

ИТ-АУТСОРСИНГ: СОСТОЯНИЕ В МИРЕ И РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ, ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ

В.А. Вишняков, Д.Б. Долгоруков

Введение. Аутсорсинг – способ оптимизации деятельности предприятий за счет сосредоточения на основном предмете и передачи непрофильных функций и корпоративных ролей внешним специализированным компаниям.

Под ИТ-аутсорсингом обычно понимается передача стороннему исполнителю части или всех функций по управлению или поддержке собственных информационных ресурсов [1]. Это может быть обеспечение информационной безопасности, администрирование баз данных, поддержка определенных информационно-управляющих систем компании, аренда приложений и многое другое. Кроме того, «на сторону» может быть отдана вся ИТ-инфраструктура; в таком случае говорят о полном аутсорсинге.

Мотивы или причины обращения к ИТ-аутсорсингу могут быть разными: от соображений экономической целесообразности до желания избавиться от рутинных процессов. При этом речь может идти не только об экономии денег, но и времени, человеческих и технологических ресурсов. Также следует отметить, что в отечественной литературе в качестве синонимов в области аутсорсинга в ИТ-отрасли также используются понятия «оффшорное программирование» и «экспортно-ориентированное программирование», хотя они отражают процессы с различными точками зрения: в первом случае – с точки зрения заказчика, а во втором – с точки зрения поставщика услуги. Однако все они представляют собой лишь частный случай применения методологии аутсорсинга.

Следует также отличать понятия «аутсорсинг», «оффшоринг» и «оффшорный аутсорсинг». «Аутсорсинг» представляет собой организационную практику компаний, которая предполагает передачу какой-либо организационной функции третьей стороне. Если третья сторона находится в другой стране, то речь идет об «оффшорном аутсорсинге». «Оффшоринг», наоборот, представляет собой передачу организационной функции в другую страну, независимо от того, остается ли она в рамках организации или нет [2].

Аутсорсинг как способ организация бизнес-процессов. Важно понимать, что аутсорсинг – это модель ведения бизнеса, которая должна решать определенные цели и задачи в зависимости от ситуации и бизнес-стратегии. Чаще всего толчок процессу аутсорсинга дают серьезные изменения в бизнесе: создание новой компании, реструктуризация, слияние, диверсификация, развитие новых бизнесов, выход на новые рынки и т.д. В таких ситуациях целесообразность концентрации на основных бизнес-процессах и передачи профессиональному партнеру вспомогательных функций очевидна. Если компания быстро развивается, создает новые подразделения и филиалы, переход на модель аутсорсинга будет для нее выгоден, ибо позволит быстро «развернуть» необходимую ИТ-структуру без существенных инвестиций и расширения штата ИТ-специалистов.

Как отмечалось выше, одним из важнейших мотивов использования аутсорсинговой бизнес-модели является снижение издержек и концентрация на основной активности (рис. 1).

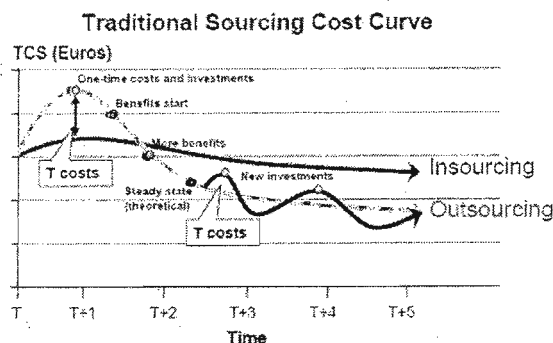


Рис. 1. Снижение издержек и концентрация на основной активности при аутсорсинге

Мировые тенденции аутсорсинга в сфере информационных технологий. Как эффективный способ оптимизации деятельности предприятия аутсорсинг начал распространяться в 80-е гг. XX в. В сфере информационных технологий аутсорсинг получил признание на волне массовой корпоративной практики внедрения систем обработки информации и управления предприятиями.

По данным Gartner Research, доля расходов на услуги внешних компаний в структуре ИТ-бюджета на сегодняшний день составляет 14%, что сравнимо с расходами на пакетное ПО (17%) и оборудование (21%). По данным исследования CIO Research, более двух третей опрошенных компаний активно используют аутсорсинг ИТ-услуг. На мировом рынке основной движущей силой аутсорсинга услуг по разработке приложений сегодня является необходимость сокращения ИТ-бюджетов, за которой следует повышение качества сервиса и стремление сконцентрироваться на основном бизнесе [1].

Согласно классификации Gartner, существуют три основные схемы взаимодействия с внешними поставщиками услуг, которые определяются целями и приоритетами компании-заказчика [3]:

– Utility (полезность) – приоритетными при выборе поставщика являются фактор цены и уровень сервиса;

– Enhancement (улучшение) – наряду с факторами полезности во главу угла ставятся интересы внутренних и внешних потребителей, возможности улучшения их обслуживания;

– Frontier (передний край) – взаимодействие с поставщиком услуг является важной составляющей стратегии компании и позволяет приобрести конкурентные преимущества; в этой схеме критерии стоимости и сервиса отходят на второй план.

Специалисты Datamonitor отмечают растущее стремление клиентов к адаптации отдельных, специфических моделей сорсинга, в соответствии с которыми решение специфических ИТ-задач и задачи технической поддержки передается специализированным сторонним вендорам, что позволяет избежать зависимости всей ИТ-структуры предприятия от одного-единственного поставщика.

Важной особенностью рынка аутсорсинговых услуг является значительное влияние фактора страны нахождения поставщика услуг, с чем напрямую связываются возможности и риски. Для оценки стран с точки зрения

возможностей и рисков Gartner использует ряд факторов, которые позволяют потенциальным клиентам сравнить и выбрать поставщиков ИТ-услуг и продуктов. Основными факторами здесь являются: язык; поддержка со стороны государства; резерв рабочей силы; уровень развития ИТ-инфраструктуры; уровень развития системы образования; стоимость услуг; политическая стабильность; культурная совместимость; уровень защиты данных.

По вышеприведенным показателям специалисты Gartner подготовили сводный анализ ряда стран – ключевых поставщиков ИТ-услуг, – который может быть базой для сегментации стран по степени соответствия критериям риск/возможности: «лидеры» (Индия), «претенденты на лидерство» (Канада, Чехия, Китай), «перспективные» (Беларусь, Латвия, Египет), «начальный уровень» (Куба, Бангладеш, Корея) [3].

По мнению аналитиков Gartner, Беларусь с точки зрения экспорта ИТ-услуг и продуктов можно отнести к категории «перспективные». Страны этой категории хотя и не имеют значительных объемов бизнеса экспорта ИТ-услуг и продуктов, однако обладают сильными возможностями для выхода на международные рынки благодаря определенным нишевым специализациям (рис.2).

Следует отметить, что основными конкурентными преимуществами белорусских экспортеров ИТ-услуг на мировом рынке ИТ-аутсорсинга являются:

- кадровый потенциал, высокая квалификация специалистов;
- относительно низкая стоимость услуг;
- географическая и культурная близость к европейским странам.

Важным конкурентным преимуществом является также возможность предоставлять ресурсы по более низкой цене. На рис.3 приводится сравнительный анализ заработной платы (для заказчика стоимости ресурсов) в различных странах [4].

По мнению аналитиков Gartner, российские поставщики ИТ-услуг и продуктов в большей степени специализируются на разработке сложного наукоемкого программного обеспечения. Вследствие общности многих факторов (в том числе: уровень квалификации, система образования, менталитет и т.д.), и с учетом результатов экспертного сравнения, можно утверждать, что белорусские разработчики программного обеспечения также специализируются в данном направлении.



Рис. 2. Сводный анализ ряда стран – ключевых поставщиков ИТ-услуг

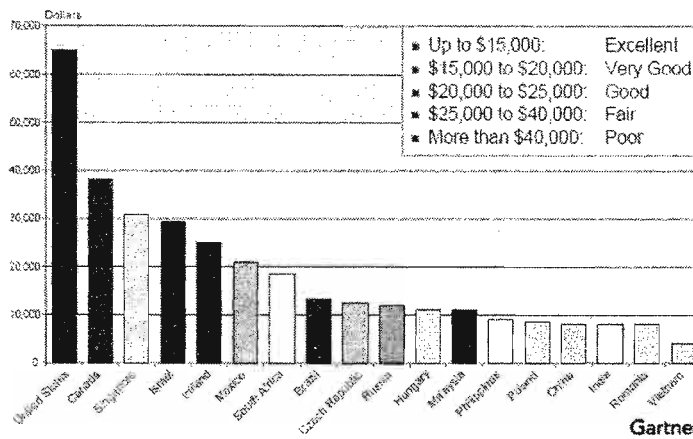


Рис. 3. Сравнительный анализ заработной платы в ИТ-сфере в различных странах

Характеристика и анализ перспектив белорусских поставщиков услуг ИТ-аутсорсинга. Белорусская школа программирования обладает большим опытом и потенциалом, что является важным фактором для становления и развития отрасли информационных и коммуникационных технологий республики Беларусь.

Фондом информатизации Национальной академии наук Беларуси и представительством Всемирного банка произведена комплексная оценка состояния белорусской инфраструктуры информационно-коммуникационных технологий и определена степень ее готовности к развитию информационно-коммуникационной индустрии. Результаты исследования использованы при подготовке Государственной программы информатизации на период до 2010 г. «Электронная Беларусь – e-Belarus». В Беларуси осуществляется ряд государственных программ по совершенствованию отрасли информационно-коммуникационных технологий: Государственная программа информатизации в Республике Беларусь на 2006–2010 гг., Подпрограмма

«Компьютеризация населения», Президентская программа «Бытовая электроника», Государственная отраслевая научно-техническая программа «Компьютерные технологии проектирования и производства новой продукции» и другие.

Осуществляется комплекс работ, направленных на развитие и применение информационно-коммуникационных технологий в различных сферах деятельности. Начата реализация проектов по созданию сетевой инфраструктуры государственных органов в целях обеспечения автоматизированного информационного взаимодействия между ними на базе формирования единого национального информационного ресурса, выхода в глобальные международные информационные сети. Выполняются научно-исследовательские работы и разработки по созданию передовых информационных технологий и программного обеспечения, а также защите информации в рамках соответствующих государственных научно-технических программ.

По оценкам экспертов, рынок экспортно-ориентированного программирования

Республики Беларусь в 2004 г. составил около 90 млн USD. Участники рынка настроены оптимистично и ожидают, что в течение ближайших двух лет объем экспорта ИТ-услуг увеличится более чем в два раза.

Среднегодовой рост может составить 50–60%. Прогнозируется, что объем рынка экспортно-ориентированного программирования к 2006 г. может составить порядка 200 млн USD (рис. 4).

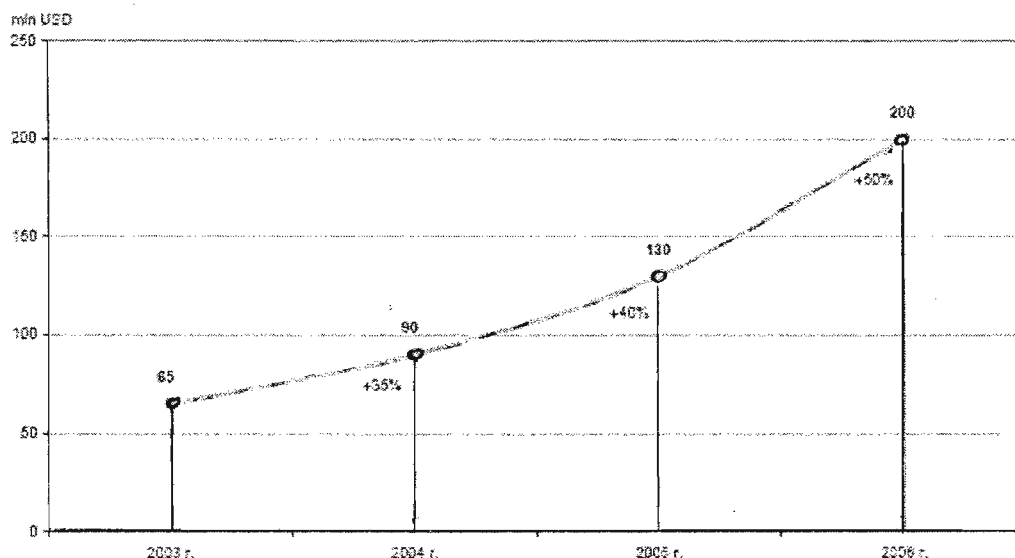


Рис. 4. Динамика роста ИТ-проектов в Республике Беларусь

По официальным данным, общее количество компаний на рынке экспорта ИТ-услуг и продуктов составляет около 500. Оценки экспертов рынка отличаются от официальной статистики. По их данным, на рынке экспорта ИТ-услуг работает около 200 компаний, среди которых семь лидеров рынка: Sam-Solutions, ScienceSoft, EPAM, Belhard, IBA, Itransition, Белсофт. Около 70% компаний, работающих на рынке экспортно-ориентированного программирования, сосредоточено в Минске. Для большинства компаний, ориентированных на разработку ПО, экспорт ИТ-услуг и продуктов является основным бизнесом. Основная доля белорусского рынка экспорта ИТ-услуг и продуктов (60%) приходится на средние и крупные компании. На малые компании и отдельные группы программистов приходится около четверти рынка. Кроме того, 15% рынка экспорта Беларуси приходится на центры разработок международных компаний.

Численность ИТ-специалистов на рынке экспортно-ориентированного программирования республики Беларусь определена нами в 7–7,5 тысяч. На белорусском рынке экспортно-ориентированного программирования работают квалифицированные специалисты с высоким уровнем образования. Почти все они имеют высшее образование,

в компаниях работают также доктора и кандидаты наук; высок уровень владения ими английским языком.

Белорусский рынок экспорта ИТ-услуг и продуктов в основном ориентирован на разработку ПО на заказ. Продуктовая модель и аутсорсинг бизнес-процессов (BPO) пока не являются характерными моделями для белорусского рынка экспорта ИТ-услуг и продуктов, но их доля в общем объеме рынка в настоящее время имеет незначительную тенденцию к росту. Рынок экспорта ИТ-услуг и продуктов Беларуси преимущественно ориентирован на следующие отрасли: промышленность, финансы и образование. Наиболее развитыми в плане применения информационных технологий являются телекоммуникационная и финансовая отрасли.

На мировом рынке экспорта ИТ-услуг и продуктов, как отмечено выше, Беларусь относится к группе «перспективные игроки» и имеет сильные возможности выхода на международный рынок благодаря нишевым специализациям, используя также выгодное геополитическое положение.

В настоящее время в Беларуси имеется ряд вузов, осуществляющих профильную подготовку ИТ-специалистов. Результаты многолетней работы показали, что наиболее качественная подготовка ИТ-специалистов

осуществляется в Белорусском государственном университете, Белорусском государственном университете информатики и радиоэлектроники.

Диапазон заработной платы специалистов, работающих в области экспорта ИТ-услуг и продуктов, в Беларуси довольно широк. Заработная плата производственного персонала варьируется от 150 до 2000 USD, а управленческого – от 400 до 5000 USD [4].

Подавляющее большинство компаний-поставщиков образовано в период с 1991 по 1995 г. Именно на этот период приходится начало предоставления экспортных ИТ-услуг и продуктов основными игроками рынка Беларуси. После 2002 г. снижаются темпы появления новых «игроков». По нашим оценкам, в настоящее время рынок экспортно-ориентированного программирования Беларуси практически сформирован и активно развивается.

Снижается интенсивность оттока ИТ-специалистов за рубеж, но наблюдается тенденция увеличения эмиграции специалистов в ближнее зарубежье, прежде всего в Россию.

Таким образом, можно отметить следующие тенденции развития белорусского рынка ИТ-услуг:

- консолидация рынка и укрупнение «игроков»;
- рост рынка экспорта ИТ-услуг и продуктов;
- усиление конкуренции на внутреннем рынке;
- увеличение продуктового сегмента;
- улучшение качества услуг и качества работы с заказчиками;
- создание национальных профессиональных ассоциаций и активное участие в работе международных ассоциаций;
- специализация компаний.

Ограничивающими рост рынка внутренними факторами в конкурентной борьбе являются стоимость рабочего времени программистов и недостаток программистов для масштабирования своего развития. Технологические инновации являются дополнительным фактором, повышающим конкурентоспособность компаний, но главным фактором роста является снижение расходов на затраты персонала (которые составляют до 80% всех расходов компании).

Негативными факторами, влияющими на развитие телекоммуникационной отрасли Беларуси как базы для развития ИКТ, являются: монополизм рынка телекоммуникаций,

отсутствие конкуренции, и как следствие – низкое качество и высокая стоимость услуг сети Интернет.

Основными конкурентами белорусских разработчиков на мировом рынке экспорта ИТ-услуг и продуктов являются компании Индии, России, стран Восточной Европы. Беларусь может конкурировать с Россией и странами Восточной Европы в разработке наукоемкого ПО. В сфере аутсорсинга бизнес-процессов лидирует Индия, в то же время модель ВРО в Беларуси представлена на рынке экспорта ИТ-услуг и продуктов не весьма активно.

По мнению экспертов, на рынке экспортно-ориентированного программирования Беларусь может составить конкуренцию России, странам Восточной Европы и ряду стран бывшего СССР. Это обусловлено рядом факторов, в том числе культурной близостью, схожим процессом образования независимого государства, общей историей.

Что касается географического ориентирования, то белорусский рынок экспорта ИТ-услуг и продуктов в 2005 г. в основном был направлен на США; эксперты отмечают также ориентацию на страны Центральной Европы, в частности Германию. В 2006 г. центр тяжести белорусских экспортных работ ИТ-услуг и продуктов сместился на регион Центральной Европы; ожидается значительное увеличение количества заказов из России. Следует также учитывать положительные и отрицательные внешние факторы, оказывающие значительное влияние на динамику развития рынка ИТ-аутсорсинга [5] (рис. 5).

Заключение. Несовершенство государственного законодательства в сфере информационных технологий – одно из наиболее значимых препятствий на пути развития белорусской индустрии экспорта ИТ-услуг и продуктов. Негативно на развитие рынка экспортно-ориентированного программирования влияют также налоговая политика и слабая поддержка государством отрасли ИТ. К факторам, стимулирующим развитие белорусской индустрии экспорта ИТ-услуг и продуктов, относятся наличие на рынке высококвалифицированных специалистов, выгодное геополитическое положение республики, ее высокий ИТ-потенциал. Для более интенсивного развития ИТ-аутсорсинга в республике необходима разработка его микро- и макромоделей, а также методика оценки экономической эффективности [5].

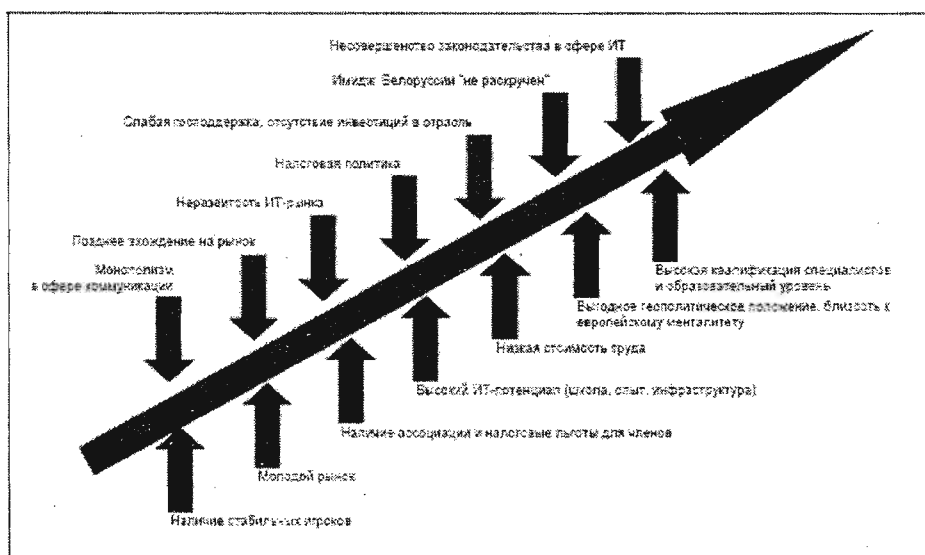


Рис. 5. Внешние факторы, оказывающие влияние на динамику развития рынка ИТ-аутсорсинга

ЛИТЕРАТУРА

1. Аутсорсинг: в поисках конкурентных преимуществ / Дж. Брайан Хейвуд. «Вильямс», 2003.
2. <http://www.outsourcing.com/> (Официальный сайт международного института аутсорсинга).
3. <http://www.gathner.com/> Официальный сайт компании Газнер.
4. <http://www.infoperk.com/> Официальный сайт ассоциации Инфопарк.
5. Вишняков В.А., Долгоруков Д. Б. Анализ ИТ-аутсорсинга и перспективы его развития в республике Беларусь. Тезисы докладов на XV межд. научно-практической конференции «Управление в социальных и экономических системах». Мн.: МИУ, 2006.

РЕЗЮМЕ

Дано понятие аутсорсинга и ИТ-аутсорсинга, причины их использования, различные их виды, отличие от сходных терминов. Показано, что аутсорсинг – это модель ведения бизнеса. Рассмотрены мировые тенденции развития аутсорсинга в сфере информационных технологий. По ряду показателей дан сводный анализ ряда стран – ключевых поставщиков ИТ-услуг. Приведен сравнительный анализ заработной платы в ИТ-сфере в различных странах, а также в нашей республике. Даны характеристики белорусских поставщиков услуг ИТ-аутсорсинга и анализ перспектив его развития. Приведены проблемы (разработка микро- и макромоделей, оценка коммерческой и народно-хозяйственной эффективности), решение которых позволит улучшить ситуацию с ИТ-аутсорсингом в Республике Беларусь, повысить ее ИТ-рейтинг в мире.

SUMMARY

The notions of outsourcing and IT-outsourcing are defined, the reasons of their use are given, as well as their various types and their difference from other similar terms. It is shown that the outsourcing is some business model. The world trends of IT-outsourcing development are considered. The combined of analysis of some countries – key suppliers of IT-services by some characteristics is produced. The comparative analysis of the salary level in IT-area for various countries and our republic is produced. The characteristics of the Belarusian suppliers of IT-services and analysis of IT-outsourcing perspectives are represented. The problems are mentioned, such as (elaboration of micro and macro models, evaluation of commercial and national economic efficiency), their solving will help to improve the situation with IT-outsourcing in Belarus and increase IT-rating in the world.

* Статья поступила в редакцию 29 мая 2006 г.