



Дмитрий Рыбаков: Внешний поставщик ИТ - услуг максимально мотивирован на решение задачи, поставленной заказчиком РБК, 12.12.2005

На вопросы CNews отвечает Дмитрий Рыбаков, Президент компании «ОТР».

«CNews»: Как вы оцениваете динамику развития российского рынка ИТ - услуг в последние годы? Какие факторы определяют его рост?

Дмитрий Рыбаков: Прежде всего, хочу выразить признательность CNews за проведение обзора именно под таким названием «Рынок ИТ-услуг: консалтинг, интеграция, аутсорсинг». Признание такого рынка СМИ уже говорит о том, что он стал заметен и развивается. А ведь именно рынок ИТ-услуг является лидером по формированию добавленной стоимости среди всех сегментов глобального ИТ-рынка. Ещё совсем недавно в России ИТ-консалтинг почти не воспринимался потребителем, под интеграцией понималась установка техники и прокладка сетей, а слово «аутсорсинг» вызывало публичные обсуждения своего значения.

На сегодняшний день, не без нашего участия, большинство банков привлекает консультантов для разработки ИТ-стратегии и выбора ИТ-решений. Основная часть проектов внедрения прикладных информационных систем в крупных организациях не обходится без участия, помимо вендоров ИТ-продуктов, и поставщиков профессиональных услуг, интеграторов. Всё чаще предприятия передают в той или иной степени ИТ-обеспечение на аутсорсинг.

Динамика рынка услуг очень велика. Сложно оценивать этот рынок, поскольку он был недооценен и недоразвит. По нашим оценкам он растёт последние 2-3 года на 50-100% в год. Этот рост вызван, во-первых, развитием информационных технологий на фоне экономического роста России. Конкуренция, стремление снизить издержки приводят к тому, что из года в год растёт потребность в оптимизации бизнес-процессов предприятий, повышении эффективности управления за счет применения современных ИТ-решений.

Во-вторых, приходит осознание со стороны участников рынка, что, нанимая внешние компании, они получают результат быстрее и дешевле, чем, если это делать своими собственными силами. Третий, немаловажный момент, в том, что внешний поставщик профессиональных услуг максимально мотивирован на достижение результата ИТ-проекта — решение задачи, поставленной заказчиком.

«CNews»: Насколько увеличилась доля услуг в ИТ-бюджетах компаний, по вашим наблюдениям?

Дмитрий Рыбаков: Сказать насколько — достаточно сложно. В 1999 году, на мой взгляд, состоялся старт активного развития рынка ИТ-услуг. С того момента доля услуг увеличивалась каждый год. В настоящий момент нельзя говорить о рынке в целом, пока ещё речь идёт о примерах конкретных компаний, в которых доля консалтинговой составляющей поднялась до 30-40%.

«CNews»: Какие направления ИТ-услуг развиваются сегодня наиболее стремительно, по вашим оценкам?

Дмитрий Рыбаков: Прежде всего, направления, связанные с внедрением западных решений, причём внедрений не вендором, а консультантом-интегратором. Это наиболее динамичный сектор на сегодняшний день.

«CNews»: Из вашей практики, компаниями каких отраслей сейчас наиболее востребованы подобного рода услуги?

Дмитрий Рыбаков: Естественно, компании представляющие финансовый сектор, в первую очередь банки, и государственные организации. Пожалуй, в какой-то степени это предприятия, обладающие значительными денежными ресурсами. К ним можно отнести крупные металлургические, нефтяные, газовые компании, как добывающего так, и перерабатывающего профиля.

«СNews»: По каким критериям, на ваш взгляд, следует оценивать качество оказываемых услуг?

Дмитрий Рыбаков: Проще всего оценивать проекты, которые завершаются внедрением последней транзакции, когда задача выполнена до конца, когда она воплощается конкретно в программном обеспечении, в железе, в работающем программно-аппаратном комплексе с обученным персоналом, оптимизированными процессами и т.д.

Основными показателями являются бюджет и срок реализации проекта. Бюджет не должен быть превышен более чем на 10-15% от запланированного значения. Срок проекта должен быть соблюден. Причём, в этот бюджет и срок должен быть сделан запланированный объём работ. Качество результата оценивает заказчик на основании критериев, определенных при постановке задачи. Чем подробнее изначально будут определены требования, тем легче заказчику оценивать результат. Мнение рядового пользователя может быть как хорошим, так и плохим, но это субъективная вещь, кому-то нравится, кому-то не нравится, ориентироваться на него было бы не разумно. В конце концов, приемка результатов проекта всегда в руках заказчика.

В принципе, оценка качества оказанных услуг — это достаточно интересная тема. Я бы рекомендовал при проведении всех проектов пользоваться услугами по контролю качества (quality assurance), которые также предоставляют профессиональные компании. Иными словами, в крупных проектах не будет лишним присутствие ещё и четвёртой стороны, помимо вендоров, интегратора и заказчика. Независимая профессиональная компания, которая оценивает риски, ход проекта, качество результатов и т.д.

«СNews»: Какими критериями, на ваш взгляд, руководствуются заказчики при выборе консультанта? Насколько критичным является при этом фактор цены?

Дмитрий Рыбаков: Критерии разные, и каждый имеет свой вес для конкретного заказчика. Безусловно, в числе основных критериев я бы назвал финансовое состояние, динамику и планы развития, состав услуг, какие сервисы компания может предоставить. Для поставщика услуг особое значение имеет репутация компании, опыт её проектов, наличие негативных референсов, доступность и качество профессионального ресурса. Ведь то, какие головы будут работать над проектом заказчика, в значительной степени определяет вероятность успеха проекта. При этом, по моему мнению, фактор цены, хотя и является значимым, в данный момент не является однозначно определяющим.

«СNews»: Расскажите о своих наиболее интересных проектах за последнее время.

Дмитрий Рыбаков: Наиболее интересный проект — это, конечно же, разработка и внедрение единого решения для Федерального казначейства. Это один из крупнейших проектов России, очень сложный, с сжатыми сроками и высокими требованиями.

В настоящее время, проект развивается успешно, мы закончили проектирование, разработку, внедрили пилотные регионы и сейчас приступаем к фазе полномасштабного тиражирования. Проект действительно огромный, охватывает 89 управлений во всех регионах России, 2200 отделений Федерального казначейства. Параллельно с этим мы предоставляем поддержку существующей технологии. Для примера я могу сказать, что каждый день наша служба поддержки обрабатывает порядка двухсот обращений, это более 1000 обращений в неделю и около 5000 обращений в месяц.

Интересны также и продолжающиеся проекты в «Альфа-Банке» (в том числе поддержка технологии «Альфа-Банк Экспресс»), проект внедрения западной АБС в банке «АК-Барс», несколько проектов по выбору систем в крупнейших российских банках. Все проекты для нас значимы. К сожалению, я не могу назвать весь список, так как мы уважаем право клиентов не придавать огласке информацию о проектах до их завершения, а они, как правило, длятся даже не один год.

«СNews»: Каковы, на ваш взгляд, дальнейшие перспективы направления услуг в сфере ИТ в России? Какие тенденции будут определять его развитие в будущем?

Дмитрий Рыбаков: Первую основную тенденцию я бы сформулировал так, доминирование западных решений, внедряемых и поддерживаемых российскими компаниями. Вторая тенденция, которая, скорее всего, начнёт развиваться в ближайшее время, связана с аутсорсингом ИТ-инфраструктуры, это новое развивающееся направление. Третья — аутсорсинг ИТ в целом, не только инфраструктуры, а всей ИТ составляющей.