

Больше аутсорсинга — меньше проблем



Николай Говорун

Начальник Департамента информационных технологий ЗАО «БИС»

Аутсорсинг в сфере IT — предмет деликатный, требующий осторожного отношения, как и все, что связано с высокими технологиями. Однако в Европе IT-аутсорсинг прижился давно, у нас же процесс освоения шел долго и трудно. Причины можно называть разные, нам же кажется разумным выделить основные. Во-первых, непрозрачность российского бизнеса. Многие владельцы компаний до сих пор ведут крайне закрытую политику и скрывают все от всех. При таком подходе как приглашать кого-то со стороны? Вторых — ментальность отечественного предпринимателя. Он порой и учился в Европе, и носит в портфеле сертификат MBA, а в глубине души все-таки хочет, чтобы у него все было свое. «Так оно надежнее», — рассуждает он. — Да и спросить про-

ще». Наконец, в-третьих, — неопределенность законодательной и нормативной базы в вопросах информационной безопасности.

В последние годы в российском бизнесе многое изменилось. Что бы ни говорили, а в деловой сфере стало больше открытости и порядка. И законодательство постоянно развивается. А, кроме того, математика, царица наук, победила многие предрассудки. Она засвидетельствовала очевидное: работник вне штата обходится куда дешевле, чем работник в штате. В пору кризиса этот довод особенно убедителен.

Догнать и перегнать

Чтобы оценить перспективы какого-либо рыночного сегмента, нужно посчитать его емкость. Если не получается дать точную цифру, можно ограничиться порядком цифр. Так вот, в 2008 г. объем российского рынка IT-аутсорсинга оценивался в 775 млн долл. С той поры был кризис, выход из кризиса, подъем и прочая, прочая. Неизвестно, удалось ли рынку достичь психологически важной отметки в 1 млрд долл., но в любом случае речь идет именно о таком уровне. И надо признать: рынок IT-аутсорсинга — один из самых перспективных в российской экономике.

Внедрение аутсорсинга в область банковских IT идет сейчас такими темпами, что лозунг «Догоним и перегоним Америку» обретает смысл прямо на глазах. Речь идет не о разовых, незначительных по объему работах — целые направления деятельности банков, где трудились десятки высококвалифицированных сотрудников, отдаются теперь на от-

куп специалистам из профильных компаний.

Соответственно спросу растет и предложение. Развитие дистанционного обслуживания позволяет предоставлять любые услуги из любой точки земного шара. Как следствие, во многих IT-компаниях меняются приоритеты, начинают развиваться новые направления. И зачастую на первый план выходят проекты, связанные с рынком аутсорсинга. К примеру, компания БИС и прежде предоставляла свои услуги на условиях аутсорсинга. Но сейчас аутсорсинг стал целым направлением деятельности компании.

Аутсорсинг — это совсем не так просто...

Аутсорсинг в банковской сфере — явление сложное, многоаспектное, многоуровневое. И чтобы дать определение этому феномену, нужно прежде разобраться с понятийным аппаратом.

- Первый уровень — работа с конечным пользователем онлайн.
 - Второй уровень — обслуживание прикладных банковских систем, установка обновлений, исправление ошибок.
 - Третий уровень — сопровождение и поддержка программного-аппаратного комплекса банка, используемого прикладным банковским программным обеспечением.
- При всем уважении к коллегам по бизнесу отмечу, что компания БИС — одна из немногих работает на всех перечисленных уровнях и в любых их сочетаниях. При этом, разумеется, возможны варианты включения только отдельных опций. Ведь у каждого банка — свои потребности.

Будем справедливы: высказывания на тему «А так ли выгоден аутсорсинг, как говорят», все еще встречаются. И все же очевидно, что логика сторонников идеи «Мы все должны делать сами, чтобы ни от кого не зависеть», — неадекватна. Да, очная ставка расходов по зарплате фиксирует примерное равенство. Но экономия происходит совсем по другим статьям. Люди болеют, уходят в отпуск, некоторые увольняются, специалистам нужны определенные условия — удобные офисы, хорошая техника. Все это может быть проблемой банка, а может стать заботой компании, привлекаемой на условиях аутсорсинга. Компания говорит: мы обеспечим вам необходимый уровень сервиса. Каким образом — наше дело. И если, к примеру, наш системный администратор по рассеянности поскользнулся на банановой кожуре и сломал ногу, мы просто пригласим вам другого, который знает предмет не хуже, зато не ест бананы. Вы ничего и не заметите.

И еще аргумент. Люди, работающие в специализированной IT-компании, лучше других знают все выпускаемые производителем обновления, а, следовательно, оперативно и более профессионально реагируют на малейшие изменения в системах и, соответственно, лучше обеспечивают потребности банка. Банковский айтишник, как бы он ни был квалифицирован, все равно уступает сотрудникам профильной компании, потому что они каждый день, каждый час занимаются именно теми проблемами, которые нужно решить банку.

В последнее время активно развивается еще одна разновидность аутсорсинга. Суть этой услуги заключается в том, что банк согласно договоренности получает на определенный срок необходимого специалиста. Такой специалист порой не имеет конкретного задания на все время пребывания в такой своеобразной командировке. Состав выполняемых

работ может оперативно корректироваться работниками банка в зависимости от полученных результатов или изменившихся требований. И постепенно, разбираясь, в чем дело, он сам определяет проблему, которую ему надлежит решать, или формулирует техническое задание для компании-разработчика. Такого рода сотрудничество у компании БИС налажено, например, с банком ВТБ24.

Как мы это делаем

Итак, аутсорсинг — весьма перспективное направление работы для многих IT-компаний, предлагающих свои услуги банковским организациям. У нас есть все основания полагать, что компания БИС входит в число отечественных лидеров по объему и качеству предоставления услуг на аутсорсинге. Во-первых, для компании БИС характерен комплексный подход. Во-вторых, возможна работа на каком-то одном или нескольких уровнях, возможны любые сочетания в зависимости от конкретных потребностей банка.

Внутри компании сейчас создано специальное подразделение, которое занимается только аутсорсингом. Подобраны необходимые специалисты, для выполнения работ по аутсорсингу также могут привлекаться сотрудники из других подразделений. Проведены работы по подготовке инфраструктуры компании для целей аутсорсинга, в том числе внедрена система регистрации взаимодействия с банком, обеспечивается онлайн-взаимодействие с инфраструктурой банков.

Еще одно новшество: компания работает с учетом разницы во времени на территории нашей страны. При необходимости поддержки клиента в другом часовом поясе такую помощь ему оказывают сотрудники компаний-партнеров, работающие в удаленных офисах в аналогичном часовом поясе. Это позволяет нашей компании «накрывать» значительную территорию, живущую по своему, не

соответствующему московскому, времени.

Компания БИС имеет успешный опыт работы на рынке услуг аутсорсинга. Об этом свидетельствует целый ряд примеров. Прежде всего, следует упомянуть о нашем сотрудничестве с ТАТЭКОБАНКом (сейчас этот банк называется «АНКОР БАНК СБЕРЕЖЕНИЙ»). Банк принял решение о переходе к аутсорсингу в сфере IT, и компания БИС взяла на себя:

- обслуживание централизованной ИБС БИСКВИТ во всех подразделениях и офисах банка (второй уровень аутсорсинга);
- обслуживание аппаратной платформы, которая была выведена с уровня просто совокупности серверов на уровень центра обработки данных (ЦОД), с использованием мощностей и каналов связи внешнего ЦОД (третий уровень аутсорсинга).

Сотрудничество с ТАТЭКОБАНКом сложилось успешно, нашей компании удалось решить все задачи, поставленные перед нами руководством банка.

Второй пример практической работы по аутсорсингу — взаимодействие с ФОРА-БАНКом. Там реализуются 3 уровня поддержки. В рамках аутсорсинга была разработана также инфраструктура программно-аппаратного комплекса банка. Наши сотрудники спроектировали архитектуру программно-аппаратного комплекса, участвуют в установке и вводе ее в эксплуатацию. И потому, что были задействованы 3 уровня, и потому, что была разработана архитектура программно-аппаратного комплекса, можно говорить о комплексном подходе к аутсорсингу. А, следовательно, — об уникальном проекте.

Думается, ближайшее время даст нам возможность убедиться: аутсорсинг в банковской сфере имеет отличные перспективы развития. И те, кто пока со стороны наблюдают за развитием этих технологий в России, станут его активными участниками. ■