

## **Содержание:**

### **Введение**

С недавнего времени технологии прочно укоренились в нашей жизни, это означает, что люди все больше и больше времени проводят в «сети», потому что Интернет стал местом, где каждый может найти что-то для себя.

Любое рыночное предприятие, по своей природе, должно очень чутко реагировать на изменения в жизни людей, чтобы наилучшим образом делать свою работу, предоставлять услуги и сервис, производить и реализовывать свою продукцию.

Современный мир, подвержен постоянным изменениям, и бизнес должен реагировать на эти изменения соответственно, потому что любой упущенный «тренд», означает упущенную лояльную аудиторию, а упущенная лояльная аудитория, это потенциальные покупатели, соответственно и прибыль.

Но как современный бизнес может постоянно оставаться на острие событий и решать реальные проблемы клиентов? Для этого на помощь бизнесу приходит автоматизация бизнес-процессов. Но для того, чтобы автоматизировать бизнес-процессы, нужна хорошая ИТ-система. Но у каждого бизнеса своя специфика, поэтому возникает вопрос как следует вести разработку, внедрение и поддержание нового ПО? – на помощь приходит ИТ-аутсорсинг.

Научная новизна данного исследования, определяется объективной областью исследуемого объекта, так как понятие «ИТ-аутсорсинга» описанное в трудах более ранних исследователей (В. Вайнштейн, Аалдерс Р, Петер Готтшальк), уже не отражает реальности из-за постоянного изменения понимания концепции технологии работы ИТ-аутсорсинговых компаний, самими компаниями и их заказчиками, в нашей стране и во всем мире.

### **Проблематика ИТ-аутсорсинга**

Для начала следует дать определение понятию «ИТ-аутсорсинг». Следует отметить, что не существует единственно правильного определения термина ИТ-аутсорсинг, но наиболее полным, на взгляд автора, можно считать, следующее

определение. ИТ-аутсорсинг (англ. IT outsourcing) – частичная или полная передача работ по поддержке, обслуживанию и модернизации инфраструктуры в руки компаний, специализирующихся на абонентском обслуживании организаций и имеющих штат специалистов различной квалификации. Проще говоря, аутсорсинг – это деятельность, в которой одна компания по приглашению другой компании начинает реализовывать, создавать или нормализовать ИТ решения.

В связи со спецификой капиталистической системы, компании вынуждены соревноваться между собой, предлагая все лучшие товары и услуги покупателям, для решения этих проблем руководители компании прибегают к опыту западных стран, в которых к ит-аутсорсингу, прибегают для повышения эффективности деятельности работы своих компаний. И это не удивительно, потому что среди множества преимуществ, которые дает ИТ-аутсорсинг, можно выделить некоторые:

1. Возможность полной концентрации на основной бизнес деятельности.
2. Получение доступа к новым технологиям, призванными облегчить ведение бизнеса, и упростить комплексные бизнес-процессы.
3. Уменьшение рисков в информационной среде (кибер-безопасность)
4. Снижение операционных издержек, благодаря ИТ-автоматизации процесса
5. Увеличение финансовой базы, и оборотных средств
6. Высвобождение людских ресурсов

Но несмотря на большое количество плюсов, которые дает ИТ-аутсорсинг, принимая решение о привлечении другой компании для решения ИТ-проблем, компания должна понимать, вектор своего движения, четко осознавать цель которой хочет достичь, с помощью этой кооперации, и понимать свой текущий уровень развития ИТ процессов. Только комплексно оценив все вышеприведенные факторы компании удастся извлечь наибольшую выгоду из такого стратегического решения за меньшую сумму.

Также нужно понимать, что эффект от ИТ-аутсорсинга, не будет мгновенным. Переход с классической системы на ИТ-аутсорсинг потребует выделения значительных средств, на начальных этапах. Данные затраты являются временными и следует рассматривать их, как и любую другую хорошую инвестицию, которая со временем, приведет к ощутимым росту в эффектности работы компании и прибыли.

Успешность применения ИТ-аутсорсинга зависит от точности поставленной цели перед поставщиком услуг, и она может изменяться разными способами.

1. С точки зрения бизнеса – успешность данного сотрудничества определяется достижением конкурентных, стратегических, экономических, и технологических выгод.
2. С точки зрения потребителя услуг – успешность сотрудничества зависит оттого на каком уровне были выполнены работы, качество предоставленных работ.

Но стоит отметить, что успешность применения данного вида инструмента повышения экономической эффективности компании, зависит оттого настолько точно будут выдвинуты требования заказчиком, и насколько точно они будут поняты подрядчиком. Поэтому очень важно уделить должное внимание, процессу формирования требований к качеству ожидаемых услуг, которые станут основой для всей дальнейшей совместной деятельности с поставщиком услуг.

## **Модели ИТ-аутсорсинга**

Принято разделять шесть моделей ИТ-аутсорсинга.

1. Полный аутсорсинг
2. Совместное предприятие
3. Оптимальный консорциум
4. Сервисная компания
5. Генеральный подрядчик
6. Мультисорсинг

Полный аутсорсинг представляет из себя классическую модель, и основывается на долгосрочном контракте, или на нескольких контрактах с дополнительной пролонгацией, с одной и тоже же компанией поставщиком ИТ-аутсорсинговых услуг.

Совместное предприятие – это такая форма взаимодействия компании заказчика и ИТ-аутсорсинговой компании, при которой для ведения совместной деятельности формируется отдельное юридическое лицо, в которое входят представители обеих сторон

Оптимальный консорциум – это такая модель взаимодействия, при которой одна компания поставщик не может обеспечить исполнение всех требований компании заказчика, тогда привлекается другая компания, специализирующаяся на

конкретном домене знаний, для выполнения соответствующих работ в этом домене.

Сервисная компания, данная модель ИТ-аутсорсинга схожа со второй моделью, но только в данном случае, так-же формируется новая организация для предоставления услуг материнской организации. С частичным или полным переводом трудового коллектива из материнской организации, в дочернюю.

Генеральный подрядчик – это юридическое лицо, берущее на себя ответственность по предоставлению всего спектра услуг, и доведению проекта до финальной стадии.

Мультисорсинг – это модель, характеризующаяся множественными контрактами на выполнение определенной части работ, внутри одно большого проекта. Как правило в модели мультисорсинга как присутствуют минимум 2 подрядчика.

## **Особенности работы ИТ-аутсорсинговых компаний**

Отдельно хотелось бы отметить рассмотреть 2 формы работы ИТ-аутсорсинговых компаний.

1. В офисе заказчика
2. Вне офиса (удаленно)

Работа внутри офиса компании заказчика, наиболее распространённый способ взаимодействия сторон. В данном случае работники ИТ-аутсорсинговой компании полноценно включаются в рабочий процесс заказчика, в офис клиента выезжают и «селятся» сплоченная команда инженеров, для оперативной разработки или поддержки нужного программного продукта, близость к клиенту означает, что все возникающие вопросы в процессе работы решаются на месте, команда полностью вклинивается в производственный процесс, для решения поставленной цели, и работает как одно целое.

Но такое включение в работу компании заказчика не означает, что команда инженеров отделяется от основной компании, потому что часто бывает так, что вместе с командой инженеров, работает так же и менеджер проекта, которой регулирует общие взаимодействия команды и компании заказчика.

Все вопросы, связанные с оплатой, заключением нового договора, приведением на проект новых людей, выводом людей, или заменой состава команды. Также менеджер регулирует вопросы связанные со сверхурочной работой, согласованием плана работ, и способствует скорейшему достижению поставленной цели.

Внутри команды также существует своя иерархия, обычно в команде от 3 до 10 человек. Для координации действий команды назначается, «лидер команды». «Лидер команды» назначается наиболее опытный сотрудник ИТ-аутсорсинговой компании, способный вместе с менеджером, качественно оповещать

- о проблемах, возникающих в работе команды;
- о рисках сдвигания сроков,
- или любых других рисках, связанных с технической стороны реализации проекта.

Обычно, набор сотрудников в команду, производит сторона заказчика., по следующему принципу. Компания заказчик формирует:

- список требований к потенциальным кандидатам
- определяет цель нового проекта
- определяет бюджет, выделенный на 1 члена команды

На основе этих данных ИТ-аутсорсинговая компания ищет подходящих кандидатов внутри компании, и представляет их стороне заказчика, которая проводит «предварительное собеседование», и одобряет кандидатуру. Таким образом формируется вся будущая команда.

## **Работа вне офиса**

Работа вне офиса, кардинально отличается от варианта с привлечением сотрудников, своей полнотой возможностей. Обычно к этой формату работы, клиенты прибегают если:

- У компании нет, нужны в быстрой (оперативной) разработке
- Компания не смогла найти нужное количество сотрудников с нужной экспертизой
- Компания не имеет возможности принять дополнительный штат сотрудников в настоящее время

- Компания полностью отдает разработку нового продукта в руки одного подрядчика

Примеры компаний, представленных на российском рынке, готовых предоставить удаленных сотрудников:

- EPAM (международная компания, с российским офисом)
- Luxoft (российская международная компания)
- Accenture (международная компания, с российским офисом)
- Айтеко (российская компания)
- и другие

Часть этих компаний, это международные компании, которые быстро адаптируются под специфику местного рынка, и готовы работать в «удаленном» формате, до тех пор, пока местный офис не закрывает потребность во всех специалистах из самых разных областей.

Но у «работы в удаленном» формате есть ряд минусов:

- Придется тратить время на контроль результатов работы сотрудников, и координацию работы, в офисе данный процесс происходит в «рабочем режиме»
- Из-за разности часовых поясов, важно заранее проговаривать план работ и согласовывать даты для оперативного контроля

Но также можно выделить и плюсы данного подхода:

- Сильная поддержка интернациональных связей
- Работа не может вестись 24 часа в сутки из-за разности часовых поясов, что значительно ускоряет разработку.
- Возможность выбрать лучших специалистов со всего мира
- Возможность оптимизировать стоимость ИТ-аутсорсинговых услуг, за счет привлечения сотрудников из менее экономически развитых регионов.

## **Способы оптимизации**

Рассмотрев способы взаимодействия, можно предложить способ оптимизации расходов компании, в течение всего срока работы с ИТ-аутсорсинговой компанией партнером. Оптимизация будет достигаться путем комбинации двух форм работы,

«в офисе», и «вне офиса».

На начальных этапах, когда проект только запускается, и требуется много общения с заказчиком, чтобы оперативно реагировать на них и вносить правки, предлагается выбрать вариант, когда 80% всей команды работает в офисе и 20% работает удаленно.

С течением времени, как только будет утверждена внутренняя архитектура приложения, будут задокументированы подходы к решению задач, предлагается начать рабочих мест сотрудников «из офиса», на удаленное место работы. Это позволит постепенно снижать зависимость от необходимости постоянного нахождения большей части команды в офисе заказчика и поможет равномерно распределять оставшийся объем работ, среди удаленных сотрудников.

Научная новизна данного подхода заключается в комбинировании двух форм работы с самой ранней стадии запуска проекта и постепенным уменьшением трат на ИТ-аутсорсинговые услуги, при этом не теряя в качестве получаемых услуг.

Практическая ценность данного подхода заключается в том, что он позволяет удерживать уровень трат на определенном уровне, с последующим уменьшением данного значения, при этом не теряя в качестве получаемых услуг.

## **Заключение**

ИТ-аутсорсинг, является эффективным инструментом и становится все более востребованным инструментом, в условиях динамично развивающихся рынков. И российский рынок как раз соответствует этим параметрам. Этим объясняется большое количество ИТ-аутсорсинговых компаний, представленных на российском рынке.

Особенностью российского рынка можно считать его возраст, рынок ИТ-услуг в нашей стране все еще находится на стадии становления. Основным критерием, которым пользуются руководители компаний при выборе ИТ-аутсорсингового партнёра, является его «бизнес репутация».

Поэтому заказчики часто обращаются к большим и проверенным компаниям, с большой историей, и открытой структурой.

Однако существуют ряд преград, могущие затруднить плодотворное сотрудничество. К примеру:

- не доверие компании предоставляющей ИТ-аутсорсинговые услуги.
- Отсутствие страхования рисков связанных с аутсорсинговым контрактом.
- Боязнь утечки информации.
- Высокий уровень затрат на первых стадия внедрения ИТ-аутсорсинга в бизнес процесс компании заказчика
- Незрелость ИТ-инфраструктуры в целом и др.

Тем не менее, нельзя не отметить положительных в развитии ИТ-аутсорсинга в России. Руководители отечественных компаний постепенно встают на путь успешного внедрения высоких технологий в управление процессами предприятия, поскольку аутсорсинг является ответом, на требования максимальной гибкости и адаптивности к переменчивой рыночной конъюнктуре.

## **Список литературы**

1. Аалдерс Р., ИТ аутсорсинг: практическое руководство, Альпина Бизнес Букс, 2003г.
2. Вайнштейн В., Российский аутсорсинг в зеркале мирового опыта, Сибирский журнал науки и технологий, 2006г.
3. Петер Готтшальк, ИТ-аутсорсинг построение взаимовыгодного сотрудничества, Альпина Бизнес Букс, 2007г.
4. Калинин Е., Книга про ИТ-аутсорсинг. Как создать сервисную ИТ-компанию, Поколение, 2009г.
5. Молоткова Н.В., Сахаров И.С., Качество услуг ИТ-аутсорсинга: организационно-технологические решения: Учебное пособие, 2008г.
6. Йордан Э., ИТ-Аутсорсинг, Лори, 2013г.
7. Ершова Э., Аутсорсинг ИТ: чего ждать от России?, ВШЭ, 2012г.
8. Элизабет Спарроу, Успешный ИТ-аутсорсинг. От выбора поставщика услуг до управления проектом, Кудиц-Образ, 2004г.



9. Аникин Б.А., Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций?, ИНФРА-М, 2003г.
10. Хейвуд Дж.Б., Аутсорсинг: В поисках конкурентных преимуществ, Вильямс, 2004г.
11. Дж. Гленн, Брилов Денни, Компьютерные науки. Базовый курс, Брукшир, 2019г.
12. Набиуллина С., Информатика и ИКТ. Курс лекций, Лань, 2019г.
13. Тугов, Сергеев, Проектирование автоматизированных систем управления. Учебное пособие Лань, 2019г.
14. Федотова, Прикладные информационные технологии. Учебное пособие, Портнов Форум, 2019г.
15. Зеленина Е., Аутсорсинг и управление ИТ: Открытые системы, 2005г.
16. Сьюзан Снедакер, Управление ИТ-проектом, ДМК-пресс, 2016г.

## Приложения

1. [https://ru.wikipedia.org/wiki/EPAM\\_Systems](https://ru.wikipedia.org/wiki/EPAM_Systems)
2. <https://ru.wikipedia.org/wiki/Luxoft>
3. <https://ru.wikipedia.org/wiki/Accenture>
4. [https://ru.wikipedia.org/wiki/Ассоциация\\_предприятий\\_компьютерных\\_и\\_информационных\\_технологий](https://ru.wikipedia.org/wiki/Ассоциация_предприятий_компьютерных_и_информационных_технологий)