

НА ПРОВОДЕ

МОДА НА АУТСОРСИНГОВОЕ РАЗВИТИЕ И МАСШТАБНОЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ СЕТЕЙ ДОБРАЛАСЬ И ДО РОССИИ: ОПЕРАТОР СВЯЗИ «СИНТЕРРА» ЗАКЛЮЧИЛ КОНТРАКТ С «УСП КОМПЬЮЛИНК» НА ОБСЛУЖИВАНИЕ ВСЕЙ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ КОМПАНИИ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ ЕЕ ПРИСУТСТВИЯ. НО «СИНТЕРРА», ПОХОЖЕ, ПОКА ТАК И ОСТАНЕТСЯ ЕДИНСТВЕННЫМ ОПЕРАТОРОМ, РЕШИВШИМСЯ НА АУТСОРСИНГ ОБЩЕФЕДЕРАЛЬНОГО УРОВНЯ.

СТАНИСЛАВ КУПРИЯНОВ

ЭКОНОМИЯ СРЕДСТВ Согласно исследованию Infonetics Research, доход от оказания аутсорсинговых услуг в телекоммуникационной среде вырос в 2007 году на 25% по сравнению с прошлым годом. А за период с 2007-го по 2011 год, как предполагают в компании, вырастет еще на 49%. Это неудивительно. Передача сопровождения и поддержки сетей на аутсорсинг сторонним специалистам — типичное явление для развитых телекоммуникационных рынков. Развитие инфраструктуры сетей и вовсе считается для операторов совершенно непрофильным бизнесом. Обслуживание собственной сети для оператора связано с содержанием складских запасов, персонала, оборудования и другими расходами.

Инженерная служба зачастую стремится получить максимальный бюджет для покрытия издержек на персонал и оборудования — в целях обеспечения скорейшего восстановления работоспособности сети в случае сбоев. При нормальной работе сети эти ресурсы будут простаивать.

В случае с аутсорсингом расходы оператора на обслуживание смогут серьезно снизиться за счет экономии исполнителя на масштабе работ. Кроме того, аутсорсеры, используя равный бюджет и штат, могут совмещать обслуживание нескольких заказчиков в одном географическом регионе. Это дает экономию средств и позволяет снижать цену на аутсорсинг сетей связи на 10–40%, согласно мировой практике. Также аутсорсинг позволяет переводить капитальные затраты в разряд операционных расходов, что снижает налогооблагаемую базу и ведет к экономии.

Именно поэтому, например, обновление и поддержку общенациональной сети оператора Vodafone в Турции взяла на себя компания Motorola. Однако в России мода на аутсорсинг по-прежнему, как и три года назад, приживается с трудом. В том, что все крупные операторы — например операторы сотовой связи МТС, «Мегафон», «Вымпелком» — используют аутсорсинг, эксперты не сомневаются. Правда, речь все же идет о ERP-внедрениях и прочих услугах. Так, например, группа AT Consulting помогла «Вымпелкому» создать третье в мире по размерам хранилище данных. Однако о поддержке и развитии телекоммуникационных сетей речи почти не идет.

Успешных примеров немного. Екатерина Цвилева, руководитель PR-отдела компании Orange Business Services, делится опытом: «Хотя наши ключевые заказчики — корпоративные клиенты, в числе наших проектов есть и примеры строительства мультисервисных сетей связи, например, для казахстанского альтернативного оператора DUSAT». Но на вопрос о том, наблюдается ли на рынке повышение спроса на телеком-аутсорсинг, однозначно заявляет: «По нашим наблюдениям, нет».

НА КРЮЧКЕ Данные Infonetics Research показывают, что в 2007 году на проектирование сетей, их техподдержку и услуги сетевой интеграции мировыми операторами было потрачено порядка \$60 млрд.

В России расходы операторов на телеком-аутсорсинг в принципе сравнимы с мировыми показателями: \$400

ПЕРЕДАЙ ДРУГОМУ

Консалтинговая компания Ernst & Young в августе этого года опубликовала результаты исследования, согласно которому большинство европейских компаний практикует привлечение внештатного персонала. Из 600 руководителей компаний с оборотом от €100 млн 70% доверяют выполнение одной функции внештатным работникам, а 49% опрошенных твердо уверены в том, что аутсорсинг позволя-

ет минимизировать затраты. Чаще всего на аутсорсинг отдают оказание бухгалтерских и логистических услуг, информационное и телекоммуникационное обеспечение. В России, по словам тех же специалистов, эту модель используют реже. «Главный риск при использовании аутсорсинговой модели — растущая зависимость заказчика от поставщика», — объясняет Андрей Солодилов из компании AT Consulting.

млн. И при этом, как ни странно, к телекоммуникационной аутсорсингу продолжают относиться с некоторым подозрением.

«С одной стороны, отдать поддержку сети на стороннее обслуживание — значит получить возможность концентрации управленческих усилий в ключевых областях бизнеса компании, контролируя поддерживающие функции», — рассуждает Андрей Солодилов, директор практики CRM компании AT Consulting. — Кроме того, во многих случаях аутсорсинг обходится дешевле, так как для поставщика такого рода услуг эта область является основным видом бизнеса, в котором последний имеет больше возможностей по повышению эффективности».

Однако предупреждает и о рисках: смена поставщика аутсорсинговых услуг может оказаться болезненной и потенциально сложной. Впрочем, можно минимизировать эти риски профессиональным контролем и грамотно построенными договорными отношениями.

Екатерина Цвилева указывает на другие недостатки аутсорсинговой модели: «Дополнительные ограничения

на использование этой схемы накладывает необходимость контролировать качество и скорость выполнения работ, а главное — гарантировать физическую и информационную безопасность, поскольку внешняя организация получает доступ к техническим центрам, основным узлам сети оператора». А директор телекоммуникационного департамента компании Би-Эй-Си Игорь Ланин предупреждает о риске «сесть на крючок» одного поставщика услуг и впасть от него в зависимость.

РЫНОЧНЫЙ ВАРИАНТ Впрочем, порой компании практикуют другой способ квалифицированной поддержки своей телеком-сети — приобретение системного интегратора на стороне сугубо для своих личных целей. Однако успешных случаев подобных сделок рынок знает лишь единицы.

«Этот опыт, скорее, оказался негативным», — рассказывает Игорь Ланин. — В конце концов все сводится либо к снижению качества предоставляемых услуг, либо к их чрезмерному удорожанию. Хотя выбор в пользу аутсор-

синга развития и поддержки сетей часто делают относительно небольшие компании. Локальному региональному игроку это выгоднее со всех точек зрения. Тогда как крупный федеральный телеком-провайдер, вероятнее всего, предпочтет заниматься проектированием сети своими силами, отдавая внешнему подрядчику лишь проекты, связанные с реорганизацией самой сети. Генеральный IT-консалтинг им не нужен». Практика показывает, что купленный системный интегратор обычно теряет стимул к повышению качества обслуживания и конкурентоспособности. Поэтому более распространенным является другой подход — выделение поддерживающего подразделения в отдельный самостоятельный бизнес.

«Тогда», — объясняет Андрей Солодилов, — он будет не только поддерживать родительскую компанию, но и предоставлять аналогичные услуги другим клиентам. Недостатком этого варианта является некоторая навязываемость услуг, что может отрицательно сказаться на их качестве. Вариант с аутсорсингом является более рыночным: с одной стороны, надо больше платить, с другой — получать оптимальную, конкурентную цену и качество сервиса». Но в целом передачу бизнес-процессов на аутсорсинг профессиональным и независимым игрокам эксперты называют глобальной тенденцией. Как обстоят дела с этим в России?

ЭВОЛЮЦИОННЫЙ СПРОС Крупных компаний, готовых предложить операторам качественные услуги по развитию телекоммуникационной инфраструктуры, насчитывается в России около десятка. Как только их станет больше, считают эксперты, и операторы действительно смогут выбирать партнеров, исходя из желаемых качества и стоимости услуг, рынок быстрее пойдет вверх.

Пока что уместнее говорить, скорее, о росте интереса к крупномасштабным аутсорсинговым услугам, чем о повышении спроса на них. «Телекоммуникационный рынок в большинстве областей насыщен, и теперь компании начинают уделять больше времени повышению эффективности операций. Тут и возникает вопрос о возможностях аутсорсинга. Компании взвешивают все возможности оптимизации, и все чаще речь заходит либо о частичном, либо о полном аутсорсинге поддерживающих функций», — полагает Андрей Солодилов.

«Спрос на услуги аутсорсинга по развитию инфраструктуры растет эволюционно», — считает Игорь Ланин. В настоящее время рост рынка связи стабилизируется. Во многом это происходит за счет насыщения рынка сотовой связи, остающегося локомотивом всего рынка телеком-услуг. Но для провайдеров задачей номер один останется борьба за клиентов, в том числе за счет повышения качества сервисов. И в этом смысле для них развитие и обслуживание собственной ИТ- и телеком-инфраструктуры останется обязательным условием для выигрыша.

В любом случае, многие эксперты склоняются к мнению, что несмотря, а даже, может быть, благодаря кризису в ближайшие годы стоит ждать обещанного бурного роста рынка аутсорсинга телекоммуникационных сетей. ■

В ПЕРИОД С 2007 ПО 2011 ГОД ДОХОД ОТ ОКАЗАНИЯ АУТСОРСИНГОВЫХ УСЛУГ В ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СРЕДЕ ПРЕДПОЛОЖИТЕЛЬНО ВЫРАСТЕТ НА 49%. НО РОССИЙСКИЕ КОМПАНИИ ПРОДОЛЖАЮТ ОТНОСИТЬСЯ К ТЕЛЕКОМ-АУТСОРСИНГУ С НЕКОТОРЫМ ПОДОЗРЕНИЕМ



ОБНОВЛЕНИЕ И ПОДДЕРЖКУ ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНОЙ СЕТИ ОПЕРАТОРА VODAFONE В ТУРЦИИ Взяла на себя компания MOTOROLA. В РОССИИ МОДА НА АУТСОРСИНГ ПРИЖИВАЕТСЯ С ТРУДОМ