

экономика региона

Аутсорсинг переходит на личности

— тенденции —

С 9 который включает компоненты оборудования, приложений, услуг, хостинга, обработки данных и т. д. ».

Старший вице-президент Мауког по корпоративным продажам Павел Растопшин говорит, что спрос на услуги ИТ-аутсорсинга растет стабильно, и это обусловлено двумя факторами. Первый: в кризис мало кто вкладывается в обновление ИТ-инфраструктуры, что повышает требования к эксплуатации этой инфраструктуры, а гарантийные обязательства производителей и интеграторов заканчиваются. Поскольку урезание бюджетов часто приводит к сокращению штата, с помощью аутсорсинга компании стремятся решить рутинные задачи поддержки бизнеса, а драгоценные собственные кадры сосредоточить на стратегических вопросах. Второй фактор тесно связан с первым: сокращение капитальных затрат приводит к тому, что компании ищут возможность получать необходимые им ИТ-сервисы без построения инфраструктуры. Это порождает спрос на сервисную модель, когда аутсорсер предоставляет технику и ПО в долгосрочную аренду и обеспечивает их стабильную работу в течение всего срока службы. «Наиболее типичный пример — сервис печати. Иными словами, акцент делается на услугах, избавляющих от инвестиций в ИТ. При заключении аутсорсинговых контрактов пристальное внимание уделяется валютной составляющей. Из-за колебаний курсов валют многие клиенты переходят на отечественные комплектующие и расходники в рамках сервисных проектов», — говорит Павел Растопшин.

Счет на проценты

Клиенты сегодня учитывают каждый процент экономии и требуют показать реальный финансовый эффект. Олег Аэров говорит, что практически любая сделка по аутсорсингу сопровождается расчетом бизнес-кейса, который подтверждает экономический эффект от сделки. В зависимости от конкретных параметров существенной экономии можно достигать за счет оптимизации использования инфраструктуры, специальных условий использования Capacity-on-demand (мощность по требованию) за счет эксклюзивных альянсов с поставщиками «железа», более высокой производительности (квалификации) специалистов провайдера, наличия Factory («фабрики» по конкретной компетенции), использования офшорных схем и множества других факторов. «Все чаще у нас заключаются сделки, когда вознаграждение зависит от достигнутого бизнес-результата заказчика от использования нашей системы или сервиса», — говорит Олег Аэров.

Но рассчитать реальную сумму экономии бывает не просто. Для этого необходимо уметь оценивать собственные расходы по каждому бизнес-процессу. Затем эту цифру можно сравнить с той, что предлагает аутсорсер.

Подрядчику удастся на тех же самых процессах уменьшить свои расходы за счет того, что он специализируется на ИТ-услугах, его бизнес масштабируемый и задачи распределены между дорогами специалистами — они загружены работой, не простаивают. ИТ-аутсорсер работает по принципу конвейера, в результате себестоимость одной элементарной услуги ниже и качество ее вполне устраивает потребителей.

Переходя на аутсорсинг техподдержки, компании таким образом могут экономить 30–40%. Павел Растопшин добавляет, что кроме всего прочего аутсорсинг помогает показать истинную стоимость ИТ-сервисов, которая при работе собственными силами клиента может быть размыта по бюджетам различных подразделений и неочевидна для заказчика. Это дает клиентам возможность принять действенные меры оптимизации.

Александр Аносов, директор по работе с ключевыми заказчиками подразделения IT Business компании Schneider Electric, утверждает, что кризис как таковой не повлиял на математику ставшей уже традиционной модели оценки выбора между строительством собственного дата-центра или аутсорсинга услуг. И набор услуг остался очень похожим на то, что было раньше. Он добавляет: «С единственной оговоркой: поскольку рынок еще незрелый, идет достаточно быстрое эволюционное развитие этого набора, обеспеченное в первую очередь внедрением решений, прошедших обкатку на Западе, и развитием возможностей информационных систем. Скорее кризис подтолкнул многие компании к сокращению объемов инвестпрограмм и заставил искать пути оптимизации использования имеющихся бюджетов».

Александр Файнбойм, руководитель направления ИТ-аутсорсинга компании КРОК, рассказывает, что сегодня среди крупных заказчиков ИТ-аутсорсинг актуален для финансовых структур, ритейла и производственных предприятий. «Спрос услуг сторонними подрядчиками там действуют свои подходы», — добавляет он.

В числе наиболее востребованных типов услуг — комплексная техническая поддержка пользователей, включая рабочие места, оргтехнику,



Использование внешнего поставщика ИТ-услуг позволяет клиенту экономить 15–30% стоимости владения корпоративной информационной системой

печать и администрирование учетных записей.

«Также все чаще появляются запросы со стороны крупных организаций на трансформацию аутсорсинговой модели», — рассказывает господин Файнбойм. — Например, полностью на сервисную модель в свое время перешла компания British American Tobacco Russia, с которой мы работаем уже больше десяти лет. На аутсорсинге у КРОК находится более 20 ИТ-сервисов в более чем 100 региональных отделениях и двух основных московских офисах. В начале года мы подписали с ними очередной контракт».

Также, по словам Александра Файнбойма, востребован аутсорсинг ЦОД. Свою роль здесь сыграл и 242-ФЗ, который вступил в силу 1 сентября. Согласно этому ФЗ, операторы персональных данных должны хранить и обрабатывать данные российских граждан на серверах в России. Также среди заказчиков КРОК наблюдается тенденция перехода на аутсорсинговую модель потребления «облачных» сервисов. Например, крупный производитель снэков с несколькими фабриками, складами и упаковочными производствами в России теперь пользуется «облачным» сервисом компании по управлению транспортной логистикой.

Преступление и наказание

Рынок ИТ-аутсорсинга развивается, и этап, когда никто не соблюдает SLA (Service Level Agreement — соглашение об уровне обслуживания между заказчиком и исполнителем) и не особенно следит за этим, должен смениться следующим. Можно предположить, что его главным индикатором станут штрафы за несоблюдение SLA. Клиенты начинают понимать, чего хотят, указывают это в договорах обслуживания, по-

тавщики должны подстроиться. Но рынок еще должен привыкнуть к более суровому подходу.

Павел Растопшин говорит, что штрафы за несоблюдение SLA предусмотрены в каждом контракте и клиенты применяют их самым активным образом: «Это действенный и очень эффективный инструмент, который у нерадивого аутсорсера может свести на нет всю предполагаемую прибыль по договору и даже сделать его убыточным». Сергей Таран, генеральный директор компании «Онланта» (группа компаний ЛАНИТ), говорит, что штрафы за несоблюдение SLA — это реальная бизнес-практика. «Но иногда заключаю контракты, когда SLA является пустым местом», — добавляет он. — В основе SLA лежит измерение параметров работы исполнителя. Если у заказчика нет способа измерения этих параметров, тогда SLA является пустойшкой, так как, не зная параметров, заказчик не может выставить штрафные санкции».

Однако Петр Чаинов, сооснователь Hostkey.ru, отмечает, что «человеческий фактор» вмешивается в схему начисления штрафов: «Если клиент хочет SLA со штрафами, то эти штрафы ему вышлют в рэйт или в проект. Но аутсорсер под крупный проект — это как близкий человек: дело очень интимное и, как правило, обоюдостороннее. Если в контракте будут штрафы за SLA, то аутсорсер будет жестко требовать ставить все оборудование на вход строго по контракту и не менять условия на ходу. И тут может выйти, что это уже заказчику не очень нравится. А если заказчик будет давить жестко, то аутсорсер может расторгнуть контракт. И тут уже заказчик может окантаться у разбитого корыта».

Личные отношения в российском бизнесе — важный фактор, который влияет и на доходы исполнителя, и на качество услуг, которые получает заказчик. Этим Россия отличается от многих других стран, и это играет свою роль и в развитии рынка ИТ-аутсорсинга.

Мария Анастасьева

Две стороны девальвации

— конъюнктура —

С 9 и на 2,5% по сумме, — сообщил заместитель председателя правления банка «Центринвест» Сергей Смирнов. — С начала года мы выдали сельхозпроизводителям 919 кредитов на сумму 5 млрд руб. 28% кредитов для АПК, выданных нами, предназначены для развития производства — это 258 займов на общую сумму 1,34 млрд руб. По словам господина Смирнова, прирост количества кредитных заявок от сельскохозяйственных предприятий с начала года составил в «Центринвесте» 17%. «Основные цели, с которыми аграрии берут кредиты, являются покупка земли, покупка сельхозтехники, оросительных систем, зерносушилок, строительство элеваторов, цехов, складов», — заявил банкир. — Среди наших клиентов несколько птицефабрик, которые модернизируются с помощью кредитных средств банка «Центринвест», так как спрос на яйцо и мясо птицы стабильно высокий. В сфере растениеводства это приобретение и установка оросительных систем, которые позволяют уйти от неприятных сюрпризов погоды и получать стабильный урожай».

Не все хотят расти в долл

Среди примеров успешной реализации инвестиционных проектов с использованием заемных средств на юге России можно назвать проект развития производства на крупнейшей в Краснодарском крае птицефабрике — ЗАО ПФ «Новороссийск». Вложив 25 млн руб., предоставленной «Центринвестом», в строительство нового цеха и закупку оборудования для него, предприятие планирует нарастить производство яйца на 30% — с 160 млн до 210 млн штук в год. На развитии бизнеса птицефабрики продовольственное эмбарго сказало положительным образом: за последние полтора года ее выручка выросла на 180%, сообщил генеральный директор фабрики Владимир Мхитарян.

Другой участник рынка птицеводства — ростовская группа компаний «Евродон» — не заметил ни санкций, ни антисанкций. «Небольшой эффект возник за счет сокращения объемов импорта других видов мяса», — отметили в пресс-службе ГК в ответе на запрос «Ъ». — В результате спрос на нашу продукцию слегка подрос. Но в целом, ни импортной индейки, ни утки в России практически не было. Было немного замороженного мяса из Франции, сейчас есть замороженная продукция турецкого производства. Но мы выпускаем охлажденное мясо и не конкурируем с заморозкой напрямую. Сегодня объем импорта на российский рынок индейки — около 10 тыс. т, это меньше 10%. При этом представители компа-

нии отмечают, что доступность банковских кредитов для сельского хозяйства в связи с кризисом заметно снизилась: «Процентные ставки значительно выросли. Нам приходится корректировать свои инвестиционные планы. Сейчас агропромышленный комплекс никто не хочет финансировать. В такой ситуации было бы логичным по линии федерального Минсельхоза продумать механизм поддержки сильных аграрных проектов — тех, кто уже чего-то достиг. Делать ставку нужно на крупные агропромышленные комплексы. В формате фермерских хозяйств можно развивать различные бренды с поставками „эко-“ и „био-“. Возможно, кто-то из фермеров сумеет создать и продвинуть на рынке некий элитный продукт в микромасштабе. Но современный мир кормят крупные сельхозпредприятия».

Дорогие инвестиции

В ГК «Евродон» «Ъ» сообщили, что, помимо подорожания кредитов, на реализации инвестиционной программы предприятия негативно сказывается подорожание сельскохозяйственной техники и оборудования западного производства. «В связи с этим приходится пересматривать бизнес-планы, — признали в ГК. — Хотелось бы, конечно, заменить дорогой импорт, который мы используем, на отечественные аналоги подешевле при условии сохранения качества. Но, к сожалению, отечественный производитель ничего не предлагает». Со схожими проблемами столкнулись две компании, реализующие в ЮФО проекты по строительству теплиц: по словам генерального директора ООО «Аристократ» (планирует построить в Аксайском районе на участке площадью 60 га теплицы, рассчитанные на производство 20 тыс. т овощной продукции в год) Олега Бекетова, большая часть оборудования, необходимого компании для реализации своего инвестиционного проекта, производится в Голландии. В результате девальвация рубля привела к тому, что стоимость проекта выросла на 8% — с 5 млрд до 5,4 млрд руб. По данным информационного агентства «Интерфакс», проект по строительству в Тарасовском районе теплиц компании «Донская усадьба» подорожал по тем же причинам на 13% — с 3,9 млрд до 4,4 млрд руб.

Стоит отметить, что еще в прошлом году Минсельхоз рассматривал возможность стимулировать технологическое перевооружение АПК, субсидируя затраты на приобретение техники в размере 35% ее стоимости. Однако в основном эти субсидии оказались сосредоточены в сфере строительства систем мелиорации.

Сергей Ухабов

Время воспользоваться ситуацией

— стратегия —

По итогам 2014 года соотношение сырьевого и несырьевого экспорта в РФ впервые за последние десять лет сместилось в сторону последнего (48,5% и 51,5% соответственно). В текущем году тренд на преобладание несырьевых товаров во внешних продажах сохраняется. Регионы юга России расширяют торговлю со странами ближнего зарубежья, находят альтернативы рынку Украины. Однако наиболее эффективно воспользоваться благоприятными возможностями экспортеры смогут, только объединив собственные усилия с финансовой и нефинансовой поддержкой государства.

Восточные перспективы южных производителей

Если не брать в расчет продукцию военпрома, которая является «особым случаем», то наиболее активно растет экспорт продовольственных товаров. На XII Форуме межрегионального сотрудничества России и Казахстана, который прошел в Сочи 16 сентября текущего года, министр сельского хозяйства РФ Александр Ткачев отметил, что в текущем году Россия увеличила экспорт продукции сельхозпроизводства и сельхозпереработки на 15% по сравнению с аналогичным периодом 2014 года.

По данным торговой площадки Allbiz, наибольшую активность в экспорте своей продукции среди южных территорий России проявляют Краснодарский край и Ростовская

область. Активно наращивает экспорт Карачаево-Черкесская республика. По информации Allbiz, КЧР является основным экспортером сахарного песка в Грузию, Болгарию, Молдову, Испанию, Арабские Эмираты и Индию. До недавнего времени основным покупателем сахара была Украина, однако в конце 2014 — начале 2015 года экспортерам удалось переориентироваться, что позволило не снижать объемы внешних продаж. В частности, российский сахар сегодня имеет серьезное конкурентное преимущество — выгодную цену — в Испании, которая «живет» в зоне евро.

Наряду с продовольственными товарами перспективной статьей экспорта является продукция вторичной переработки. Так, Краснодарский край успешно экспортирует целлюлозную основу для производства туалетной бумаги, ее закупает Казахстан, Белоруссия, Таджикистан (данные Allbiz). Кроме того, в числе пользовавшихся спросом в странах ближнего зарубежья в 2015 году товаров Кубани — пассажирское авиационное оборудование (поставляется в Белоруссию), оборудование для производства минеральной воды (поставляется в Грецию), карусели для детей и др.

По словам Алексея Назарова, руководителя группы стратегического и операционного консультирования КИМГ в России и СНГ, в рамках промышленности можно наблюдать повышение ценовой конкурентоспособности нашей продукции на азиатских рынках, в том числе в химической отрасли и отрасли машиностроения.

Так, например, Ростовская область осуществляет поставки свето-

диодных проблесковых установок в Казахстан и гидромоторов — в Грузию. «Ростсельмаш» поставляет в Казахстан комплектующие для производства сельхозтехники, а предприятия Ставропольского края такую сложную продукцию, как инкубаторы и косилки.

Учитывая, что доля экспорта РФ в Азии в начале года, по данным КИМГ, составляла менее 2%, потенциал для его развития в этом направлении очень большой. Заместитель директора департамента координации, развития и регулирования внешнеэкономической деятельности Минэкономразвития РФ Рафаэл Абрамян считает, что в долгосрочной перспективе наиболее значимые потенциальные рынки для экспорта будут находиться в стороне Азии и Африки. Он отмечает, что к 2020 году на восточную Азию придется 15% экспорта, Ближний Восток и Северную Африку — 11,5%.

Не курсом единым

По оценкам аналитиков, снижение курса национальной валюты сыграло на руку довольно большой группе предприятий-экспортеров. «Во-первых, учитывая рублевые издержки (убольшинства из них), их продукция становится намного более конкурентной на внешних рынках даже с учетом падения долларовых цен. Во-вторых, они получают рублевую сверхприбыль фактически за тот же объем продукции, который производился ранее. Ее можно использовать для развития, погашения долговой нагрузки или возврата капитала акционерам», — комментирует Антон Сороко, аналитик инвестиционного холдинга «Финам». Это, так сказать, не-

посредственные выгоды. Но существуют и «опосредованные». Так, в результате роста курса европейской валюты, и соответственно — цен на товары европейских производителей, отечественные предприятия получили хорошее конкурентное преимущество на рынках стран ближнего зарубежья. Появилась возможность постепенно заместить часть европейского экспорта аналогичными, но более дешевыми товарами из России. При этом стоит учитывать тот факт, что ценовое преимущество не является абсолютным. Так, президент компании «ТехноНИКОЛЬ» Сергей Колесников отмечает, что для того, чтобы закрепиться на рынках, необходимо повышать качество и эксплуатационные характеристики предлагаемых товаров. А это невозможно без инвестиций в модернизацию производства. По словам президента компании СТЕР Дмитрия Куниса, главной проблемой в развитии предприятий, связанных с экспортом, является недостаточность фондирования по адекватной стоимости. «Это универсальная проблема, лежащая вне отрасли, и касается почти всех производств», — подчеркивает эксперт.

Сергей Колесников считает, что стоит вернуть инвестиционную льготу, которая была отменена в начале 2000-х (снижение части ставки налога на прибыль для компаний, инвестирующих в развитие и модернизацию). «Необходимо наладить производство качественной и конкурентоспособной продукции, направить инвестиции в научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки, а также увеличить затраты на продвижение выпускаемых то-

варов и услуг, заручившись поддержкой ТПП РФ и торговых представительств за рубежом», — добавляет директор департамента международного бизнеса Уральского банка реконструкции и развития (УБРиР) Сергей Сисошвили. «Сегодня мы стараемся помочь предпринимателям освоить прежде всего те рынки, где существует в целом благоприятное отношение к российскому бизнесу. Поэтому в этом году в своей работе мы сделали упор на такие страны, как Беларусь, Казахстан, Армения, Китай, Иран», — комментирует директор Центра поддержки экспорта при ТПП Ростовской области Юрий Шекотурин.

Плюс развитая инфраструктура

Эксперты и участники внешнеэкономической деятельности уверены, что для того, чтобы закрепить свои позиции страны-экспортера широкого ассортимента несырьевой продукции, необходимо развивать транспортно-логистическую инфраструктуру. На юге России это модернизация морских портов, железнодорожного сообщения, увеличение плотности автодорог с твердым покрытием. Серьезным фактором в улучшении инфраструктуры станет реализация двух крупных инвестиционных проектов федерального значения — аэропортового комплекса «Южный» и Керченского моста.

Еще одно решение — использование электронных инструментов. «Для того чтобы не ездить каждый раз и не искать клиентов „ногами“, мы активно развиваем электронный формат взаимодействия.

На электронной торговой площадке заказчики и поставщики общаются без посредников. Сейчас подобные проекты в трансконтинентальной торговле активно набирают обороты, в сентябре запланирован старт совместной площадки для АПК с ТПП Узбекистана», — рассказывает директор ГК «ТендерПро» по Китаю и Средней Азии Тимофей Ким. Эксперт поясняет, что такая форма работы является своеобразным «экспортным лифтом»: компании в одном месте получают доступ не только к актуальной информации о спросе, но и к реальным потребителям. При этом Тимофей Ким подчеркивает, что в вопросе международной торговли, даже при использовании онлайн-возможностей, компаниям нужно сначала «пощупать рынок», внимательно пообщаться с потребителями, оценить конкурентов, только так можно понять, какие перспективы имеет товар на международных рынках. Поэтому очень важно принимать участие в международных выставках, количество которых в последнее время растет.

Государство, в свою очередь, заинтересовано в создании единой экспортной стратегии, которая обеспечит согласованность действий различных ведомств, влияющих на деятельность экспортноориентированных производств. В частности, 21 октября 2015 года на конференции «Российский несырьевой экспорт — вектор развития экономики» обсуждались инициативы правительства РФ по совершенствованию системы поддержки экспорта и созданию Российского экспортного центра в качестве «единого окна» для экспортеров.

Лариса Никитина