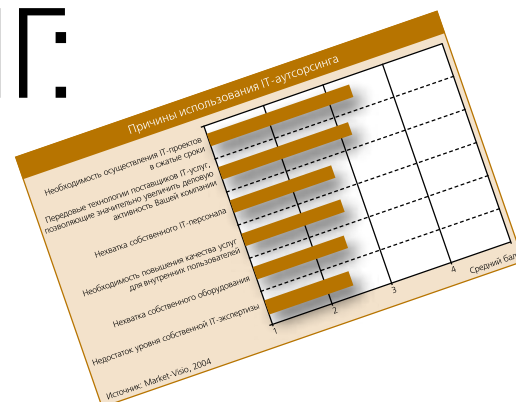


IT-АУТСОРСИНГ: доверять ли дело профессионалам?



За сложными словами зачастую кроется очень простая, практически обыденная сущность. То же и с аутсорсингом. На волне заимствований к нам принесло это слово, смысл которого может понять даже более или менее знающий английский язык школьник.

системы не способны работать ни одно серьезное предприятие.

Сразу отметим: использование IT-аутсорсинга не всегда может быть оправданно. Компьютерщики почти в каждой организации выполняют стандартный набор работ: настройка и обслуживание техники, консультирование персонала, установка офисного ПО (программного обеспечения). В качестве специалистов зачастую привлекаются студенты, и даже в крупных компаниях для выполнения перечисленного бывает достаточно 3-4 человек. Если рост бизнеса диктует новые условия для борьбы с конкуренцией, например, необходимость создания собственного сайта, — тогда и назревает вопрос, что эффективнее — штатные или сторонние специалисты. Решается вопрос, как правило, в пользу последних. Второй аспект — степень потребности предприятия в постоянном регулировании информационной системы. Если для эффективной работы достаточно лишь со временем обновлять ПО, то содержать штатных IT-шников не имеет особого смысла. Куда выгоднее привлечь аутсорсера, который за меньшие деньги выполняет работу с большим профессионализмом. Если же требуется постоянное администрирование системы, формирование собственного IT-отдела более оправданно.

В России спрос на IT-аутсорсинг наблюдается со стороны

крупных корпораций. Что касается Воронежа, Михаил Ермаков, главный конструктор ЗАО НПП «РЕ-ЛЭКС», поделился противоположными соображениями: «Обычно к IT-аутсорсингу прибегают небольшие предприятия. Любые крупные обзаводятся собственной службой поддержки, которая худо-бедно обеспечивает функционирование того ПО, которое устанавливается на предприятии «сверху». В области тиражируемого ПО (например, правовые системы), локальный аутсорсинг персонально для поддержки такой системы может быть востребован любым предприятием, но он ограничивается исключительно поддержкой и конфигурацией отдельной программы».

Что удерживает руководителей от применения IT-аутсорсинга?

«В первую очередь, — говорит Михаил, — нет возможности пригласить аутсорсера; затем — отсутствие желания менять существующий порядок, затем — отсутствие необходимости. В первом случае это могут быть и финансовые проблемы, и «субъективные» причины, связанные со взаимоотношениями с IT-отделом головной компании. Например, местный филиал компании или организации никак не может получить возможности править программу, с которой этому филиалу нужно работать».

В Воронеже разные организации регулируют собственные ИТ-по-

Аутсорсинг в широком смысле — доверие деятельности, необходимой, но не главенствующей, компетентному стороннему лицу. Настоящий аутсорсинг, пожалуй, стал развиваться у нас почти одновременно с появлением термина. Теперь это — одна из перспективных бизнес-моделей.

Аутсорсингу подлежат направления работы, для которых в компании требуется создавать дополнительные отделы. Информационные технологии (ИТ) стоят в первом ряду среди этих направлений. Неудивительно, ведь без хорошо отлаженной и защищенной информационной

Аутсорсинг (от английского out — приставка, обозначающая «извне», и source — источник) — это бизнес-модель работы предприятия, при которой вспомогательные функции подразделений передаются профессиональным провайдером, что позволяет сконцентрироваться на главных направлениях деятельности компании. Выделяют три основных вида аутсорсинга: производственный, информационных технологий, бизнес-процессов. Аутсорсинг информационных технологий в последнее время приобретает все большее значение из-за динамичной компьютеризации бизнеса, являющейся одним из главных условий успеха.



разному. Вот что рассказала Софья Чернова, консультант компании АНКОР: «IT-аутсорсинг при грамотном использовании приносит достойные плоды. Наша компания высокотехнологична, мы используем новейшие разработки в области коммуникаций, систематизации и хранения данных. Чтобы весь комплект IT-инструментов работал

Преимущества собственного IT-отдела отмечает Валентин Скирдин, руководитель группы поддержки инфраструктуры IT Центрального региона ОАО «ВымпелКом»: «Свои IT-специалисты лучше чувствуют принадлежность к мощному механизму крупной организации. Наши сотрудники получают полный комплект социальных компенсаций, пакет бонусов и корпоративные скидки. Специалисты-аутсорсеры, наверняка, не имеют такого количества услуг отдела кадров. В то же время, при хорошей мотивации, аутсорсинговая схема вполне может работать как в небольших и крупных организациях. Специфика работы у нас в том, что IT-специалисту требуется доступ к информационным системам и базам данных. Персонал «со стороны» таким доступом не может быть обеспечен из-за конфиденциальности информации».

«Сотрудники собственного IT-отдела легко ориентируются в воп-

воря, не очень востребован. «На мой взгляд, — говорит Михаил, — сейчас у нас две тенденции: первая — использование ПО, «спущенного» сверху головной организацией; вторая — использование готового ПО (возможно со специальной конфигурацией для себя). Удел IT-аутсорсинга в Воронеже — это именно такая конфигурация. Существуют исключения, но они подтверждают правило».

Михаил Ермаков отмечает, что «IT-аутсорсинг воспринимается с двух точек зрения — как «заказик» для студента для решения конкретной задачи или как большие затраты на длительную разработку. В обоих случаях удовлетворенность результатом очень посредственная».

Спроса на услуги аутсорсеров мало, конкуренция в итоге слабая. Крупных IT-компаний в Воронеже больше десяти, среди них: «РЕТ», «DataArt», «АдептИС», «MGDC», «Велест», «Комнет», «РЕЛЭКС», «ФЭС 2000», «Черноземье ИНТЕКО», «Школа-ИНФО» и др. Одновременно аутсорсингом занимаются сотни небольших групп или вообще «одиночек». Клиентов обычно находят буквально через знакомых.

По мнению Завилейского, большая проблема в том, что талантливые воронежские программисты «пачками» уезжают в Москву. А ведь именно в Воронеж по инициативе факультета ПММ ВГУ уже пятый год съезжаются программисты на всероссийскую (!) олимпиаду.

Так или иначе, понятие «аутсорсинг» еще некоторое время будет неприкаянно «бродить» в сознании многих руководителей в ожидании признания.

Александр Кутищев

Собственные IT-специалисты могут выступить в роли аутсорсеров для других компаний и принести своей дополнительный доход

эффективно, компания идет по пути дифференциации подходов. Используются как собственные силы компании, так и услуги провайдеров (сайт компании был создан студией Артемия Лебедева). Наиболее интересным является «внутренний IT-аутсорсинг»: в компании был создан распределенный сервисный IT-центр, который занимается дистанционной поддержкой всех пользователей во всех филиалах».

розах эксплуатации и перспективы развития системы. Наличие своих специалистов приводит к оперативности в устранении неисправностей и решает проблему конфиденциальности», — отмечает технический директор «Информсвязь-Черноземье» Олег Дорохов.

Как всегда, Россия оказалась страной крайностей.

По словам Михаила Ермакова, в Воронеже IT-аутсорсинг, мягко го-

обучение детей и взрослых



академ-класс

все языки мира

Rus

Eng

Fra

Ger

Esp



условия участия

3 возрастные группы:
от 5 до 8, от 9 до 13 и от 14 лет и старше

Сочинения принимаются до 1 сентября 2006
в книжных магазинах АМИТАЛЬ
в офисах АКАДЕМ-КЛАСС

конкурс

расскажи о стране своей мечты

напиши сочинение на любимом языке

победителям

приз от АКАДЕМ-КЛАСС
подарок от АМИТАЛЬ

участникам

5% скидка на обучение

тел.: 20-58-21
www.academ-class.com