

## Готовность российских компаний к IT-аутсорсингу

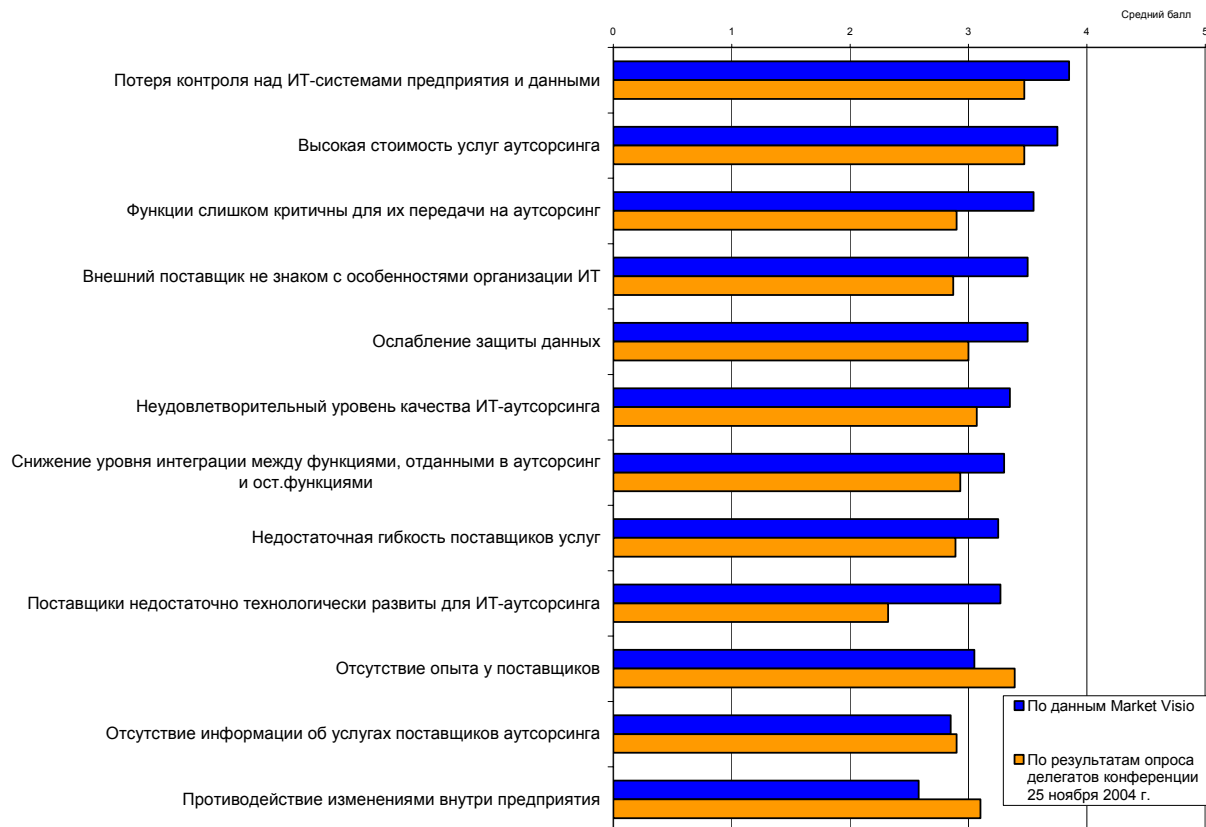
**Ц**ель исследования, подготовленного аналитическим управлением Гарс Телеком, - определение динамики отношения игроков рынка к IT-аутсорсингу, выявление наиболее значимых факторов, влияющих на выбор поставщика услуг и препятствующих использованию аутсорсинговых моделей в IT, а также отражение российской специфики развития рынка IT-аутсорсинга.

В рамках исследования проведено анкетирование делегатов конференции «IT-инфраструктура и аутсорсинг: практика построения и управления», состоявшейся в Москве 24-25 ноября 2004 г. Предложенная участникам конференции анкета содержала три группы вопросов, которые требовалось оценить по пятибалльной шкале (чем выше балл, тем важнее фактор). Первые две группы – факторы, препятствующие использованию IT-аутсорсинга и влияющие на выбор поставщика услуг IT-аутсорсинга – соотносились с результатами аналогичного исследования, проведенного год назад российским партнером Gartner – компанией Market Visio – для компании IBS. Третья группа факторов – особенности развития российского бизнеса, оказывающие наибольшее влияние на принятие решения по передаче IT на аутсорсинг – была составлена на основе анализа наиболее часто встречавшихся в средствах массовой информации за период с 1999 по 2004 гг. характеристик развития российского рынка IT-аутсорсинга.

В ходе анкетирования собраны ответы 33 делегатов конференции, из которых 21 – представители компаний-заказчиков (CIO, CFO и специалисты IT управлений) и 12 – представители компаний-провайдеров IT-аутсорсинга. Получившийся срез отобразил существующий на рынке расклад сил: среди делегатов, принявших участие в опросе – представители практически всех отраслей экономики. Часть компаний, принявших участие в исследовании, уже обладают опытом перевода на аутсорсинг бизнес-процессов (причем не только информационной составляющей), другие рассматривают возможности и преимущества, которые может принести переход на эту модель.

Стоит отметить, что в числе компаний, охваченных исследованием, отсутствуют представители региональных IT-компаний. Однако маркетинговая активность последних, равно как и количество предлагаемых рынку решений по IT-аутсорсингу, на порядок уступает активности и объему предлагаемых решений столичными компаниями. Кроме того, анализ позиций компаний-исполнителей показал, что они практически одинаково оценивают факторы всех трех групп. Иная картина среди компаний-заказчиков. Представители региональных и московских компаний-заказчиков показали кардинально разные мнения. При этом наибольшее влияние на результаты исследования оказала специфика формирования и управления IT-инфраструктурами на предприятиях разных отраслей экономики. Чем большую роль играет IT в системе бизнес-процессов компании, тем больше факторов, препятствующих использованию аутсорсинговых моделей развития IT, отмечаются важными и очень важными, и тем выше требования к компаниям-провайдерам аутсорсинга.

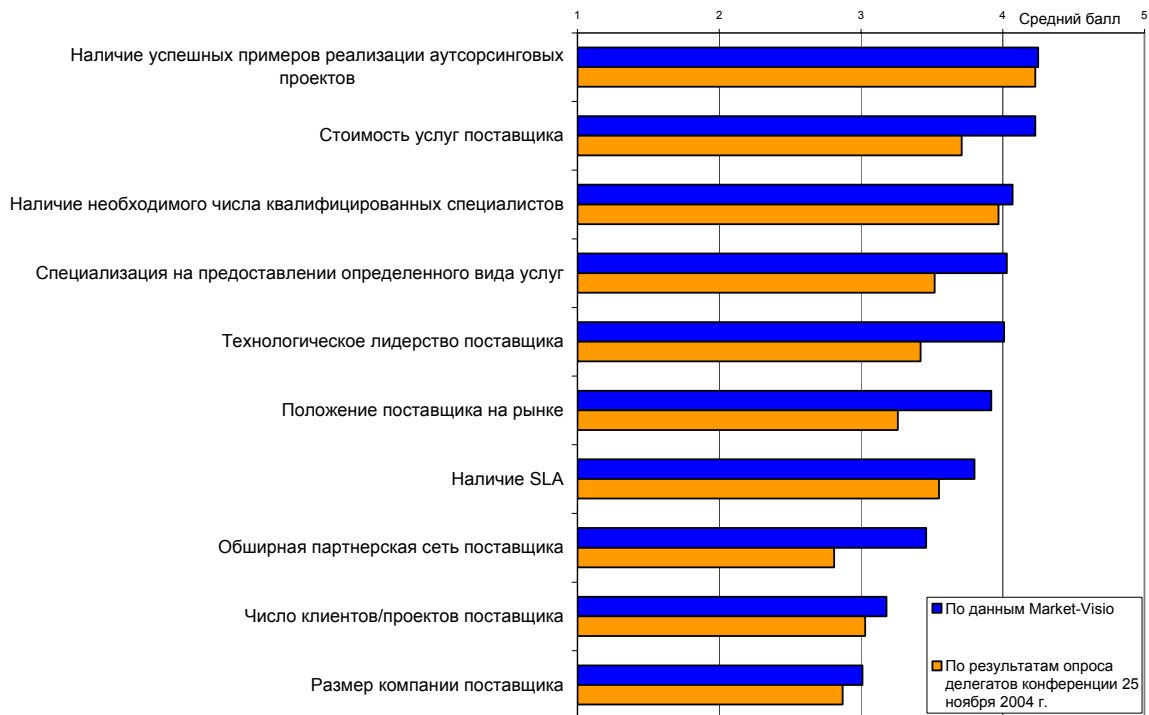
## Факторы, препятствующие использованию услуг IT-аутсорсинга



Анализ группы факторов, препятствующих использованию услуг IT-аутсорсинга, показал, что за прошедшее с момента первого исследования время аудитория смягчила общие оценки этих факторов. Такая тенденция очевидна – на рынке все больше информации по IT-аутсорсингу, и его игроки, прежде всего со стороны заказчиков, все больше узнают о возможностях и преимуществах, которые несет такая модель развития.

Более того, компании-заказчики не только слышат и слушают про IT-аутсорсинг, но и всерьез рассматривают его в качестве инструмента развития IT. Свидетельством тому служит рост значения факторов «отсутствие достаточного опыта у поставщиков» и «противодействие изменениям внутри предприятия». Если год назад эти показатели замыкали по значимости группу факторов, препятствующих использованию услуг IT-аутсорсинга, то сегодня их вес значительно возрос. Очевидно, что рост значимости этих двух факторов – результат практики обсуждения и анализа возможностей применения аутсорсинговой модели, а также попыток передачи на аутсорсинг тех или иных составляющих IT предприятий и организаций.

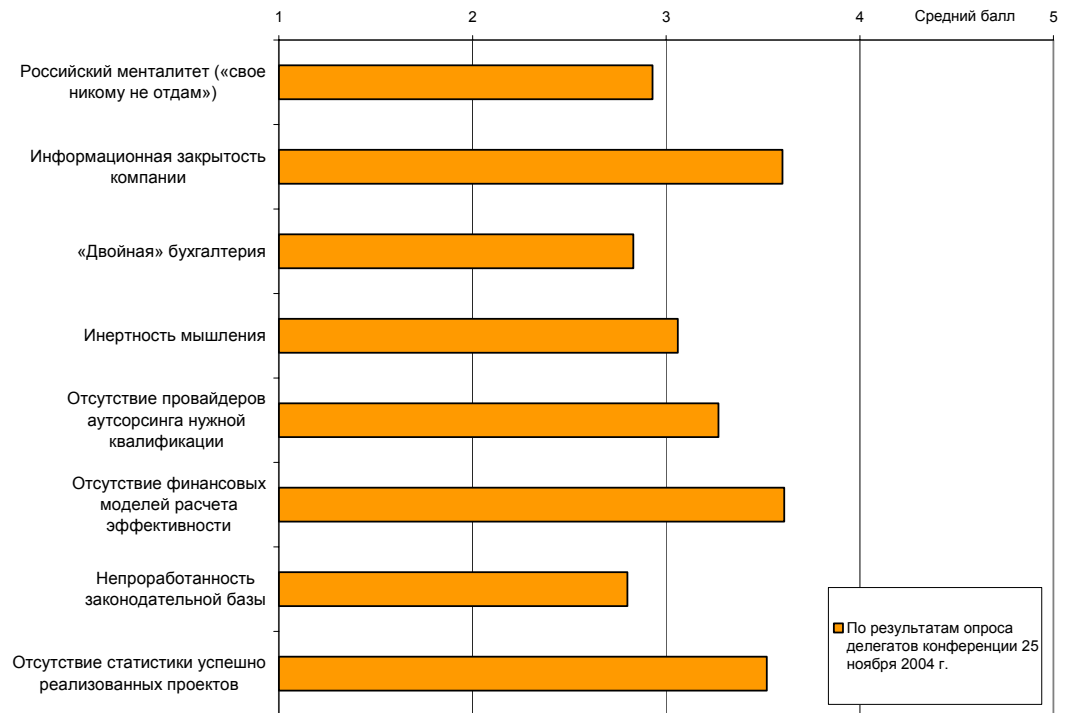
## Факторы, влияющие на выбор поставщика услуг IT-аутсорсинга



Общая расстановка сил в группе факторов, влияющих на выбор поставщика услуг IT-аутсорсинга, с момента предыдущего исследования сохранилась. Фактор «наличие успешных примеров реализации аутсорсинговых проектов» отмечается практически всеми участниками рынка как очень важный, а «размер компании-поставщика аутсорсинговых решений» - замыкает список факторов этой группы. В то же время факторы «наличие необходимого числа квалифицированных специалистов» и «наличие SLA» (SLA - Service Level Agreement) практически сохранили свой вес, что свидетельствует о наличии практики рассмотрения компаниями-заказчиками возможности перехода на аутсорсинговые модели развития IT-составляющей организаций. При этом столичные организации придают этим факторам большее значение, нежели региональные.

Наибольший вес с момента предыдущего исследования потеряли факторы «стоимость услуг поставщика» и «обширная партнерская сеть поставщика». Аналитики Гарс Телеком полагают, что с увеличением объема материалов по теме IT-аутсорсинга в средствах массовой информации, компании скорректировали свое отношение к значимости отраслевых факторов, определяющих выбор поставщика, что и нашло отражение в ответах анкеты: если одним компаниям важна доля рынка, которую занимает провайдер аутсорсинга, то другим – география его услуг, а третьим – гибкость компании-провайдера. Стоимость услуг поставщика, т.н. «цена вопроса», с ростом применения методик оценки такого показателя, как «совокупное владения IT», также постепенно отходит на второй план.

## Особенности развития российского бизнеса, оказывающие наибольшее влияние на принятие решения по передаче IT на аутсорсинг



Аналитическим управлением Гарс Телеком проведен мониторинг не переводных материалов по теме IT-аутсорсинга, в которых встречаются оценки специфики развития российского рынка IT-аутсорсинга, опубликованных в российской прессе в период с 1999 по 2004 год. Получившиеся данные составили группу факторов, характеризующих особенности развития российского бизнеса, оказывающих наибольшее влияние на принятие решения по передаче IT на аутсорсинг.

В качестве наиболее значимых факторов участники исследования, как со стороны заказчиков услуг IT-аутсорсинга (и в этом регионы практически не расходятся с Москвой), так и со стороны компаний-провайдеров, указывают «информационную закрытость компаний», «отсутствие финансовых моделей расчета эффективности» и «отсутствие статистики успешно реализованных проектов». Очевидно, что динамику развития рынка определяет нежелание владельцев компаний переходить на аутсорсинг IT составляющей бизнеса в отсутствие не только достаточного количества примеров успешно реализованных проектов, но и финансовых моделей расчета эффективности перехода на аутсорсинг. При этом компании-провайдеры не могут представить рынку примеры реализованных проектов, поскольку заказчики заняли выжидательную позицию. Налицо замкнутый круг, который, по мнению аналитиков Гарс Телеком, может быть разорван ростом числа качественных исследований и повышением информированности рынка о финансовых моделях расчета эффективности IT-аутсорсинга.

Объективными трудностями в расчете эффективности перевода IT-предприятий на аутсорсинг стоит считать закрытость компаний, которые подчас не готовы предоставлять консультантам данные для проведения аудита информационных систем предприятий. Однако наиболее серьезной проблемой развития российского IT-аутсорсинга стоит считать отсутствие долгосрочных стратегий развития IT, без которых расчеты эффективности носят эмпирический характер.

Очевидно, что получившие наименьший вес в этой группе факторы «российский менталитет», «двойная» бухгалтерия» и «непроработанность законодательной базы» с ростом практики перехода на IT-аутсорсинг все большего числа предприятий, будут играть все большую роль.

Несмотря на то, что отдельные составляющие аутсорсинга IT реализуются в России с 1999 года (Helpdesk, заказное ПО, Call-центры), тенденцией развития рынка эта модель еще не стала. При этом анализ данных исследования подтверждает, что участники рынка уже сделали первый шаг на пути обсуждения возможностей реализации аутсорсинговой стратегии развития IT составляющей, чему свидетельствует высокая оценка таких факторов, как «отсутствие финансовых моделей расчета эффективности», «отсутствие опыта у поставщиков IT-аутсорсинга», «потеря контроля над IT-системами предприятия и данными» и «наличие SLA».

Следующий шаг – за динамичными современными компаниями, которые формируют долгосрочные стратегии развития IT и для которых показательным служит мировой опыт развития IT-аутсорсинга.

Отмечая, что наличие успешно реализованных проектов в одной отрасли вовсе не гарантирует успех в другой, аналитики Гарс Телеком полагают, что одну из ключевых ролей сыграют и средства массовой информации, на плечи которых ложится ответственность за всестороннее освещение реализуемых проектов и привлечение к обсуждению темы IT-аутсорсинга лидеров общественного мнения.