

# **ПЕРСПЕКТИВЫ АУТСОРСИНГА ИТ-УСЛУГ В БЕЛАРУСИ**

**Р. В. Дешкович**

*Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», Беларусь*

Научный руководитель А. М. Бондарева

Автор настоящей статьи имеет личный опыт работы в статусе индивидуального предпринимателя по разработке сайтов и другого прикладного программного обеспечения, а потому надеется на ценность своего мнения о возможностях использования аутсорсинга ИТ-услуг в экономике Беларуси.

Белорусские компании способны и имеют стимулы заказывать большой спектр услуг в сфере информационных технологий, поскольку это приводит к минимизации расходов в сравнении с тем, если бы пришлось содержать целый штат сотрудников (программистов, системных администраторов и др. специалистов). Однако на практике, вместо того, чтобы заказать услугу у специализированной компании по пре-

доставлению ИТ-услуг, руководители организаций в большинстве своем нанимают целый штат для решения тривиальных задач. Почему же это происходит?

В настоящее время спросом пользуются только облачные технологии (SAAS, CRM-системы и системы управления финансами и финансовой отчетностью). Стоит отметить, что породило этот спрос обязательное использование программы 1С-bitrix (программа для ведения бухгалтерской отчетности). Она является обязательной для предприятий и навязывание ее использования тормозит процесс развития ИТ-аутсорсинга в Беларуси.

Рассмотрим случай из реальной практики. Автору статьи пришлось устанавливать эту программу в бухгалтерском отделе Гомельской автомобильной школы ДОСААФ. Задача стояла такая: установить на 2-х компьютерах 8-ю версию программы и на одном – 7-ю. Также необходимо было синхронизировать все 3 компьютера, чтобы была общая база, и пользователям не приходилось бы пересаживаться с одного компьютера на другой. При установке программы возникли проблемы, так как для ее настройки необходимо самостоятельно через текстовый редактор править конфигурационные файлы. Без специальной подготовки с такой задачей не справиться. Нужно, как минимум, знать азы программирования.

Возникает вопрос: «Как человек, который не знает программирования, например, рядовой бухгалтер, будет эксплуатировать этот программный продукт (выгружать и загружать базы данных, переустанавливать программу при необходимости или вносить некоторые корректировки в ее настройку)?». При этом разработчики продукта не могут даже предоставить хорошую консультацию по телефону.

Почему принято решение использовать для отчетности именно 1С? Зачем использовать те решения, которые неудобны? И почему бы не разрешить пользователю самостоятельно определиться с выбором того программного продукта, который будет ему по душе? Это только положительно скажется на развитии отрасли информационных технологий. Сегодня уже есть достойный конкурент той же 1С. Есть облачный сервис под названием «EasyFinance». Ничего устанавливать не нужно, круглосуточная техническая поддержка. Масса подсказок пользователю, интеграция с расчетными счетами, с карт-счетами, с депозитами и множество других функций. При этом информация представлена не в виде сухих таблиц, как это сделано в 1С, а красочно и ярко – с графиками.

Следующей проблемой в развитии ИТ-аутсорсинга, как и ИТ-отрасли в целом, является бюрократический аппарат и нежелание некоторых лиц, от которых зависит это развитие, что-то делать. Бюрократический аппарат существенно замедляет темп развития, потому что информационные технологии – это быстро меняющаяся сфера, которая требует быстрой реакции. Достаточно посмотреть обычные новости, чтобы это понять. Сколько нового выходит каждый день! Что умели делать мобильные телефоны 7–10 лет назад? Были ли они тогда распространены? А сейчас имея в руках смартфон, можно легко обходиться без компьютера. На этот счет у меня тоже есть пример из практики.

Недавно в Минске ограбили ювелирный магазин, от которого с одной стороны 2 мин свободным шагом до КГБ, а с другой стороны – 2 мин свободным шагом до департамента охраны, под охраной которого находится этот ювелирный магазин. Когда приехал наряд, воров в магазине уже не было, и магазин был ограблен. 10 мин прошло с момента срабатывания датчика контроля периметра до приезда группы задержания. На первый взгляд может показаться, что проблема в датчиках или еще в каком-либо оборудовании, установленном в магазине. Однако при детальном изучении вопроса оказалось, что весь процесс тормозит пульт управления, который нахо-

дится в департаменте охраны. Дело в том, что смотрящие на пульте должны позвонить хозяину магазина с уточнением того, что это не он проник в свой магазин. Затем позвонить дежурному диспетчеру МВД, который также по телефону связывается с нарядами, выясняет, какой свободен и расположен ближе всего, и только после этого группа задержания отправляется на объект. Сколько манипуляций произведено! Можно с уверенностью сказать, что именно звонки и уточнения заняли большую часть времени. Автором этой статьи была разработана и предложена программа, которая автоматизирует весь этот процесс. Однако ее даже протестировать не получается. Все в один голос говорят, что это дорого внедрять – невыгодно, а также придется сократить штат сотрудников, из каждого департамента – около 30 человек. А в некоторых – больше 30. Департаменту охраны, наверное, дешевле возместить убыток от украденных украшений, разбитых витрин. По предварительным расчетам магазина, сумма понесенных убытков составляет около 10 млрд бел. р.

По внедрению программы или хотя бы по проведению тестов, приближенных к реальным условиям, автором были предприняты попытки обращения в горисполком, непосредственно к руководителям этих департаментов, а также в управление МВД, но предложение было отвергнуто по указанным причинам.

Если подойти с другой стороны к вопросам аутсорсинга в сфере информационных технологий, то в качестве основной проблемы можно выделить в целом небольшой внутренний рынок. Спроса на эти услуги не хватает на всех имеющихся на рынке разработчиков, и поскольку есть ранее указанные препятствия, то рынок имеет слабый потенциал к развитию.

Представим в целом классическую структуру рынка: на стороне предложения – разработчики, на стороне спроса – клиенты. В числе тех и других есть три категории участников: крупный бизнес, средний бизнес, индивидуальное предпринимательство (малый бизнес).

В белорусской национальной экономике на стороне предложения ИТ-услуг присутствуют три крупных компании: EPAM SYSTEMS, IBA, МЕДИАЛАЙН. Эти компании такого масштаба, что всего одна может удовлетворить потребности всего рынка. Почему тогда на рынке их три? Потому что каждая из них работает только в своей сфере. EPAM SYSTEMS занимается разработкой высоко нагруженных SAAS систем. В число их клиентов входят большие заводы, аэропорты и др. IBA преимущественно занимается мобильной разработкой. МЕДИАЛАЙН делает сайты и web-приложения. Рынок поделен и по признакам напоминает олигопольный. В такой ситуации не могут работать небольшие группы разработчиков и средние студии. Так как клиентов не хватает даже на «акул», остальные участники вынуждены идти на внешние рынки.

Как кажется на первый взгляд, – это неплохо, так как гарантирует приток валюты в страну. Но МЕДИАЛАЙН – небелорусское предприятие и основная его прибыль поступает в Москву и Санкт-Петербург. IBA – международное сообщество, основная прибыль которого сконцентрирована за рубежом. Единственное белорусское предприятие – EPAM SYSTEMS, которое приносит прибыль именно белорусской экономике, хотя за рубежом находится значительная часть филиалов, где оседает небольшая часть его прибыли.

Со стороны спроса на ИТ-услуги наблюдается следующая ситуация. Малый бизнес не может заказать услуги, потому что у него нет на это средств. Средний бизнес не очень доверяет ИТ-решениям и не хочет вкладывать в них свои средства. Крупные предприятия считают, что дешевле создать свой штат, который будет называться ИТ-отделом и успешно решать поставленные задачи. Не секрет, что такие отделы не всегда компетентны в решении поставленных задач, а сотрудники долж-

ным образом не простимулированы. Например, в 2013 г. автору статьи довелось делать сайт Гомельскому авторемонтному заводу. На заводе есть свой отдел информационных технологий и даже свой ИТ-директор. Однако как выяснилось, специалисты не знают даже фундаментальных основ программирования, в частности, не умеют настроить сервер. В результате сайт так и не запустили, потому что запуск сайта продемонстрировал бы некомпетентность «своих» специалистов. Если бы настройку сервера и подключение базы данных делали бы «со стороны», то наверняка возник бы вопрос о том, зачем держать штат «своих специалистов»?

Государство стимулирует развитие сферы информационных технологий: создаются технопарки, активно развивается «силиконовая долина», вручаются премии талантливым разработчикам. По мнению автора, государство должно создавать условия конкурентного порядка, когда малый и даже микробизнес находил бы сферу применения собственным StartUp-ам. Это стимулировало бы инициативность, делало бы белорусскую экономику более конкурентоспособной.