с крупным бизнесом, ничего не поменялось – компании не прекращали свою деятельность, вся ИТ-инфраструктура, включая ЦОДы, по-прежнему требует поддержки в полном объеме. Но есть сегмент рынка ИТ-аутсорсинга, который пострадал очень сильно. Речь о компаниях, оказывающих услуги в области поддержки компьютерной техники и офисного оборудования. В условиях полного закрытия всех офисов и торговых центров оказывать такие услуги было попросту некому», – объясняет он.

Владимир Леонов («АМТ-ГРУП»): «Условный Zoom создавался для совместной работы в виде совещания, презентаций, но он плохо подходит для онлайн-обучения и прочих отраслевых целей. Очень скоро появятся новые средства, которые будут ориентированы на задачи обучения, медицины и т.д.»

Рынок ИТ-услуг переживает структурные изменения, симметричные изменению спроса со стороны ключевых заказчиков. Об этом говорит Иван Сачков, руководитель департамента клиентского сервиса компании Atos в России. «Главным образом изменения затронули проектный бизнес, не оказав существенного влияния на объемы услуг по операционной поддержке ИТ-систем и их пользователей, – комментирует он. – Другими словами, заметно сократилось количество запросов на внедрение новых ИТ-систем, но при этом увеличился спрос на проекты по трансформации существующей ИТ-инфраструктуры и адаптации ИТ-систем под изменившиеся условия работы компаний. Из видимых трендов стоит отметить три основных вектора, а именно: рост спроса на технологические решения по организации безопасной дистанционной работы сотрудников, а также виртуализацию рабочих мест пользователей, что одновременно решает задачу сокращения затрат на поддержку. Новые технологические решения эпохи COVID-19 должны быть не просто функциональными, но обязательно безопасными и уменьшающими TCO».

## Изменения в экосистеме

Насколько сильным оказался удар пандемии по рынку аутсорсинговых ИТ-услуг? Какие игроки пострадали в наибольшей степени, а кто, наоборот, воспользовался шансом и смог прокачать новые компетенции? «На мой взгляд, отрасль почувствовала ощутимый локальный удар, связанный с перенастройкой способов взаимодействия с клиентами, задержками поставок оборудования из-за границы, заметными сложностями у ряда отраслей. Но ситуация быстро выправляется и, думаю, в обозримом будущем она будет компенсирована ростом», – считает Евгений Минеев, исполнительный директор компании «Рексофт».

Марк Ройтенберг (Novardis): «Полного возврата к форматам работы «как до пандемии» не будет. Каждая компания будет искать свою оптимальную комбинацию работы».

По мнению Марка Ройтенберга, управляющего партнера компании Novardis, серьезного падения на рынке ИТ пока не наблюдается. «Возможно, будут отложены масштабные проекты по внедрению новых решений, часть компаний сократит бюджет на проекты, связанные с обновлением инфраструктуры. Однако объем сервисной поддержки уже реализованных проектов, скорее всего, продолжит расти. Во-первых, в текущих условиях любой сбой ИТ-инфраструктуры может парализовать работу всего предприятия, а руководители компаний уже понимают важность бесперебойной работы ИТ-сервисов и наличия экспертной группы, способной быстро и качественно устранить любые ошибки. Во-вторых, часть компаний уже пересмотрела подход к поддержке ИТ-решений и отдает предпочтение аутсорсингу, отказываясь от большого штата внутренних специалистов. Ведь, как показала практика, организовать всеобъемлющую круглосуточную техническую поддержку экономически выгоднее, привлекая компании, предоставляющие услуги сервисной поддержки», – поясняет эксперт. В свою очередь Андрей Эзрохи, директор по развитию бизнеса

компании Bell Integrator, напомнил нам о том, что спрос на поставку портативной техники для удаленной работы сотрудников побил все мыслимые и немыслимые рекорды. В то же время поставщики базовых ИТ-сервисов ощутили явное снижение спроса. «С одной стороны, как мы видим, многие крупные игроки финансового сектора воспользовались текущей ситуацией и временным затишьем на рынке, чтобы подготовиться к росту или реформатированию своего бизнеса после окончания пандемии. В этой связи на удивление мы даже наблюдаем определенный рост числа конкурсов и заказов на разработку/доработку ПО со стороны клиентов. Так что наш бизнес не почувствовал какого-либо существенного снижения спроса на услуги. С другой стороны, мы также замечаем, что приоритеты заказчиков поменялись – перспективные и стратегические проекты заморожены «до лучших времен» и фокус направлен на более короткие задачи с моментальным бизнес-эффектом, применяется более оппортунистический подход к разработке продуктов и сервисов», – комментирует эксперт.

Андрей Эзрохи (Bell Integrator): «Отсутствие необходимости физического присутствия в офисах заказчиков только облегчило нам задачу, позволив более гибко собирать распределенные команды для проектов».

## Полезная поддержка

Государство приняло решение поддержать отечественную ИТ-индустрию, включив ее в список наиболее пострадавших от пандемии и экономического кризиса отраслей. Насколько эти меры способны реально поддержать игроков ИТ-рынка? «Эти меры готовились не «сверху», а при активном участии самой отрасли – через ассоциации ИТ-компаний, диалог с Минкомсвязи и Минпромторгом. На мой взгляд, это хороший пример того, что ИТ-отрасль действительно значима для экономики России», – напоминает Георгий Мегрелишвили, исполнительный директор компании «СБКлауд».

Георгий Мегрелишвили («СБКлауд»): «За месяцы пандемии работа в условиях территориально распределенных команд впервые стала массовой, и в целом все с этим справились».

«Любая помощь государства в кризисной ситуации очень важна, – дополняет его Владимир Леонов (АМТ-Груп). – В условиях нестабильной экономической ситуации с мало прогнозируемой динамикой выхода из нее каждое действие государства, направленное на поддержку бизнеса, будет полезным. Всем нужно выбираться из кризиса и на выходе важно получить работающую экономику, а не руины. Важно как для самих предприятий, так и для государства». Как полагает Евгений Минеев («Рексофт»), действия нового правительства – это системные и существенные меры поддержки ИТ-отрасли. «Есть определенные сложности с точки зрения налогового кодекса и норм ВТО, но думаю, что они будут преодолены. В целом видно, что новая команда правительства делает ставку на отрасль ИТ как драйвер роста экономики», – уверен он.

Евгений Минеев («Рексофт»): «После карантина удаленной работы будет значительно больше, чем в прошлые годы, так как взломаны многие психологические барьеры на этот счет».

## Вернутся не все

Первая и, будем надеяться, самая тяжелая волна пандемии коронавируса постепенно сходит на нет. Персонал многих компаний понемногу возвращается в офисы, к привычным технологиям и моделям работы. Означает ли это постепенное падение выручки от услуг для организации удаленной работы, видео-конференц-связи и других сопутствующих решений? «Далеко не все сотрудники вернутся на рабочие места в офисы. Мы проводили мини-опрос среди своих клиентов. Половина из них так или иначе будет использовать свой опыт удаленной работы и дальше. С помощью этого компании планируют оптимизировать затраты на аренду офисов и фонд

заработной платы, нанимая персонал из других городов, привлекать талантов (в этом случае «удаленка» становится бонусом в соцпакете). Поэтому ИТ-аутсорсинг поддержки виртуальных рабочих мест драматически не просядет. Вероятно, будет коррекция, и направление выйдет на финансовое плато», – говорит Андрей Гешель («Инфосистемы Джет»). По мнению Ивана Сачкова (Atos), пока еще рано говорить о возвращении сотрудников на рабочие места, так как существует риск второй волны пандемии. Он и его коллеги ожидают, что весь текущий год большая часть компаний-потребителей услуг ИТ-аутсорсинга проведут в удаленном режиме работы. Тем не менее, как полагает эксперт, выручка от данных проектов снизится в связи с ростом конкуренции и удешевлением технологических платформ, обеспечивающих удаленную работу пользователей.

Иван Сачков (Atos): «Массовый перевод сотрудников на дистанционный режим работы задаст новый тренд на развитие ранее недооцененных ИТ-продуктов и сервисов. Существенно вырастет роль систем виртуализации рабочих процессов и роботизированных систем управления процессами. Явный скачок ожидается в направлении развития систем безопасности и услуг по обеспечению безопасности пользовательских данных при работе в удаленном режиме».

Многие организации настолько распробовали модель удаленной работы, что не собираются возвращать сотрудников в офисные стены даже после завершения всех волн пандемии. Как отреагирует на это рынок ИТ-услуг? Готов ли он к такому развитию событий? Ведь одно дело – предоставить решения и технологии в экстренном режиме и на ограниченный период времени, а другое – поддерживать и развивать данное направление, инвестировать в него, искать на рынке или самостоятельно готовить соответствующих специалистов. «Трудно прогнозировать, получит ли в итоге эта схема широкое распространение, но сейчас во многих случаях компании возвращают в офисы лишь часть персонала, а остальные продолжают работать на «удаленке», – комментирует Елизавета Артамонова, менеджер по

продуктовому маркетингу компании «Манго Телеком». – Меняется роль самого офиса: он становится местом встреч, один или два раза в неделю, а постоянные рабочие места – все равно удаленные, дома. Для поддержки таких конфигураций необходимы специальные решения, чтобы технически объединить аппаратную АТС, которой пользуются офисные сотрудники, и облачную АТС, которой пользуются «удаленщики». Это первое. А второе – инструменты контроля, та же речевая аналитика. Компании хотят быть уверены, что, например, операторы на линии, работая с клиентами из дома, делают все как надо – общаются должным образом, продвигают акции, не забывают кросс-сейлы и допродажи. С начала года спрос на речевую аналитику уже вырос в два раза».

Елизавета Артамонова («Манго Телеком»): «У облачных сервисов появился шанс, что называется, себя показать, и, пожалуй, они это сделали довольно убедительно. Компании на практике, в реальной работе, их опробовали».

«Значительная часть административных и коммерческих процессов требует личных коммуникаций, поэтому мы прогнозируем возвращение большей части сотрудников в офис после того, как будут сняты ограничения. Мы все получили новый опыт и переосмыслили подходы к организации взаимодействия», – дополняет Роман Пустарнаков, директор департамента организации работ с заказчиками компании «Газинформсервис». По утверждению Игоря Морозова, ректора Академии АйТи, отрасль информационных технологий является самой продвинутой в плане удаленной работы. Причем речь идет не только о работе людей из дома, но и о создании целых региональных команд с набором местных специалистов. «К примеру, ряд крупных банков, телекоммуникационных компаний задолго до пандемии открыли региональные офисы под ИТ-департаменты. У нашей компании есть опыт, когда мы проводили Школы разработчиков в регионах под заказы банков для будущего набора специалистов в штат. Поэтому не вижу каких-то сильных перемен для внутреннего рынка ИТ-кадров. В глобальных и очень осторожных прогнозах компаниям понадобится пять-

десять лет, чтобы достичь пропорций офисных и удаленных сотрудников на уровне 50/50», – заявляет Игорь.

Роман Пустарнаков («Газинформсервис»): «В связи с тем, что сотрудники наших клиентов массово работают вне офисов, мы отметили значительное увеличение спроса на услуги защиты каналов коммуникаций и систем удаленного доступа к информационным ресурсам компаний».

Скептически в данном вопросе **Александр Семёнов (ГК «КОРУС Консалтинг»)**. «Не все задачи можно выполнять в дистанционном формате. Если разработчик может быть эффективен, работая из дома, то для творческих людей важно личное взаимодействие, работа руками, обмен идеями. И прежде, чем перевести всех на полностью удаленную работу, необходимо пройти через трансформацию культуры, найти способ поддерживать эффективность сотрудников, разработать регламенты. Пока более вероятным мне кажется переход на комбинированную модель: дистанционную работу с периодическими личными встречами», – утверждает он.

**Александр Семёнов (ГК «КОРУС Консалтинг»)**: «Облачные сервисы значительно упрощают работу, и пандемия в очередной раз указала на это. Подобных решений будет все больше: уже сейчас многие новые проекты сразу организуются в облаках».

## Шансы для региональных специалистов

В связи с новыми подходами к организации рабочего пространства, может и измениться ситуация на кадровом рынке. Так, специалистам из регионов уже не нужно будет переезжать в Москву и Санкт-Петербург, чтобы устроиться на работу в солидную ИТ-компанию с хорошей зарплатой. «Мы давно привлекаем ИТ-специалистов из регионов, – отвечает Андрей Гешель («Инфосистемы Джет»). – Сейчас наем персонала за пределами крупных городов доступен многим компаниям. Если эта возможность используется в масштабе страны, то профессиональный ресурс перестанет быть

сосредоточен в мегаполисах, как сейчас, а будет распределен географически более равномерно. Это может стать толчком для развития регионов и создаст основу для развития ИТ-проектов на местах».

Игорь Морозов (Академия АйТи): «В нашей отрасли на подъеме будут услуги по внедрению и техническому сопровождению систем дистанционного обучения, облачные сервисы и решения для обучения персонала, услуги по разработке электронных курсов и тестов».

По словам Владимира Леонова («АМТ-Груп»), практика удаленной работы сотрудников – это практически единственный положительный момент, который привнес в нашу жизнь коронавирус. «Когда сотрудники работают удаленно, нет никаких различий, где физически они находятся. До пандемии было некое предубеждение по поводу управляемости процессом удаленной работы. Но реальность показала, что это возможно и иногда даже более эффективно. Разумеется, не всем отраслям, компаниям и профессиям это подходит, но многие смогли перестроить свои бизнес-процессы и получить определенные преимущества от такого формата работы. В долгосрочной перспективе подобная децентрализация трудовых ресурсов может оказать благотворное влияние и на экономику регионов», – полагает эксперт.

Наконец, Андрей Эзрохи (Bell Integrator), обращает наше внимание на зарплатный аспект эпохи постпандемии. Эксперт считает, что обратной стороной повышенного спроса на региональные ресурсы станет рост зарплат ИТ-специалистов в регионах и приближение их к московскому уровню. Но ровно так же это отразится и на московском рынке труда – с появлением конкуренции средняя зарплата московских ИТ-специалистов может также корректироваться в сторону уменьшения.

*Источник: IT-Manager*