

Рынок ИТ-услуг: объективные изменения

текст: Григорий Рудницкий



Вот уже который год рынок аутсорсинговых ИТ-услуг трудно назвать стабильным. Постоянные тектонические изменения, вызванные сложной экономической ситуацией, оказывают прямое влияние и на рынок ИТ-услуг. Причем зачастую такое влияние носит двунаправленный характер. Заказчики научились считать деньги, поэтому все, что не относится к их непосредственному бизнесу, не генерирует прибыль, но дорого в содержании, они стремятся отдать на аутсорсинг. С другой стороны, многие компании уже научились получать прибыль и из ИТ-сервисов, а потому стремятся сосредоточить ключевые компетенции и лучших специалистов у себя. Тенденция к цифровизации бизнеса, когда ИТ вместо поддерживающей функции начинает выступать в качестве одного из основных источников прибыли, также заметно влияет на ландшафт рынка аутсорсинговых ИТ-услуг и сервисов, постепенно становясь одной из точек его роста.

Цифровая трансформация бизнеса как новый стимул

Александр Антипов, директор по развитию бизнеса компании «Ай-ФОРС» (ГК «ФОРС»), согласен с тем, что усиление интереса акционеров и топ-менеджмента к цифровой трансформации несомненно ведет к росту спроса на ИТ-услуги, поскольку зачастую основной вопрос состоит не в том, что, а в том, как и зачем использовать. «Увеличению интереса способствует и экономическая ситуация, — говорит он. — На фоне рыночной нестабильности стремление к сокращению издержек толкает все больше предприятий среднего и крупного бизнеса к серьезным оценкам модели аутсорсинга ИТ». По мнению Александра Калинина, генерального директора компании SibEDGE, для большинства предприятий курс на цифровую трансформацию — это не добровольный выбор, а единственный способ выживания, к которому пришлось прибегнуть из-за меняющейся структуры спроса, появления новых глобальных игроков, конечно же, качественно новых сервисных компаний, беспощадно перекраивающих структуру рынков. «Трансформация — это тот же процесс, который мы видели раньше, когда предприятия внедряли у себя автоматизированные информационные системы. Возросли лишь скорости и сложность за счет большего количества параметров управления, с которым бизнесу приходится работать», — объясняет он.



Владимир Чукаев, руководитель направления «Сервис и комплексный ИТ-аутсорсинг» компании СТИ:

«Развитию рынка ИТ-аутсорсинга помогает нестабильность окружающей нас среды. Необходимость решения не только основных, но и дополнительных бизнес-задач, а также угрозы бесперебойности работы ИТ-систем провоцируют традиционный рост спроса на услуги дата-центра, управление приложениями, управление ИТ-инфраструктурой, функциональный аутсорсинг и технический сервис».



Андрей Воробьев, руководитель регионального центра разработки приложений компании Schneider Electric:

«За последние годы наблюдался довольно серьезный рост в ИТ-области. Сейчас, как мне кажется, фокус смещается на эффективное использование построенного, переутилизацию имеющихся ресурсов и, как следствие, на снижение операционных затрат».

Денис Радин, генеральный директор компании «Лансерв», напоминает, что сегодня бизнес привык к хорошему, то есть к высокому уровню сервиса и скорости оказания услуг. «Почему у конкурентов процесс занимает 10 минут, а у нас два часа?» — это пример реального запроса от заказчика. «И грамотный поставщик ИТ-услуг должен уметь ответить на него в кратчайшие сроки, — добавляет эксперт. — Таким образом, поставщик ИТ-услуг в наше время, как и раньше, должен быть на шаг впереди запросов клиента. Но, учитывая, что ИТ-сервисы

сейчас охватывают практически все бизнес-процессы, задача для поставщика серьезно усложняется. Хотя и становится более интересной».

В то же время, по мнению Андрея Воробьева, руководителя регионального центра разработки приложений компании Schneider Electric, в процесс цифровой трансформации включились только некоторые компании, поэтому принципиальных изменений на рынке ИТ-услуг пока наблюдать не приходится. «Речь скорее идет о единичных запросах из разряда «хотели посмотреть и оценить эффективность».



Ирина Ясырева,
ведущий менеджер по работе с заказчиками
компании «Онланта» (ГК «Ланит»):

«Некоторые компании действуют по принципу «доверяй своему ИТ-подразделению, но проверяй», то есть пользуются консультациями, создают конкуренцию своему ИТ-отделу, предлагая задачи и внутренним специалистам, и интегратору. Порой топ-менеджмент компании понимает, что ИТ-подразделению нужен грамотный руководитель, а все остальное решается руками подрядчиков. Небольшие компании полностью передают непрофильные задачи ИТ-аутсорсерам».



Дарья Абрамова,
руководитель отдела маркетинговых коммуникаций
Orange Business Services в России и СНГ:

«Мы видим на рынке все больше запросов на решение конкретных бизнес-задач. По мнению многих аналитиков, настоящим драйвером роста ИТ-индустрии стал всеобщий интерес к новым технологиям: искусственному интеллекту и «Интернету вещей», виртуальной и дополненной реальности, нейросетям и блокчейну».



Михаил Аронсон,
старший вице-президент по продажам и развитию
бизнеса компании Маукор:

«Уже сейчас ИТ-компаниям необходимо осваивать новые направления и учиться применять накопленный в области оказания ИТ-услуг опыт, трансформируя привычные решения в комплексные сервисы».

Затем достаточно долго идет изучение внедрения, и в большинстве случаев заказчики дают ему положительную оценку», — говорит он.

«Любая трансформация имеет свои побочные эффекты — зна-

чительные инвестиции, риск неполучения ожидаемого возврата, риски для непрерывности бизнеса, наконец, человеческий фактор, — напоминает Валерий Кузьмич, руководитель отдела маркетинга и стратегических

программ департамента аутсорсинга документоёмких процессов компании «Хегох Евразия». — Сегодня в крупных организациях вместе работают люди разных поколений. Одни привыкли записывать на бумаге, другие видят мир через экран смартфона. Чтобы минимизировать подобные риски, требуется продуманная стратегия».

Точки роста

На рынке есть целый ряд услуг, спрос на которые со стороны заказчиков стабильно повышается. Ирина Ясырева, ведущий менеджер по работе с заказчиками компании «Онланта» (ГК «Ланит»), среди таковых называет сервис печати. По ее словам, тенденция сохраняется третий год подряд, причем в 2017-м таких контрактов стало намного больше. Дарья Абрамова, руководитель отдела маркетинговых коммуникаций Orange Business Services в России и СНГ, констатирует существенный рост спроса на услуги «Интернета вещей» в самых разных областях бизнеса: в автоматизации, мониторинге промышленных систем, безопасности труда на предприятии и охране окружающей среды. Кроме того, не ослабевает популярность сервисов информационной безопасности, вызванная постоянно развивающимися и совершенствующимися технологиями кибератак. Третьей точкой роста, по ее словам, является интерес к контакт-центрам.

Как утверждает Михаил Аронсон, старший вице-президент по продажам и развитию бизнеса компании Маукор, за последние



Александр Калинин,
генеральный директор компании SibEDGE:

«Крупные заказчики консолидируют разработку и другие ИТ-сервисы внутри своих организаций. То, что раньше они отдавали как заказную разработку, сегодня стараются делать сами, лишь усиливая свои команды благодаря аутсорсингу, а чаще аутстаффингу».

два года высокий уровень востребованности продемонстрировали сервисы по комплексной поддержке инфраструктуры как ИТ-, так и отраслевой. Обычно в подобных случаях развитие и обслуживание инфраструктуры на всей территории, где работает заказчик, выполняет один или ограниченное число аутсорсеров. По мнению Михаила, такой формат взаимодействия интересен в первую очередь крупным территориально распределенным компаниям. Еще одним растущим направлением, по его словам, можно назвать построение сервисов под ключ, когда клиент передает аутсорсеру весь бизнес-процесс и платит за успешный конечный результат, тем самым освобождая себя от внушительных накладных расходов.

Благотворное импортозамещение

Уже несколько лет российский ИТ-рынок живет в условиях импортозамещения. Для госструктур оно является обязательным, а для коммерческих компаний, пусть даже и не попавших под действие международных санкций, — одним из способов сэкономить на приобрете-

нии и поддержке зарубежных решений. «Долгое время уровень лоббирования со стороны иностранных вендоров не позволял российским компаниям выходить на ключевых отраслевых заказчиков. Сегодня, с учетом объективной потребности в повышении уровня эффективности со стороны предприятий и компаний, продиктованных рынком, на волне импортозамещения отечественные компании начинают слушать, присматри-



Александр Антипов,
директор по развитию бизнеса компании «Ай-ФОРС» (ГК «ФОРС»):

«Лучший вариант — когда бизнес-подразделение работает в тесном тандеме с ИТ-департаментом, вынося на совместное обсуждение все свои вопросы».

ваться к их решениям, заключать контракты на поставку, — комментирует Александр Калинин (SibEDGE). — Для ряда предприятий это открыло своеобразное окно возможностей, которое позволило выжить. Отдельные игроки сорвали куш, кто-то не смог приспособиться. Зарубежные вендоры тоже не стоят на месте и начинают искать новые формы работы с российским ИТ-рынком — покупать российские компании, стимулировать разработку решения на их платформах, финансировать локализацию решений. В целом отечественный ИТ-рынок получил гораздо больше плюсов, чем минусов». Как считает Александр Антипов («Ай-ФОРС»), благодаря курсу на импортозамещение фокус сместился с приобретения готового к внедрению продукта на растущую потребность в услугах по разработке, миграции, сопровождению и развитию системы, использующей импортозамещающую ИТ-продукцию. «Коммерческие структуры стали более требовательными при выборе, например, ПО или подрядчиков, — подчеркивает он. — Заказчика интересует уже не просто стоимость лицензий, а стоимость 3–5-летнего сопровождения, условия получения апдейтов, гарантии того, что разработанное приложение будет бесперебойно функционировать на обновленных версиях ПО, и многое другое».

Третий — не лишний

В последние годы все чаще в качестве заказчиков ИТ-услуг выступают не только департа-



Анатолий Третьяков,
руководитель направления по реализации ИТ-услуг
компании Fujitsu:

«Передача на аутсорсинг рутинных задач или уже налаженных процессов позволяет высвободить собственные ресурсы для более приоритетных задач, например внедрения инноваций в уже зрелой организации. В этом случае ключевым фактором становятся цена и гарантии качества услуг».



Валерий Кузьмич,
руководитель отдела маркетинга и стратегических
программ департамента аутсорсинга
документационных процессов
компании «Хегох Евразия»:

«Задача сокращения издержек (которые невозможно сокращать бесконечно) все чаще трансформируется в задачу получения большей прибыли».

менты информационных технологий, но и сами бизнес-подразделения заказчика (отделы продаж, маркетинга, производства, финансов и т. д.). Поставщики ИТ-сервисов и продуктов должны уметь разговаривать с ними на одном языке, знать их задачи и проблемы. Сегодня многие ИТ-компании уже научились этому. Анатолий Третьяков, руководитель направления по реализации ИТ-услуг компании Fujitsu, в качестве примера называет формирование отчетности в соответствии с требованиями государственных регуляторов и переход на XBRL-формат финансовой отчетности. «Основными заказчиками в данном случае выступают все-таки финансовые отделы. Это яркое

отличие по сравнению с традиционными инфраструктурными проектами, где заказчиками становятся ИТ-подразделения. Следует, однако, учесть, что часто нам было сложно доказать эффективность реализации того или иного ИТ-проекта именно финансовому отделу», — отмечает он.

Денис Радин («Лансерв») говорит о непрерывном росте общего уровня понимания роли ИТ в бизнесе, в связи с чем бизнес-подразделения если и не выступают в качестве заказчиков, то весьма активно участвуют в формировании требований к услуге, переговорах различного уровня, в оценке качества предлагаемых услуг. Чем более специализированные

услуги оказываются поставщиком, тем чаще применяется схема взаимодействия, при которой поставщик изначально контактирует прежде всего с конкретными бизнес-подразделениями предприятия либо со службой заказчика, ведущей переговоры от лица нескольких подразделений. В то же время в вопросах поддержки инфраструктуры, по утверждению Дениса Радина («Лансерв»), схема взаимодействия с клиентом остается классической: либо это полная передача обслуживания ИТ-инфраструктуры на аутсорсинг, либо тесное взаимодействие поставщика услуг и ИТ-подразделения клиента при частичной передаче сервисов внешней компании.

Юрий Панченко, заместитель директора сервисного центра по организации производства компании «Инфосистемы Джет», считает глубокое погружение бизнес-подразделений в ИТ-специфику скорее исключением, чем правилом на рынке. «Чтобы трансформировать бизнес-задачу в ИТ-задачу с учетом особенностей и планов развития конкретного предприятия, требуется глубокое погружение в специфику его работы. Это по силам внутренней ИТ-службе либо внешней команде ИТ-экспертов, работающих на территории заказчика, — объясняет эксперт. — Речь идет о таких направлениях, как разработка ПО, создание и поддержка инфраструктуры, построение стратегии развития ИТ. Однако и это направ-



Юрий Панченко,
заместитель директора сервисного центра
по организации производства
компании «Инфосистемы Джет»:

«Бизнес живет сегодня в посткризисной реальности. В таких условиях центральной задачей становится не выживание, как раньше, а активное развитие, поэтому компании инвестируют в ИТ, позволяющие автоматизировать процессы, а значит, повысить конкурентоспособность на рынке».



Реваз Хетагури,
заместитель руководителя департамента
аппаратных решений компании Softline:

«Сегодня заказчик уже недостаточно, чтобы им просто продали оборудование или софт. Важно, чтобы провайдер мог предложить комплексное решение, рассчитать затраты и подсказать, как создать ИТ-инфраструктуру, полностью соответствующую целям компании».

ление ведется в тесной связке и при непосредственном контроле ИТ заказчика, поскольку специалисты по финансам или продажам сделать это квалифицированно не могут. Но бизнес-клиенты участвуют и в проработке решений, непосредственно влияющих на их деятельность. Это прежде всего прикладные системы для маркетинга, аналитики, скоринга, логистики и т. п.»

Мнение экспертов разделяет и Реваз Хетагури, заместитель руководителя департамента аппаратных решений компании Softline «Действительно, бизнес-подразделения начали более внимательно относиться к на-

личию ИТ-инфраструктуры, подходящей для их задач, и теперь инициатива тех или иных изменений исходит преимущественно от них. Но к ИТ-провайдерам пока чаще обращаются с запросами специалисты профильных подразделений — сказывается сила привычки и сложившиеся взаимоотношения между заказчиками и поставщиками», — констатирует он. «Бизнес-подразделения по-прежнему в поисках конкурентных преимуществ рассматривают новые возможности для расширения, с одной стороны, и оптимизации издержек на владение ИТ-инфраструктурой — с другой, — считает Владимир



Денис Радин,
генеральный директор
компании «Лансерв»:

«В последние годы мы видим рост запросов на облачные сервисы, а также помощь в разработке ПО и поддержке бизнес-приложений».

Чукаев, руководитель направления «Сервис и комплексный ИТ-аутсорсинг» компании СТІ. — ИТ-службы пытаются решать вопросы с отсутствием специалиста требуемой квалификации, закрыть потребность в ресурсах на разовые краткосрочные проекты и задачи, оптимизировать уровень загруженности своих сотрудников. Среди наших заказчиков бизнес-подразделения и ИТ-службы находятся в одинаковой пропорции».

Мир меняется, и рынок ИТ-услуг трансформируется вместе с ним. Тема ИТ-аутсорсинга, его текущего состояния, тенденций и перспектив настолько широка, что ее невозможно охватить в рамках одного небольшого материала, поэтому мы обязательно продолжим тему в одном из следующих номеров. ☒