

Аутсорсинг или передача функций обслуживания ИТ сторонним организациям, в условиях прогрессирующего кризиса остается одним из самых стабильных направлений всей ИТ-отрасли. В то время как рост других направлений ИТ-бизнеса постепенно замедляется, рынок ИТ Аутсорсинга показывает стабильный рост. И хотя крупные и средние заказчики продолжают избегать подобных услуг по привычке рассчитывая на старые методы ведения бизнеса, предприятия мелкого бизнеса и индивидуальные предприниматели обладая более гибким бизнесом начинают активно использовать данный вид управления ИТ.

Давайте рассмотрим основные преимущества ИТ-аутсорсинга: кадровая независимость, прозрачность и управляемость услуг, безопасность (большинство утечек информации происходит по вине внутренних, а не внешних исполнителей).

Сравнивая стоимость услуг внутренних работников ИТ и аутсорсинговых специалистов, компании редко учитывают стоимость обучения своих специалистов, а также необходимые знания для удовлетворения потребностей в ИТ услугах: иногда даже в небольшой компании используется столько специфических приложений, что один человек во всем разбираться просто не может, а большее количество персонала расточительно для компании.

В условиях кризиса у заказчиков сократились внутренние ИТ-службы. Сжатие приводит к тому, что не остается специалистов, которые могли бы адекватно решать задачи.

С другой стороны обилие свободных специалистов ИТ на рынке постепенно снижает стоимость предоставляемых аутсорсинговых услуг. Все это только стимулирует спрос на ИТ-аутсорсеров.

Направления ИТ аутсорсинга

Сейчас рынок ИТ-аутсорсинга поделился на несколько сегментов в зависимости от степени интеграции в бизнес заказчика:

1. Комплексное обслуживание всей ИТ-инфраструктуры заказчика - до сих пор большая редкость в России.
2. Обслуживание рабочих мест - в принципе услуга «сисадмин на час»: ей чаще всего

пользуются небольшие компании.

3. Обслуживание отдельных сервисов - бизнес-приложений, серверных комнат, телекоммуникационного оборудования и т. д. Обычно такую работу берут на себя те, кто эти сервисы и внедрял.

На формы предоставляемого аутсорсинга влияет так же и размер организации заказчика:

1. Фирмы с парком персональных компьютеров до 100 штук практически всегда имеют собственных специалистов. Однако практически всегда используют услуги внешних специалистов в области разработки специфических бизнес приложений.

2. При компьютерном парке до 20 машин предприятие не испытывает большой потребности в сервисах коллективной работы - по сути, каждый компьютер сам по себе. В этой ситуации чаще всего приглашают «знакомых» ИТ специалиста который обеспечивает минимум сервисов и занимается поддержкой пользователей.

3. Когда машин и сотрудников больше чем 20 - возникает необходимость во все большем количестве ИТ услуг, резко возрастает стоимость простоя и потребность в дополнительных ИТ-услугах. Наиболее эффективным в данном случае является обращение к аутсорсинговым компаниям.

Степень интеграции аутсорсинга в управлении ИТ компонентами зависит от масштабов бизнеса, от уровня структурированности и прозрачности процессов самого бизнеса, а так же от гибкости и дальновидности управляющего звена компании.

Кроме принципиальных и экономических соображений, нередко внедрение аутсорсинга тормозит безответственность приходящих айтишников. Очень редко аутсорсеры включают в свои договоры ответственность за сохранение коммерческой тайны или время реакции на инцидент и закрытие заявки, а так же соглашение об качестве предоставляемых ИТ сервисов. Оказание услуг высокого уровня требует грамотного и четко регламентированного подхода к работе со стороны не только клиента, но и исполнителя.

Постепенно рынок ИТ-аутсорсинга развиваясь становится все более организованным со своими правилами и нормами, участники современного рынка предоставляют услуги не только по обслуживанию компьютеров и поддержке пользователей, но и в более интеллектуальных сервисах, таких как консалтинг, учет, планирование и прочие. Например, с возрастанием необходимости легализации программного обеспечения

некоторые аутсорсинговые компании ввели услугу по лицензированию ПО и учету лицензий.