

ЛАТЕНТНОСТЬ ЗАКАЗЧИКОВ можно наблюдать практически в любом сегменте аутсорсинговых услуг, включая такую, на первый взгляд, рутинную область, как аутсорсинг инфраструктуры корпоративных сетей. Мы попытались взглянуть на состояние дел в этой сфере глазами операторов. Обратившись к нескольким крупным телекоммуникационным компаниям, работающим на российском рынке, мы попросили их охарактеризовать ситуацию в области аутсорсинга корпоративных сетей в нашей стране. На просьбу откликнулись Orange Business Services, «ВымпелКом» и «Акадо Телеком», которые пришли на отечественный рынок аутсорсинга сетевой инфраструктуры «с разных сторон», поэтому комментарии их представителей позволяют с уверенностью выделить несколько характерных тенденций рынка.

СТРУКТУРА ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Аутсорсинг аутсорсингу рознь, и даже в такой, казалось бы, четко очерченной области, как аутсорсинг инфраструктуры корпоративных сетей, есть множество нюансов. Сдача в аренду каналов связи и оборудования, услуги мониторинга и управления корпоративными сетями, аутсорсинг защиты корпоративных сетей, резервирование имеющейся у заказчика сетевой инфраструктуры — вот лишь несколько примеров сервисов данной категории. Понятно, что такие услуги чаще востребованы не по одиночке, а в комплексе, — это на руку и заказчику, и сервис-провайдеру.

Говоря об особенностях спроса на услуги инфраструктурного аутсорсинга и соответствующего предложения, Павел Захаров, руководитель департамента маркетинга, развития и управления продуктами фиксированной связи «ВымпелКома», отмечает, что в последние годы все больше российских компаний стремятся получать разнообразные сервисы в режиме «одного окна». Данный принцип означает, что операторы связи и сервис-провайдеры предлагают услуги телефонной связи, доступа к Интернету и системной интеграции как комплексное решение. В результате клиентам уже не приходится разбираться с многочисленными проблемами «на стыках» зон ответственности поставщиков услуг, которые отнимают уйму времени и ресурсов, требуют сначала поиска истинных причин происходящего, а уж затем самого решения проблемы.

Однако Барт Стаеленс, директор по стратегическому маркетингу Orange Business Services в России и СНГ, ссылаясь на опыт своей компании, констатирует, что сегодняшний интерес российских предприятий к комплексному аутсорсингу телекоммуникационной инфраструктуры — скорее, теоретический. Заметно большей популярностью пользуется новый класс операторских услуг, не ограничивающихся простым подключением офисов к каналам связи и требующих от оператора серьезной экспертизы в области ИТ. Речь идет об управляемых услугах (Managed Services), которые представляют собой аутсорсинг отдельных сетевых элементов и в последнее время активно продвигаются на нашем рынке крупными телекоммуникационными игроками.

Управляемые услуги позволяют заказчику передать оператору непрофильные активы, функции эксплуатации и управления значительной частью или всем ИТ-оборудованием. Существенно, что речь идет не просто об управлении, а об оптимизации конфигурации оборудования с учетом особенностей бизнес-процессов заказчика и используемых им приложений. Примерами управляемых услуг могут служить организация подключения частной VPN-сети заказчика на базе протокола IP к Интернету с обеспечением безопасности и контроля над доступом, управление маршрутизаторами клиента или его телефонной сетью, предоставление инфраструктурного оборудования для организации видео- и аудиоконференц-связи. В результате, не делая серьезных инвестиций, компания получает современные телекоммуникационные сервисы, работающие с заданными параметрами и производительностью как на сетевом уровне, так и на уровне приложений.

Orange предлагает российским заказчикам управляемые услуги уже более пяти лет. Показателем степени востребованности его сервисов, по словам Стаеленса, может послужить тот факт, что управление более чем 40% клиентских VPN-сетей осуществляет Orange.

Генеральный директор «Комкора» (торговая марка «Акадо Телеком») Леонид Гуштуров подтвердил, что наиболее востребованным крупными заказчиками решением сегодня является организация корпоративных сетей передачи данных по технологии IP VPN на базе операторской инфраструктуры IP-MPLS. Согласно исследованию, проведенному по заказу «Акадо Телекома» аналитическим агентством Direct Info, объем московского рынка услуг IP VPN (на котором работает этот сервис-провайдер) вырос с 2007-го по 2010 год больше чем на 3 млрд руб., а к 2015 году достигнет 14 млрд руб.

В то же время, считает Гуштуров, спрос на услуги защиты информации остается небольшим, хотя и в этой области потребность в профессиональных сервисах постепенно растет. Интерес, в первую очередь, проявляется к организации удаленного защищенного доступа к корпоративным сетям (SSL-VPN) и к защите корпоративных Web-серверов от DDoS-атак.

ПРИМЕТЫ ВРЕМЕНИ

Одним из бесспорных преимуществ аутсорсинга инфраструктуры является изменение структуры расходов на ИКТ-системы и компоненты, которые несет заказчик. Если аутсорсинг не ограничивается процессами управления, а предполагает аренду у оператора активного оборудования и каналов связи, то заказчик избавляется от необходимости делать значительные первоначальные инвестиции в инфраструктуру. Вместо них он переходит на схему ежемесячных арендных платежей и оплачивает только реально потребляемые сервисы, объем и параметры которых могут динамически изменяться.

В условиях кризиса и вызванного им существенного сокращения бюджетов на ИТ, телекоммуникационную инфраструктуру и услуги связи «размазывание» затратных статей

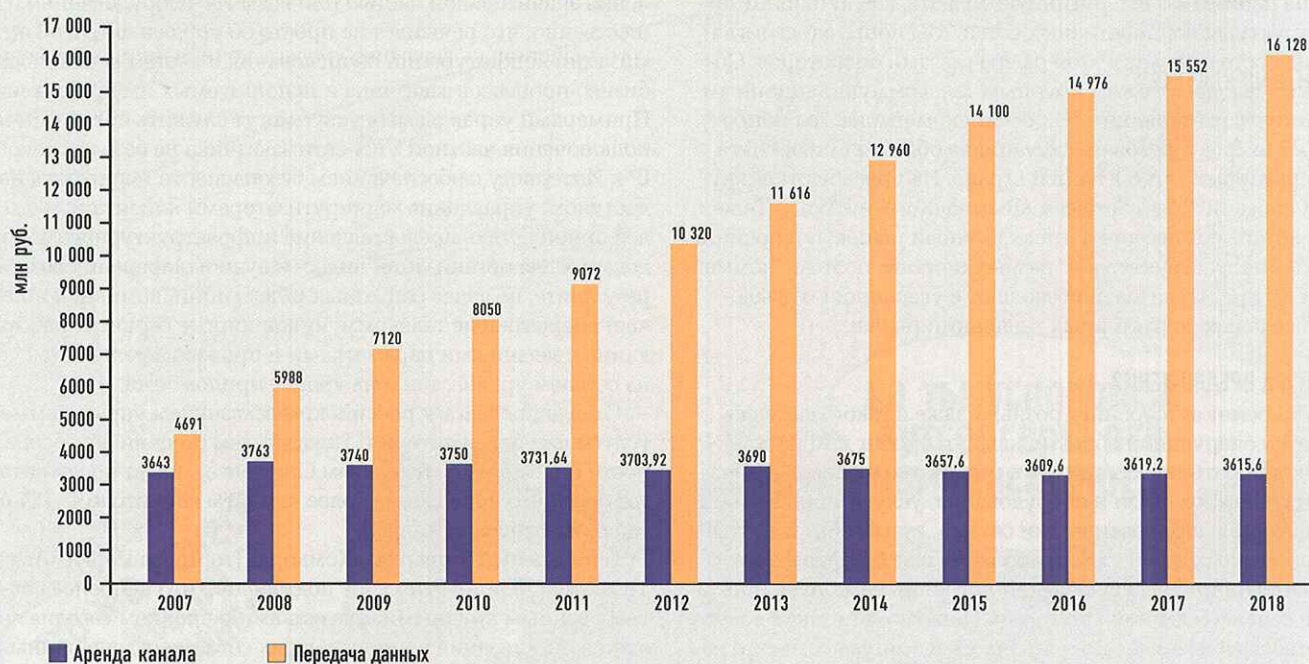


Business
Services

www.orange-business.ru

Обслуживание, модернизация,
Все услуги предоставляются в Рязани.

Динамика доходов от услуг аренды каналов и IP-VPN в московском регионе



Источник: «Акадо Телеком»

бюджета по времени становится особенно актуальным. Казалось бы, самое время прибегнуть к услугам аутсорсеров. Но не тут-то было. В процессе организации и проведения Российского аутсорсинг-форума в ноябре 2009 года обнаружилась любопытная ситуация: ИТ-руководители многих крупных и средних отечественных компаний говорили, что в период кризиса им — не до аутсорсинга.

Чем обусловлен этот парадокс? По мнению Стаеленса, далеко не все клиенты корректно оценивают экономический эффект от перехода на аутсорсинговую модель. Ежемесячная арендная плата за управляемые сервисы заметно больше сумм, которые предприятия привыкли тратить на стандартные услуги связи. Типичная ошибка клиентов заключается в неготовности оценивать реальную совокупную стоимость владения инфраструктурой, необходимой для получения услуг связи в рамках традиционной модели. А ведь помимо ежемесячных платежей за телефонию и каналы доступа необходимо учесть стоимость оборудования и его эксплуатации, оплату штата высококвалифицированных специалистов по ИТ и телекоммуникациям, бизнес-риски, связанные с отказами оборудования, амортизационные отчисления и налоги, ряд других факторов. В России многие компании принимают во внимание только прямые затраты, в то время как управляемые услуги, отмечают в «ВымпелКома», существенно снижают совокупную стоимость владения. При переходе к управляемым сервисам только экономия на персонале и прочих внутренних ресурсах достигает 50%.

Конечно, ошибкой было бы думать, что за последние пару лет в аутсорсинговом ландшафте вообще не произошло изменений. В Orange признают, что мировой финансово-экономический кризис во многом способствовал принятию рынком бизнес-модели ИКТ-аутсорсинга. В 2009 году наблюдался серьезный рост интереса определенного круга заказчиков

к управляемым услугам: они были вынуждены существенно сократить капитальные вложения, поэтому полученные оборудования в составе комплексной услуги стало более привлекательным.

Одновременно более отчетливо начала проявляться основная причина популярности аутсорсинговой модели — максимальная концентрация ресурсов заказчика на основном бизнесе. В сложных экономических условиях управление бизнесом требует от топ-менеджмента максимальной сосредоточенности, скрупулезного анализа рыночной ситуации и открывающихся возможностей для развития. Делегирование оператору функций управления всем процессом оказания услуг связи «под ключ», предусмотренное концепцией Managed Services, позволяет заказчику сосредоточиться на профильной деятельности. При этом появляется возможность сократить штат ИКТ-специалистов и высвободить внутренние ресурсы для реализации ключевых бизнес-проектов. Благодаря аутсорсингу сетевой инфраструктуры клиент может не беспокоиться о качестве обслуживания, не тратить время и ресурсы на устранение неполадок в оборудовании или на изменение его конфигураций, что, в конечном счете, гарантирует более высокий уровень доступности сервисов.

Павел Захаров из «ВымпелКома» отметил еще две тенденции, явно проявившиеся в прошлом году. Поскольку первая волна предоставления услуг аутсорсинга в нашей стране завершилась, заказчики обрели опыт и ясное понимание того, какие процессы могут и должны передаваться сторонним сервис-провайдерам. В результате их отношение к аутсорсингу стало максимально критичным: сегодня клиенты детально анализируют каждую составляющую предлагаемой услуги с точки зрения параметров качества и модели ценообразования. Другая тенденция является прямым следствием сокращения бюджетов, выделяемых на развитие или

даже эксплуатацию инфраструктуры. «ВымпелКом» отмечает, что в период кризиса клиенты из-за финансовых ограничений нередко были готовы поступиться показателями качества услуг (QoS).

КТО ОН, ВАШ КЛИЕНТ?

Как и следовало ожидать, наибольшую заинтересованность в услугах аутсорсинга сетевой инфраструктуры в нашей стране проявляют организации, представляющие крупный и средний бизнес, имеющие центральные офисы в Москве (или других крупных городах) и территориально-распределенную филиальную сеть. Правда, к услугам аутсорсинга порой прибегают и небольшие компании. Размер организации практически однозначно определяет ее потребности в аутсорсинговых услугах и особенности предложений оператора.

Например, малому бизнесу в наибольшей степени подходят максимально простые («коробочные», как их именуют в «ВымпелКоме») аутсорсинговые решения, которые организация в дальнейшем сможет поддерживать своими силами. Именно на этот сегмент нацелены управляемые услуги «Билайна», обеспечивающие удовлетворение всех телекоммуникационных потребностей небольшого, максимум с 30 сотрудниками, офиса (таких как доступ к Интернету, телефонная связь, базовые функции учрежденческой АТС и средства сетевой защиты).

Для среднего бизнеса на первый план выходят простота и надежность управления инфраструктурой, что предполагает использование однотипного оборудования и унифицированного способа подключения к каналам связи. С расчетом на таких клиентов в ближайшее время «ВымпелКом» планирует приступить к предоставлению услуг Managed PBX и Managed VPN.

При работе с крупными клиентами на первый план выходит индивидуальный подход, нацеленный на максимально полное соблюдение заявленных параметров качества аутсорсинговых услуг. Крупные транснациональные корпорации, в которых культура использования аутсорсинга развита достаточно сильно, заинтересованы в передаче внешнему провайдеру большинства сервисов и связанных с ними бизнес-процессов. Однако сейчас они ограничиваются аутсорсингом лишь тех услуг, которые можно стандартизировать и качество которых легко поддается контролю. Здесь-то и становятся незаменимыми управляемые услуги.

Для крупных зарубежных клиентов, которые имеют в России свои представительства, преимущества аутсорсинговой модели не требуют доказательств. Обычно в этих компаниях имеется единая ИТ-стратегия, которая подразумевает использование аутсорсинга по установленным сценариям с заранее определенными параметрами качества. Сложность работы с такими клиентами, особенно западноевропейскими, состоит в другом: стоимость соответствующих решений в нашей стране, как правило, сильно отличается от европейского уровня, и это вполне объяснимо. В условиях России обеспечить гарантированное четырехчасовое устранение физической неисправности оборудования во всех точках присутствия филиальной сети заказчика практически невозможно. Например, в Сибири до некоторых точек присутствия клиентов «Билайна» можно добраться только в зимний период через замерзшие русла рек.

В силу особенностей отечественного бизнеса среди крупных потребителей услуг аутсорсинга в России явно лидируют глобальные корпорации, стремящиеся снизить издержки по

непрофильным направлениям деятельности. Как отмечают в Orange, большая часть аутсорсинговых проектов этого оператора в нашей стране выполняется в рамках глобальных контрактов. Конкретная сфера их специализации не имеет особого значения: куда важнее уровень конкуренции в отрасли, в которой работает компания. По словам Барта Стаеленса, чем выше уровень конкуренции в каком-либо рыночном сегменте, тем выше скорость происходящих в нем изменений. Значит, тем важнее для предприятия эффективность функционирования и возможности оптимизации внутренних бизнес-процессов. При этом параметры инфраструктуры и расходы на ее эксплуатацию играют не последнюю роль.

Правда, из этого правила бывают и исключения, которые нельзя объяснить пресловутой российской спецификой. Скажем, кредитные учреждения, несмотря на высокую конкуренцию в банковской сфере, крайне неохотно отдают свою ИТ-инфраструктуру на полный аутсорсинг — в первую очередь, по соображениям безопасности.

ДОВЕРЯЙ, НО ПРОВЕРЯЙ

Если прохладное отношение финансовых учреждений к аутсорсингу объясняется особенностью их деятельности, то в других случаях скептицизм вызван невысоким уровнем доверия заказчиков к поставщикам услуг. Проблема усугубляется необходимостью минимизации бизнес-рисков, которые неизбежно возрастают при переходе на аутсорсинговую модель.

Несмотря на многолетние обсуждения, вопрос возмещения ущерба для бизнеса, который может возникнуть по вине аутсорсера, до сих пор остается открытым. Основных причин тут две. Первая заключается в том, что для крупных заказчиков

PM TELEKOM www.rmt.ru

Почему выбирают нас?

Мы стараемся больше других!

Приглашаем специалистов
в наш сплоченный и творческий коллектив!
Объявляется конкурс на занятие вакантных должностей для работы в центральном офисе РМ.ТЕЛЕКОМ:

«Инженер телекоммуникационных сетей»

Требования:

- опыт работы в телекоммуникационных компаниях
- знание основных протоколов Интернет
- знание Unix FreeBSD, CISCO IOS
- знание языков программирования C, Perl
- опыт работы с сетевым оборудованием.

Обязанности:

- настройка сетевого оборудования
- поддержание функционирования серверов и маршрутизаторов.

Кандидатам на занятие этой должности нужно заполнить анкету на www.rmt.ru/employ_admin

«Инженер технической поддержки»

Требования:

- опыт работы в телекоммуникационных компаниях
- знание основных протоколов Интернет
- опыт работы с сетевым оборудованием.

Обязанности:

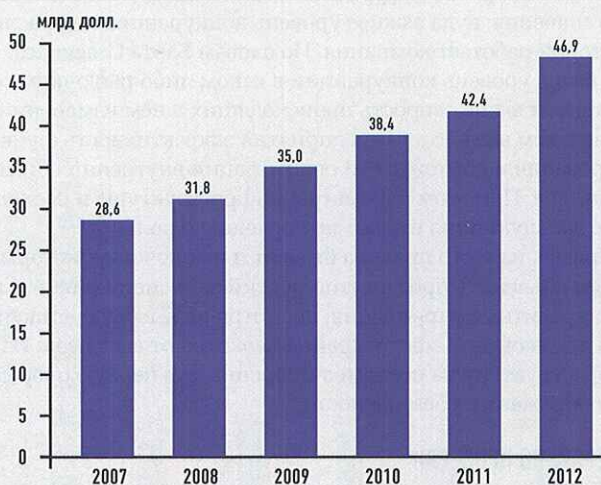
- техническая поддержка абонентов по телефону
- удаленная диагностика неисправностей в сети связи
- настройка и проверка сетевого оборудования.

Кандидатам на занятие этой должности нужно обратиться к Горобинской Наталье

142784, Московская обл., Ленинский р-н, п. Румянцево, Бизнес Парк, стр. 1, офис 402Б www.rmt.ru
+7 495 988-8212

Реклама

Североамериканский рынок управляемых услуг*



* Включает в себя услуги управления элементами LAN/WAN, сетевой инфраструктурой операторов связи, а также инфраструктурой дата-центров.

Источник: Insight Research

такой ущерб может измеряться сотнями миллионов долларов, а в мире найдется немного компаний, способных страховать подобные риски. Вторая причина связана с позицией самих аутсорсеров, которые готовы компенсировать клиентам только стоимость своих услуг за тот период, в течение которого они были недоступны. Понятно, что суммы получаются смехотворными и обычно не имеют ничего общего с масштабами реального бизнес-ущерба. Аргументация аутсорсеров предельно проста: дабы в полной мере нести ответственность за причиняемый ущерб, провайдер должен разделять с заказчиком не только риски, но и прибыль, т.е., по сути дела, получать долю бизнеса (о чем, естественно, и речь не идет).

Павел Захаров отмечает, что проблема доверия не может быть решена в одночасье и одинаково для всех компаний. Сомневающимся «ВымпелКом» предлагает пробный проект, охватывающий один-два филиала предприятия, для оценки качества услуг и истинной потребности в них. Затем положительный опыт распространяется на другие филиалы и, наконец, услугами аутсорсинга охватывается центральный офис компании. Еще один сценарий предполагает развертывание нового решения при сохранении имеющейся инфраструктуры. В этом случае клиент переходит на новое решение только после того, как полностью удостоверится в его работоспособности.

По мнению Леонида Гуштурова, колеблющиеся заказчики чаще всего говорят о риске потери управления и контроля над элементами ИТ-инфраструктуры. Им не всегда просто решить, что именно стоит передавать на внешнее обслуживание, а что обязательно надо оставить внутри компании. Потенциальные клиенты опасаются ошибок подрядчика, хотя эксплуатация оборудования собственными силами тоже не является гарантией безошибочности. Упоминается и существенный риск утечки важной коммерческой информации, а в некоторых случаях — даже утраты собственных ключевых компетенций.

Анализируя причины скептицизма заказчиков, особенно в отношении комплексных аутсорсинговых услуг, в Orange пришли к любопытному выводу. Крупный аутсорсинговый проект в области сетевой инфраструктуры не может быть реализован за пару месяцев и даже за полгода, требует довольно высокой степени зрелости заказчика, которая отсутствует у большинства российских предприятий, и наличия истории взаимоотношений между заказчиком и аутсорсером. По мнению Барта Стаеленса, только когда две компании становятся «прозрачными» друг для друга и соответствуют взаимным требованиям к стабильности бизнеса, возникает повод говорить о долгосрочном соглашении и комплексном аутсорсинге. В нашей стране к таким доверительным отношениям сейчас готовы лишь немногие корпоративные клиенты.

ПРЕДСКАЗЫВАЯ БУДУЩЕЕ

Участники рынка и эксперты сходятся в том, что российский сегмент ИКТ-аутсорсинга имеет большие перспективы, но пока находится на ранней стадии развития. Его дальнейшая эволюция будет сдерживаться, в первую очередь, краткосрочностью истории партнерских отношений между аутсорсерами и клиентами, отсутствием масштабного положительного опыта потребления корпоративными клиентами управляемых сервисов.

Надо ли говорить, что заказчик никогда не решится отдать ключевой бизнес-процесс сторонней компании, с которой у него нет истории взаимоотношений: он должен постепенно наращивать масштаб и уровень сложности потребляемых услуг. Поддержанию долгосрочных отношений между поставщиком и заказчиком не способствует отечественное законодательство. Как заметил Стаеленс, согласно действующему закону о связи, оператор может в любой момент поднять тарифы, а заказчик имеет право, предупредив аутсорсера за 30 дней, отказаться от использования его услуг. Но срок окупаемости инвестиций, сделанных оператором в рамках аутсорсингового проекта для крупного клиента, может исчисляться годами. Речь идет о вложениях в операторское оборудование, клиентские устройства, организацию «последней мили», в персонал и т.д. Неудивительно, что во всем мире стандартной является практика подписания трех-пятилетних аутсорсинговых контрактов, в которых фиксируются и стоимость услуг, и предоставляемые клиентам скидки. Операторы нацелены на рост лояльности клиента и сохранение долгосрочных отношений, поэтому скидка на аутсорсинговые услуги увеличивается с каждым годом.

Но все же отечественный рынок аутсорсинга, в том числе инфраструктурных услуг, продолжает развиваться. Кризис заставил многие организации заново проанализировать важность и своевременность капитальных затрат. Как подчеркивает Павел Захаров, основные производители оборудования давно стараются перейти от «коробочных» к специализированным решениям. Наряду с предлагаемой производителями технической поддержкой «третьего уровня» и лизингом оборудования это повышает привлекательность ряда услуг аутсорсинга. Операторы связи, в свою очередь, разрабатывают пакетированные решения и управляемые сервисы, которые нацелены на повышение эффективности бизнеса заказчиков. И хотя такие услуги в ассортименте отечественных операторов связи пока представлены явно недостаточно, это — не более чем болезнь роста, которая в ближайшие годы должна быть побеждена. <<