

ИТ-аутсорсинг: оптимизация расходов или потеря контроля?

[Сергей Хайрук](#)

16.12.2009 20:04



ИТ-аутсорсинг, как отвлеченная идея, выглядит очень привлекательно. Сами посудите – компания концентрируется на развитии ключевых компетенций, что очевидно является залогом ее успеха. Производственные компании занимаются исключительно производством, логистические – транспортировкой и хранением, ну и так далее. ИТ-компании, в свою очередь, оказывают вышеперечисленным организациям ИТ-услуги. И вот тут система дает сбой: не все компании готовы расстаться с собственным ИТ-департаментом, ссылаясь на специфику бизнеса, на высокие риски работы с аутсорсерами, на дороговизну услуг сторонних организаций.

По мнению **Георгия Ованесяна**, руководителя направления консалтинга по ITIL/ITSM и аутсорсинга компании КРОК, рынок просто не совсем «дозрел»: «по мере «взросления» рынка приходит понимание того, что (аутсорсинг) – это удобный инструмент, дающий компании необходимую гибкость, позволяющий экономить, не теряя на качестве. В 2008 году доля направления в общем обороте компании КРОК составила 6,5%, выручка от этих услуг выросла на 14% по сравнению с 2007 годом. В первом полугодии 2009 года доля аутсорсинговых проектов в выручке КРОК увеличилась на 8% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года».

Оптимизм Георгия разделяет **Павел Житнюк**, эксперт-аналитик КОРУС Консалтинг. «Любой нормальный бизнес стремится к сокращению издержек и вообще к снятию с себя лишней головной боли. Чем меньше бизнес-процессов приходится контролировать, тем проще. Конечно, важно, чтобы аутсорс-партнеры были надежны и профессиональны, но мне не кажется, что это проблема только аутсорсинга: обжечься можно и на субподрядчике, и на поставщике, да и на неадекватном клиенте. Аутсорсинг становится неотъемлемой частью экономических отношений. То же самое происходит в ИТ: многие крупные интеграторы «с именем» берут на себя взаимодействие с клиентами, продажи, общее управление проектом и контроль качества, а непосредственно сами работы передают в небольшие компании, в которых работают высококлассные программисты, разработчики, тестировщики.

Сегодня интереснее говорить о таких направлениях аутсорсинга, как SaaS – предоставление программных решений и вычислительных мощностей в аренду. Несмотря на определенное недоверие многих ИТ-директоров и новизну этих решений, за ними, безусловно, будущее. Это показывают западные примеры: знаменитые SalesForce.com, Google Apps, такие решения, как Sugar CRM или Alfresco – вполне успешные примеры ИТ-услуг на аутсорсинге».

Андрей Артищев, коммерческий директор Оверсан-Скалакси, считает ИТ-аутсорсинг единственно верным решением для тех организаций, чей бизнес полностью или частично ориентирован на интернет. Для этих компаний важна техническая сторона вопроса, минимизация рисков, связанных с отказом оборудования, нехваткой мощностей: «К сожалению, на сегодняшний день большинство компаний, берущих на себя обязательства по технической поддержке ресурсов клиентов, преимущественно вызывают негативные отклики последних. Клиент сталкивается с нерасторопностью подрядчика, его нежеланием брать на себя ответственность за те или иные задачи». Но если речь заходит о аутсорсерах, доказавших на деле свой профессионализм, ситуация меняется – «все чаще можно встретить людей, считающих, что каждый должен заниматься своим делом. И на мой взгляд это верно».

Георгий Ованесян добавляет, что, помимо очевидных репутационных рисков, развитие аутсорсинга сдерживает отсутствие понимания того, как выявить и структурировать деятельность внешних компаний, Для того, чтобы это преодолеть, приходится в каждом отдельном случае показывать выгоды рационального подхода к ИТ-аутсорсингу.

Не претендуя на полноту исследования, мы предлагаем в рамках дискуссионного клуба СIO обсудить перспективы аутсорсинга в России – что же мешает компаниям отказаться от финансирования собственных ИТ-служб? что компании готовы отдать «на сторону», а что не может быть передано аутсорсерам ни при каких обстоятельствах?