

## Готовность российских компаний к IT-аутсорсингу Фаза II: ноябрь 2004 - март 2005

**Ц**ель проводимого аналитическим управлением Гарс Телеком исследования готовности российских компаний к IT аутсорсингу - 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.

Исследование предполагает мониторинг мнений ключевых игроков рынка – руководителей и ведущих сотрудников профильных департаментов и подразделений столичных и региональных компаний, представителей госсектора, а также компаний-провайдеров аутсорсинговых решений. Выбранная регулярность сбора данных – 2-3 раза в течение года – позволяет отображать общие тренды формирующегося рынка.

В рамках исследования участникам предлагается анкета, содержащая три группы вопросов, ответы на которые оцениваются по пятибалльной шкале (чем выше балл, тем сильнее влияние фактора). Первая группа – факторы, препятствующие использованию IT-аутсорсинга, вторая группа: факторы, влияющие на выбор поставщика услуг IT-аутсорсинга. Факторы, вошедшие в эту группу, определены по итогам исследования, проведенного в 2003 году 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 – составлена аналитическим управлением Гарс Телеком на основе анализа характеристик развития российского рынка IT-аутсорсинга, наиболее часто упоминавшихся в средствах массовой информации в период с 1999 по 2004 год.

Первая фаза исследования охватывает период с 2003 по ноябрь 2004 года, когда было проведено анкетирование делегатов конференции «IT-инфраструктура и аутсорсинг: практика построения и управления», состоявшейся в Москве 24-25 ноября 2004 года. 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, принявших участие в первой фазе исследования, отсутствовали 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 высказали 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 как важные и очень важные, и тем выше требования к компаниям-провайдерам аутсорсинга.

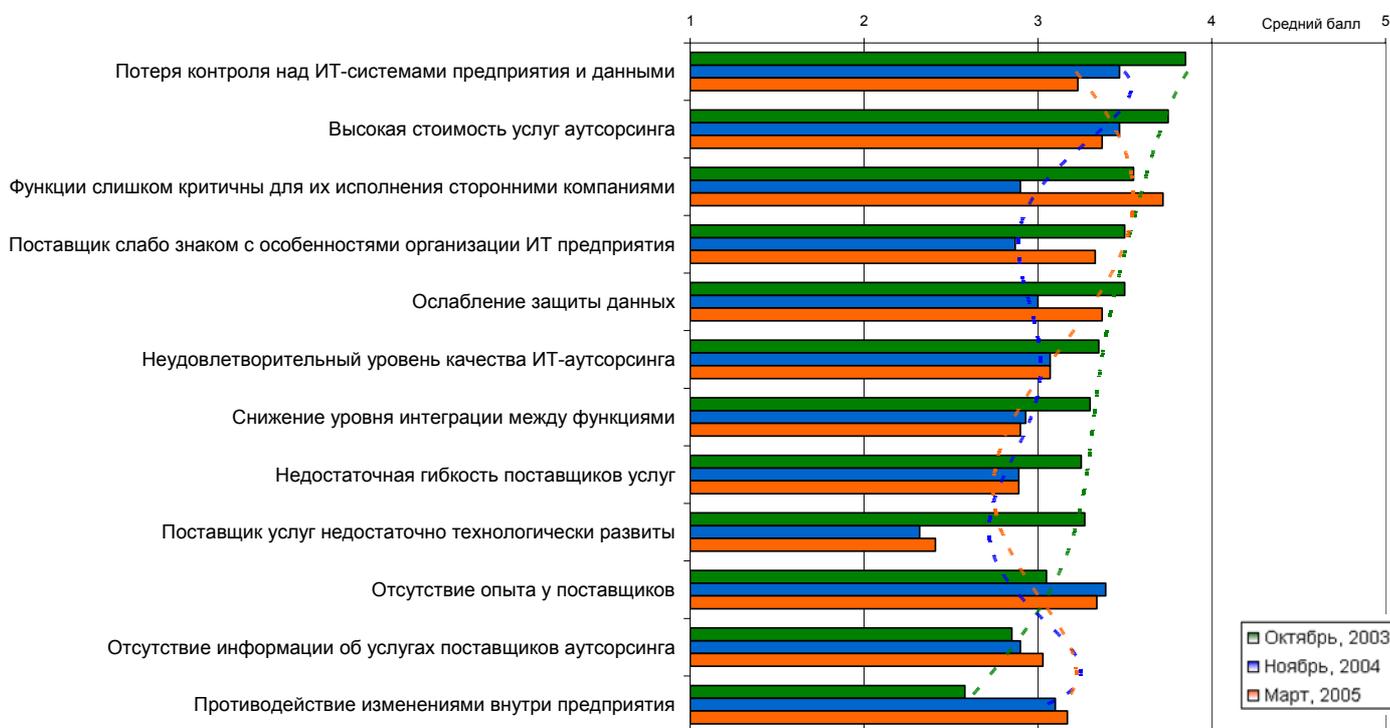
Исследуемая фаза охватывает период с ноября 2004 по март 2005 года. Срез мнений участников рынка IT услуг проведен в рамках конференции «Информационные технологии в стратегии развития российских компаний» (<http://www.russian-it.com/>) проведенной Институтом Адама Смита (Adam Smith Institute, <http://www.adamsmith.org/>) 1-3 марта 2005 года. Конференция охватила свыше 150 IT-директоров, ведущих специалистов предприятий-заказчиков и поставщиков аутсорсинговых услуг, а также представителей государственных структур и средств профильных массовой информации, которым было предложено ответить на вопросы анкеты.

Среди крупных российских компаний, принявших участие в исследовании: TNK-BP, Росгосстрах, Норильский Никель, РусАл, Северсталь Групп, Аэрофлот – Российские авиалинии, Внешторгбанк, Банк МЕНАТЕП SPb, АвтоВАЗ, Renault Avtoframos, Форд Россия, Mondi Business Paper Syktyvkar, Kraft Foods International, ВВН АВ, Балтика, Пивоварни Ивана Таранова, СладКо, Соса-Cola НВС Eurasia, Инвест Кино Проект, Wrigley, Копейка, Корпорация «Глория Джинс», Тиг «Эльдорадо» и Компания "Май".

Ведущие поставщики IT услуг и решений: SAP, Oracle, Cisco Systems, VERITAS Software, IBM, Гарс Телеком, i2 CIS, Ай-Теко, Columbus IT Partner Russia, КРОК, Квазар-Микро, Kraftway, АНД Прожект и ЦХГ-МЕРИДИАН Лизинг.

Как и в предыдущей фазе, срез отобразил существующий расклад сил – 58% ответивших на вопросы анкеты – заказчики услуг IT-аутсорсинга, 42% - провайдеры. При этом состав реципиентов из числа заказчиков распределен между столичными и региональными компаниями в пропорции 71% к 29% соответственно. А среди провайдеров IT-аутсорсинга, как и в предыдущей фазе, присутствуют в основном столичные компании, среди которых российских представительств крупных международных IT-компаний примерно столько же, сколько и российских IT-компаний (52% и 48% соответственно).

## 1. Факторы, препятствующие использованию услуг IT-аутсорсинга



Если анализ группы факторов, препятствующих использованию услуг IT-аутсорсинга, в прошлой фазе свидетельствовал о том, что за прошедшее с момента начала исследования время аудитория смягчила общие оценки этих факторов (прежде всего, за счет роста объема информации по теме), то нынешняя фаза указывает на то, что не для всех предприятий аутсорсинг IT может стать панацеей. А также что компании-провайдеры пока что далеко не всегда в состоянии предложить эффективные аутсорсинговые стратегии для заказчиков, а последние не всегда в состоянии компетентно оценить значение тех или иных составляющих IT собственных предприятий.

Так, с ростом информированности о рисках и возможностях аутсорсинга, компании все меньшее значение придают теме безопасности, понимая, что аутсорсинг, хоть и предполагает передачу в управление ряда функций, не приводит к потере данных и снижению уровня интеграции между функциями. Фактор высокой стоимости вхождения также постепенно снижается – несмотря на отсутствие финансовых моделей расчета эффективности (о чем мы упомянем в следующем разделе), практически все компании видят, что в вопросах стратегического планирования развития IT предприятия аутсорсинговая модель может показывать высокую эффективность.

Не изменились или практически не изменились показатели «Неудовлетворительный уровень качества IT-аутсорсинга», «Недостаточная гибкость поставщиков услуг» и «Недостаточная технологическая развитость

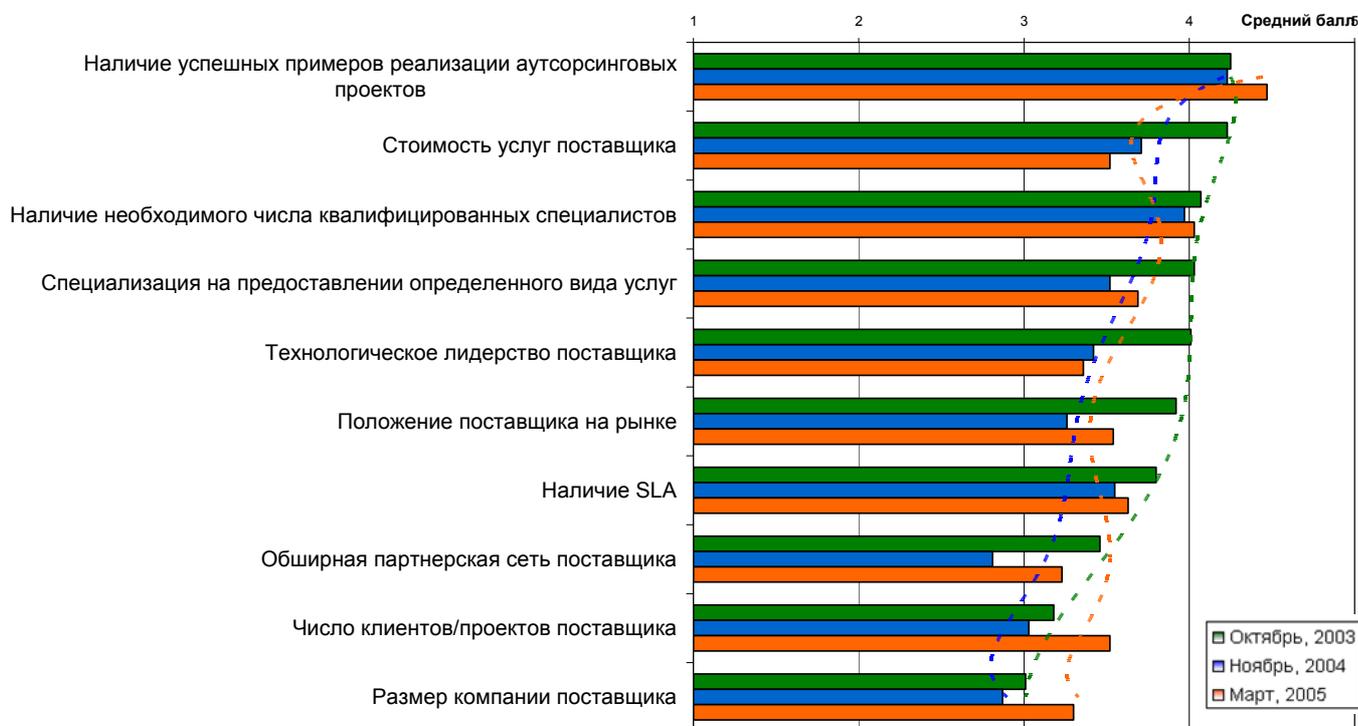
поставщика». Аналитики полагают, что эти параметры будут играть все большую роль с опытом внедрений – сегодня же, в процессе формирования рынка, эти показатели находятся, скорее, в «спящем» режиме, ожидая своего часа.

Компании все чаще обращаются к услугам компаний-аутсорсеров. И все чаще, в процессе анализа возможной передачи или передачи тех или иных составляющих IT выясняется, что с одной стороны поставщики слабо знакомы с особенностями организации IT предприятия, поэтому компании опасаются ослабления защиты данных. А с другой – у компаний отсутствует информация о поставщиках услуг, что естественно приводит к росту фактора противодействия изменениям внутри организации.

Однако наибольший рост показал фактор «Функции слишком критичны для их исполнения сторонними компаниями». Интересно, что в предыдущей фазе, по сравнению с первым опросом, этот фактор сильно снизился. Последнее исследование говорит о росте значения этого фактора. Причем его важность подтверждена как компаниями-заказчиками, так и компаниями-аутсорсерами. При этом провайдеры услуг уповают на то, что даже в крупных российских компаниях далеко не всегда есть четкое понимание как стоимости владения IT, так и оценки роли составляющих IT, которые стоит передавать на аутсорсинг. Рост влияния этого фактора в большинстве случаев пересекается с группой факторов, описывающих российскую специфику развития рынка IT-аутсорсинга, о которой мы упомянем в третьей главе.

Основной тренд группы факторов, препятствующих использованию услуг IT-аутсорсинга: компании делают первые попытки перевода на аутсорсинг тех или иных функций IT и находятся в поиске тех компаний, которые бы учитывали отраслевую специфику заказчика.

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

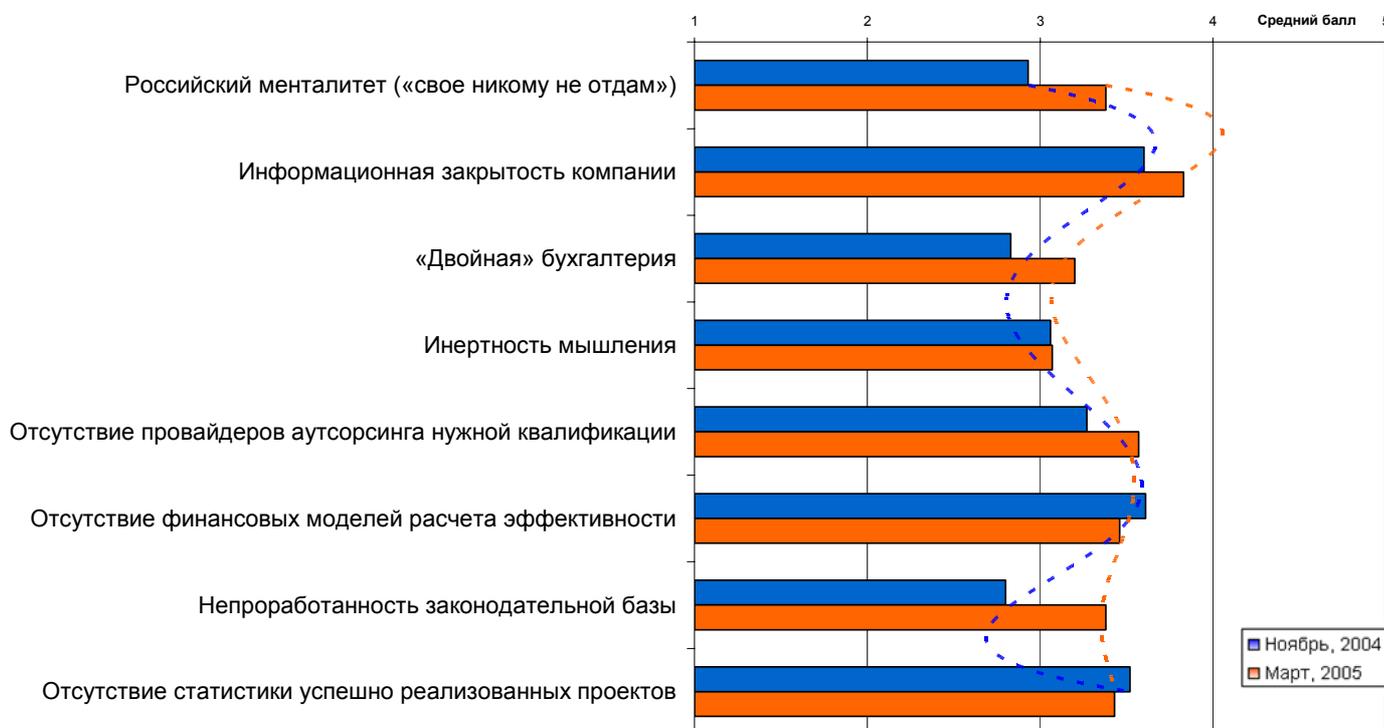


Компании хотят быть уверены в поставщиках аутсорсинговых решений – таков главный вывод анализа факторов этой группы. Заказчики все меньше внимания уделяют стоимости услуг и технологическому лидерству компании-поставщика услуг и все больше – опыту аутсорсинговых решений. С начала проведения исследования в сторону повышения значимости скорректировались все факторы, говорящие о важности опыта, начиная с «Наличия успешных примеров реализации аутсорсинговых решений», продолжая «Числом клиентов и проектов», «Размером компании-поставщика» и заканчивая «Обширной партнерской сетью». С одной стороны, такие ответы заказчиков не удивительны – передавая, пусть и не ключевые функции на аутсорсинг, компания хочет обладать гарантиями успешности проекта. И чем больше компания-заказчик, тем выше ответственность. Поэтому на первый план выходят функции, характеризующие провайдеров и их опыт, даже, несмотря на то, что в России успешным опытом и количеством реализованных проектов по вполне понятным причинам вряд ли могут похвастаться не только российские игроки, но и их западные коллеги – первые проекты только начались и об их успешности можно будет говорить лишь через несколько лет.

Аналитики предсказывают в перспективе нескольких лет рост таких показателей, как наличие необходимого числа квалифицированных специалистов, а также наличие SLA (Service Level Agreement). Несмотря на то, что роль последнего фактора по итогам мартовского опроса практически

не изменилась и находится между значениями «важно» и «очень важно», юридическим нюансам оформления аутсорсинговых проектов, ответственности за результат компаний-аутсорсеров и непроработанности российского законодательства были посвящены дискуссии в кулуарах конференции. Рост значимости этого фактора будет отмечен и в следующей главе.

### 3. Особенности российского бизнеса, оказывающие наибольшее влияние на принятие решения



Аналитическим управлением Гарс Телеком проведен мониторинг непереводаемых 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.

Анализ полученных ответов об особенностях российского бизнеса, оказывающих наибольшее влияние на принятие решения по передаче IT на аутсорсинг, показал, что с ростом рынка российская специфика начинает играть все большую роль. И если важность таких факторов, как инертность мышления, отсутствие финансовых моделей расчета эффективности и отсутствие статистики успешно реализованных проектов практически не изменилась – эти факторы стабильно получают оценку «важно» и «очень важно», то с ростом количества реализуемых проектов значительную роль начинают играть и другие региональные факторы. Прежде всего – «двойная» бухгалтерия, информационная закрытость компаний и, собственно, российский менталитет («свое никому не отдам»). Это типично российские факторы, которые слабо сопоставимы с классическим пониманием бизнеса и действиями, направленными на оптимизацию бизнес-процессов. Как правило, эти факторы, как минимум, усложняют процесс оценки стоимости владения IT составляющей компаний, а, как максимум, делают невозможным оценку эффективности передачи IT на

аутсорсинг. Примечательно, что компании-провайдеры аутсорсинга придают этому фактору большее значение, нежели заказчики.

Наибольший рост влияния показал фактор непроработанности законодательной базы, о котором мы упоминали ранее. Интересно, что максимальное значение этому фактору присваивали представители госструктур, а минимальное – компании-провайдеры аутсорсинга, не имеющие на сегодняшний день в своем активе ни одного более-менее крупного аутсорсингового контракта. Большинство представителей компаний, в том числе и региональных, склонны полагать, что этот фактор – один из оказывающих наибольшее влияние на темпы развития рынка IT-аутсорсинга в России. Причем его нахождение в группе страновых факторов не случайно – большинство респондентов полагают, что этот вопрос не может быть решен даже в течение ближайших двух-трех лет именно из-за особенностей российского законодательства.

В качестве результатов анализа предыдущей фазы исследования аналитики Гарс Телеком отмечали, что участниками рынка сделан первый шаг на пути обсуждения возможностей реализации аутсорсинговой стратегии развития IT составляющей бизнеса. Основной вывод нынешней фазы исследования – компании делают следующий шаг, «примеряя» новую модель. При этом главным движущим фактором развития российского IT-аутсорсинга стоит считать формирование правильно организованных структур многих индустриальных и сырьевых компаний. Сегодня компании выходят на общероссийский и мировой уровень, а значит, вынуждены «играть по правилам». То же касается выхода на биржу – проведя IPO, компания вынуждена думать о таких показателях, характеризующих динамику развития организации и эффективность функционирования отстроенного бизнеса, как доход на сотрудника, размер штата, амортизируемые активы и т.п. Аутсорсинговая модель развития IT, помогающая не держать на балансе непрофильные активы, уменьшить налогооблагаемую базу, а также переложить ответственность за возможные ошибки или сбои в работе с уровня трудовых взаимоотношений в плоскость финансовых обязательств между юридическими лицами, становится для таких компаний одной из наиболее привлекательных.

Рост практики передачи IT на аутсорсинг сопровождается значительной корректировкой отношения аудитории к вопросу. Так, данные исследования отражают рост значимости для компаний-заказчиков таких практических факторов, как опыт компаний-поставщиков, количество реализованных проектов, а также отсутствие юридических норм, описывающих взаимоотношение аутсорсеров с заказчиками. Значение последнего фактора получило наибольший рост в рассматриваемый период. При этом большинство участников формирующегося рынка отмечают, что с учетом инертности законодательного процесса этот фактор и в дальнейшем будет оказывать серьезное влияние на развитие рынка. А некоторые представители компаний-поставщиков полагают, что в перспективе ближайших нескольких лет непроработанность законодательной базы станет основным фактором, тормозящим развитие отрасли.

В то же время положительно влияющим на динамику формирования рынка трендом стоит считать значительный рост «информационного обеспечения» развития отрасли. Однако утверждать, что с ростом информационной активности компаний-провайдеров ликвидирован один из ключевых барьеров на пути скорейшего развития рынка, преждевременно. Реальную помощь в его формировании будет оказывать информация об успешно реализованных проектах, которая сможет появиться не ранее, чем через полтора-два года.