

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.12.2014 № 1528)



Дніпропетровський державний
аграрно-економічний університет



Переглянути у форматі pdf

М. О. Тонюк
IT-АУТСОРСИНГ В УКРАЇНІ: ТЕНДЕНЦІЇ І ПРОГНОЗИ РОЗВИТКУ

№ 1, 2016 [Назад](#) [Головна](#)

0 0 0 0 0 0 0 0

УДК 004/338.33

*М. О. Тонюк,
кандидат економічних наук, доцент,
ДВНЗ «КНЕУ імені Василя Гетьмана», м. Київ*

IT-АУТСОРСИНГ В УКРАЇНІ: ТЕНДЕНЦІЇ І ПРОГНОЗИ РОЗВИТКУ

*М. О. Tonyuk,
Ph.D., associate professor,
State Higher Educational Institution "Vadym Hetman Kyiv National Economic University", Kyiv*

IT-OUTSOURCING IN UKRAINE: TRENDS AND DEVELOPMENTS FORECASTS

В даній статті після ретельного дослідження та аналізу робіт українських вчених щодо даного питання наведено новітнє розуміння поняття IT-аутсорсинг, визначено його місце на українському ринку загалом та, зокрема, на ринку інформаційних послуг і технологій. Представлено механізми застосування IT-аутсорсингу, що домінують в Україні, їх визначальні риси і особливості, спричинені специфічністю українського ринку. Запропоновано позицію щодо важливості її значної ролі IT-аутсорсингу в умовах українських реалій. Представлено результати аналізу новітнього стану і тенденції розвитку IT-аутсорсингу в Україні. Оцінено практику застосування IT-аутсорсингу в нашій державі, на основі чого зроблено висновки про високу ефективність IT-аутсорсингу на малих підприємствах. Запропоновано авторські пропозиції щодо поширення і використання IT-аутсорсингу, вдосконалення практики його застосування та користування ним, а також прогнози щодо подальшого розвитку цієї бізнес-моделі в Україні, розроблені на основі дослідження статистичних даних.

After thorough investigation and analysis different Ukrainian scientific works in this sphere founded the latest insight of IT-outsourcing definition, defined it place on Ukrainian market in generally and on information services and technology market in paticular. Mechanisms of using IT-outsourcing, which are dominant in Ukraine, their defining features and characteristics caused by specificity Ukrainian market are presented. Proposed that IT-outsourcing plays an important role in Ukraine. The results of analysis latest status and trends of IT-outsourcing in our country is represented. Based on valuation of practice IT-outsourcing in our country – done the conclusions of the high efficiency of IT-outsourcing for small businesses. The author offered some deals to spread on and using IT- outsourcing also improving practice of its using and forecasts for the further development of business models in Ukraine, based on research statistics.

Ключові слова: IT-аутсорсинг; бізнес-модель; IT-сервіс; IT-фахівець; IT-інфраструктура; IT-аутстафінг; IT-служба.

Key words: IT-outsourcing; business model; IT-services; IT-specialist; IT-infrastructure; IT outstaffing.

Постановка проблеми: У сфері світових IT-технологій склалася ситуація, за якої IT-аутсорсинг почав стрімкий розвиток, що не може не тішити. За роки незалежності України, вітчизняні компанії з надання IT-аутсорсингових послуг набрали швидкі темпи розвитку і з кожним роком збільшують свій вклад у розвиток програмного забезпечення в світі. Проте, для збільшення і подальшого розвитку даної сфери потрібно всебічно досліджувати таке явище як IT-аутсорсинг в Україні. Необхідно аналізувати ринок IT-аутсорсингу як в нашій країні, так і в усьому світі в цілому, досліджувати світові тенденції розвитку сфери комп'ютерних технологій. Також, для подальшого поліпшення ситуації в країні і недопущення зниження темпів розвитку у сфері IT-аутсорсингу, тобто деградації ринку, потрібно на основі цих аналітичних даних визначити основні проблеми і недоліки цієї сфери, що, в свою чергу, потягне за собою вироблення стратегії вирішення цих проблемних питань і, як наслідок, удосконалив сферу IT-аутсорсингу в Україні.

Аналіз останніх джерел чи публікацій: IT-аутсорсинг в Україні, як діяльність і один із найбільших елементів даної бізнес-моделі досліджували І. Матвій, який досліджує особливості IT-аутсорсингу в Україні. Л. Ноздріна розглядає питання, пов'язані з аутсорсингом IT-проектів в Україні через призму досвіду західноєвропейських та східноєвропейських країн. Також, необхідно відзначити внесок у дослідження цього явища Ю. Герасимчука [2], який теж займався дослідженням особливостей розвитку IT-аутсорсингу в Україні, і прогнозував його майбутні тенденції та ризики. Не варто забувати про Б. Цибуляка [5], який у своїй праці дослідив можливості використання аутсорсингу для захисту інформаційних систем.

Постановка завдання: Завдання даної статті випливає із визначеної вище проблематики. Основними цілями дослідження є визначення ситуації у сфері IT-аутсорсингу; аналіз аналітичних даних, які показують тенденції розвитку даної сфери через призму часу. Також до основних завдань даної статті відноситься визначення й аналіз проблем IT-аутсорсингу в Україні з метою подальшого вирішення їх та його удосконалення, що в кінцевому результаті сприятиме підвищенню ефективності здійснення даного виду діяльності.

Виклад основного матеріалу: Економічний розвиток України сприяв активізації попиту на послуги з аутсорсингу. Серед них найнеобхіднішими є – IT-аутсорсинг, кадровий та обліковий аутсорсинг. А у цій групі інтенсивно розширює сфери використання IT-аутсорсинг.

Серед послуг IT-аутсорсингу значне поширення має технічне обслуговування офісної техніки та системне адміністрування. На другому місці є аутсорсинг IT-інфраструктури, управління додатками і аутсорсинг IT-фахівців.

Використання IT-аутсорсингу дозволяє передавати частину робіт або процесів на виконання зовнішнім організаціям, що спеціалізуються на IT, і це стає повсякденною бізнес-практикою для багатьох вітчизняних компаній. За результатами різних досліджень, понад 80% керівників вітчизняних підприємств мають намір використовувати аутсорсинг найближчим часом або в середньостроковій перспективі. У світі, за даними аналітичних агентств, до послуг IT-аутсорсингу вдаються понад 2/3 компаній.

Передача технічного обслуговування і системного адміністрування стороннім організаціям дозволяє компаніям істотно заощадити за наявності незначної кількості комп'ютерів і користувачів, але створює певні ризики інформаційної безпеки.

Втім, навіть у великих компаніях, для яких служба IT є допоміжним підрозділом, використовують IT-аутстафінг, тобто надання сторонньою компанією фахівця необхідної кваліфікації як для тимчасової, так і для постійної роботи. Такі фахівці працюють у клієнта, але отримують зарплату в аутсорсингової компанії, яка, в свою чергу, виставляє клієнту рахунок на суму в 2-3 рази більше, але гарантує заміну фахівця в разі його хвороби або звільнення.

У більшій частині випадків до IT-аутстафінгу вдаються для створення проектної команди на відносно невеликі терміни. Це дозволяє скоротити витрати на пошук кваліфікованого персоналу, що особливо актуально для найму тимчасових співробітників. Крім того, IT-аутстафінг дозволяє співробітникам працювати за декількома різними проектами без зміни місця роботи.

Проблеми, що змушують підприємства звернутися до послуг сторонніх фірм, обумовлені їхньою потребою зосередитися на основній діяльності, не відволікаючись на непрофільні напрями, в найкоротші терміни налагодити і постійно підтримувати безперебійну роботу інформаційних систем, скоротити фінансові витрати на побудову та підтримання IT-систем, оперативно залучити кваліфікованих фахівців до вирішення IT завдань, отримати швидкий доступ до передових інформаційних технологій, знизити ризик втрати важливих даних.

Перевагам аутсорсингу сервісних процесів IT-інфраструктури компанії найчастіше приділяється недостатня увага з боку менеджменту національного підприємства. Це відбувається тому, що такі підприємства мають недостатню інформацію. Цій ситуації є декілька пояснень, найпоширеніші серед яких: «Аутсорсинг – достатньо дороге задоволення» і «Аутсорсинг неприйнятний з позиції конфіденційності даних». Це усталені омани. Щоб їх розв'язати, в статті пропонуються необхідні пояснення і приводяться вичерпні аргументи.

Впровадження в аутсорсингу сервісних процесів IT-процесів. IT-аутсорсинг буває повним або частковим. Під повним аутсорсингом розуміють передачу сторонній організації всіх процесів обслуговування IT-інфраструктури компанії. Частковий аутсорсинг – залучення сервісної компанії до обслуговування певної частини інформаційної системи компанії. Приміром, сервісну компанію можна залучити для обслуговування філії компанії. Або ж для обслуговування однотипних компонентів IT-інфраструктури – мережевого обладнання, копіювальної техніки тощо. Частковий або повний IT-аутсорсинг дає дві основні переваги:

- 1) економію коштів на обслуговування інформаційної системи;
- 2) отримання стабільного та якісного рівня сервісу.

Для застосування аутсорсингу найбільш ефективним чином, слід для початку розібратися в тому, які організовані сервісні IT-процеси є в компанії. Найкраще, це необхідно провести аудит інформаційної системи та сервісної IT-служби. Такі дослідження дозволяють оцінити ефективність роботи інформаційної системи компанії і виявити ряд «вузьких місць» в її обслуговуванні. Щоб розуміти, скільки грошей витрачається на роботу IT-служби, цей аудит повинен включати оцінку витрат на утримання інформаційної системи. Важливим є питання структурування інформаційної системи компанії по територіальним, організаційним і технологічним критеріям. Результатом такого дослідження повинна стати докладна схема інформаційної мережі компанії, на якій будуть позначені основні вузли обробки інформації, точки докладання сервісу, інформаційні потоки і всі інші компоненти IT-інфраструктури. Аналіз витрат на утримання IT-інфраструктури отримують свою прив'язку як до сервісних процесів, так і організаційно-територіальних одиниць банку.

Оцінити точно число українських компаній, що пропонують послуги аутсорсингу на зовнішніх ринках, і зайнятих в них спеціалістів досить важко, зважаючи на специфіку ведення подібного бізнесу. Тому оцінювати ситуацію потрібно виключно аналізуючи діяльність великих компаній, для яких публічність – важлива складова процесу формування іміджу. За даними DOU.UA на кінець січня 2013 року 25 найбільших аутсорсингових компаній країни забезпечили робочі місця для більш ніж 21 тис. співробітників. Примітно, що майже 60% цієї кількості припадає на п'ятірку лідерів: EPAM Systems, Luxoft, SoftServe, GlobalLogic і Ciklum (рис. 1), що свідчить про значну консолідацію ринку, погоду на якому задають великі компанії.

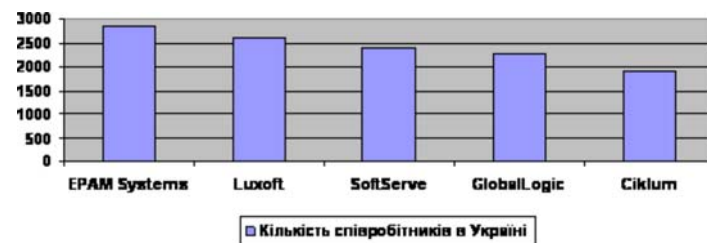


Рис. 1. Кількість працівників у найбільших IT-аутсорсингових компаніях України на кінець січня 2013 р. (за даними DOU.UA)

Про зрілість ринку свідчить недавній вихід лідерів на IPO – спочатку EPAM Systems, що виконала первинне розміщення акцій на Нью-йоркській фондовій біржі на початку 2012 р., а потім Luxoft, яка здійснила вихід на NYSE не так давно: 26-го червня 2013. Незважаючи на те, що IPO EPAM Systems виявився не дуже вдалим, і компанія стартувала з ринкової вартості в 490 млн. доларів, що виявилось на третину нижче очікувань. Сьогодні її вартість становить уже 1,2 млрд. доларів, а курс акцій демонструє стійке зростання. Luxoft спочатку стартувала дещо краще – вже в перший день торгів її ринкова вартість перевищила 650 млн. доларів. Решта компаній розуміють, що залучені конкурентами інвестиції дають їм перевагу на ринку, а тому також розглядають можливість IPO, зокрема, в найближчі два-три роки на подібний крок можуть піти SoftServe і Ciklum. Відзначимо, що чотири з п'яти найбільших аутсорсингових компаній належать іноземним власникам, єдина компанія з цього списку, якою володіють українські інвестори, – SoftServe.

Кадрове питання – мабуть, найбільш складне в цьому бізнесі, оскільки брак кваліфікованих співробітників є основним стримуючим фактором на шляху розвитку компаній. Сплеск попиту на фахівців викликав значне зростання заробітних плат в галузі, розміри яких істотно перевищують середньоукраїнські показники по багатьох інших галузях, що показують нам результати відповідного моніторингу DOU.UA (Рис. 2).

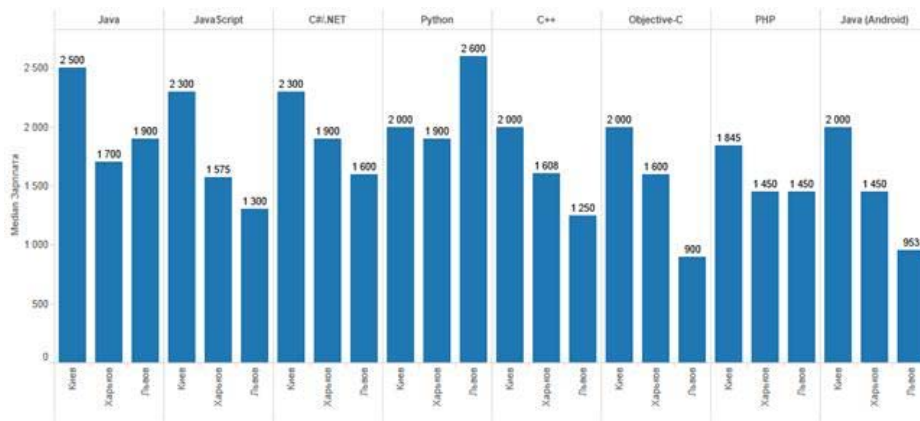


Рис. 2. Результати моніторингу щодо заробітних плат в галузі IT-аутсорсингу (за даними DOU.UA)

Незважаючи на високі заробітні плати, залучати нові кадри з кожним роком стає все складніше – багато компаній мають значні списки вакансій, окремі позиції залишаються вакантними тривалий час, а основна причина криється практично повною нездатністю української системи освіти задовольнити цей попит.

Без перебільшення, лише одиниці випускників вузів здатні без додаткової підготовки приступити до виконання прямих обов'язків, покладених професією розробника, тестувальника або системного адміністратора. До того ж здібні випускники – це, як правило, не ті, хто добре засвоїв програму навчання, а ті, хто виявив бажання і знайшов можливість для самоосвіти.

В умовах складної економічної ситуації в країні другорядні IT-сервіси, що зазвичай передаються компаніями на IT-аутсорсинг, будуть мало затребувані. Тому для багатьох IT-компаній, що надають послуги аутсорсингу, прийшов час змінити формат під нові умови ринку і запропонувати щось нове або більш необхідне. Головною умовою виживання компаній під час кризи є необхідність скрупульозної інвентаризації.

Ймовірно, що на IT-аутсорсинг в таких умовах чекає сумна доля: загальне скорочення виробництва і вторинність завдань, переданих зазвичай в аутсорсинг, приведуть до масового скорочення проєктів, що входять в "зовнішню" розробку.

Можливості виживання IT-аутсорсингу пов'язані або із здатністю запропонувати унікальні сервіси, які, з одного боку, життєво необхідні для замовника, а з іншого, компанія не має можливості забезпечення відповідної функції власними силами, або з подальшим здешевленням вартості аутсорсингових послуг. Таким чином, нинішні умови сприяють "вимиранню" сформованої моделі масового IT-аутсорсингу в рішенні "периферійних" задач і створюють платформу для пропозиції нових моделей для аутсорсингу.

Подальший розвиток в області аутсорсингу пов'язаний зі здатністю IT-компаній запропонувати рішення, які можуть замінити ті критичні функції, що зараз виконуються фірмами самостійно, на аналог з більш низькою вартістю і високою гнучкістю. Завдання не з легких і все ж, вже сьогодні можна виходити на ринок з такими рішеннями. Приміром, "ІТО як послуга" (SaaS) – це досить малопоширена в Україні модель – дозволяє невеликим компаніям зберегти високий рівень використовуваних IT-засобів і систем без необхідності утримання власного IT-фахівця, без необхідності закупівлі та підтримки апаратних засобів, з можливістю гнучкого використання обсягу послуг аж до повної відмови від їх використання без будь-яких санкцій з боку провайдерів послуг. При цьому найважливішим є низька вартість рішення, здешевлює вартість власного аналога.

Використання IT-аутсорсингу дає організаціям дві важливі переваги: по-перше, відповідність витрат на послугу обсягом її споживання; по-друге, зниження постійних витрат на користь змінних. В умовах зниження основного виробництва ці переваги можуть стати ключовими стабілізуючими факторами. Криза – це гарний час для оптимізації бізнесу, в тому числі і скорочення витрат на власну службу IT.

При цьому важливо забезпечувати необхідний рівень якості обслуговування, доступності та продуктивності інформаційної системи підприємства. На сьогоднішній момент системним інтегратором є накопичений достатній обсяг знань і досвіду для перекладу в аутсорсинг як окремих функцій з обслуговування користувачів, так і передаті цілих підсистем інформаційної системи підприємства. Перш за все, мова може йти про службу ServiceDesk, управлінні мережею і безпекою. На умовах аутсорсингу підприємства можуть отримувати сервіси для колективної роботи, такі як пошта, календарі, портал, засоби комунікацій.

Висновки: Аутсорсинг – лише один з підходів до управління процесами. Не слід розглядати його як панацею від усіх бід компанії. Доцільність застосування аутсорсингу повинна бути обґрунтованою для кожного випадку окремо. Навіть у тому разі, якщо було виявлено, що сервісна IT-служба компанії фізично не справляється з підтримкою тих чи інших процесів, немає необхідності повністю відмовитися від розвитку свого власного IT-сервісу. Аутсорсинг може вивільнити частину ресурсів IT-служби компанії для виконання більш пріоритетних завдань. Це буде тимчасовим заходом, який дозволить реорганізувати сервісний підрозділ фірми. Ефективність подібного рішення і всі фінансові витрати на навчання персоналу сервісної IT-служби, її укомплектування потрібними фахівцями – все повинно бути прораховано і економічно обґрунтовано.

Україна посідає 15 місце у світовому рейтингу виробників програмного забезпечення, на відміну від інших економічних показників. Її річна частка у світовому аутсорсингу складає приблизно \$600 млн. У нашій країні налічується близько тисячі компаній, що займаються розробкою ПЗ: у сфері зайнято близько 25-30 тисяч українських фахівців. Тому розвиток у сфері IT-аутсорсингу можна вважати однією з пріоритетних напрямків розвитку України. Більшість вітчизняних компаній орієнтовані на закордонні ринки: 55-60% нашого аутсорсингу – це продукція на експорт. Досі аутсорсингові компанії були зосереджені у великих містах, тому наступним кроком є активний розвиток цієї галузі у регіонах та розширення ринків як за межами України, так і на внутрішньому ринку.

Список використаної літератури

1. Барбаш А. Аутсорсинг в Україні: тенденції і прогнози / А. Барбаш. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.it4business.ru/business/2149/>.
2. Герасимчук Ю. О. Історичний розвиток аутсорсингу, переваги та можливості, ризики аутсорсингу / Герасимчук Ю. О. // Збірник наукових праць ДЕТУТ. Серія «Економіка і управління». – К., 2004. – № 23-24. – С. 284.
3. Ноздріна Л.В. Аутсорсинг IT-проєктів в Україні / Управління проєктами: стан та перспективи // Тези доп. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: web-site: conference.nuos.edu.ua;
4. Матвій І. Е. Особливості розвитку IT-аутсорсингу в Україні / Матвій І. Е. // Національний університет «Львівська політехніка», кафедра менеджменту організацій. – Л., 2013.
5. Цибуляк Б. З. Використання аутсорсингу для захисту інформаційних систем. / Цибуляк Б. З. // Львівський державний університет безпеки життєдіяльності. – Л., 2013.

References.

1. Barbash, A. (2009), "Outsourcing in Ukraine: trends and forecasts", available at: <http://www.it4business.ru/business/2149/>.
2. Gerasimchuk, J. O. (2004) *Istoriichnij rozvitok aoutsorsingu, perevagi ta mozhlivosti, riziki aoutsorsingu* [Historical development outsourcing, benefits and opportunities, the risks of outsourcing]. Proceedings of DETUT, The series "Economics and Management", Kyiv, Ukraine.
3. Nozdrina, L.V. (2012), "Outsourcing Projects in Ukraine", *Tezi dop. VIII Mizhnar. nauk.-prakt. konf.* [Theses. VIII Intern. scientific-practic. Conf.], available at: conference.nuos.edu.ua;
4. Matvij, I. E. (2013), *Osoblivosti rozvitku IT-aoutsorsingu v Ukraini* [Features of IT outsourcing in Ukraine], Nacionalnij universitet «L'viv'ska politehnika», kafedra menedzhmentu organizacij, Lviv, Ukraine.
5. Tsybulyak, B. Z. (2013), *Vikoristannja aoutsorsingu dlja zahistu informacijnih sistem* [Outsourcing to protect information systems], Lvivskij derzhavnij universitet bezpeki zhittedijalnosti, Lviv, Ukraine.



ТОВ "ДКС Центр"