



16 Как e-commerce закалился в ходе карантина

18 Почему рынок облачных сервисов растет взрывными темпами

20 Какие технологии помогают человеку в борьбе с вирусом

Пандемия коронавируса не могла не сказаться негативно на российской IT-отрасли. По итогам 2020 года падение рынка в долларовом выражении может составить 8%. Впрочем, целый ряд сегментов, включая дистанционную торговлю, онлайн-обучение, видеоконференцсвязь, наоборот, выросли. А выработанные весной цифровые привычки теперь останутся надолго.

Сойти с намеченного айти

— COVID-19 и IT-сектор —

Вместе с экономикой

Российский IT-рынок по итогам года упадет в долларовом выражении на 8,2%, подсчитали в аналитической компании IDC. Это гораздо лучше весеннего прогноза, когда IDC ожидала падение рынка сразу на 30%. При этом, например, в сегменте аппаратного обеспечения рынок, наоборот, вырастет на 10% против падения на 7,8% в 2019 году. «Пандемия негативно повлияла на все отрасли экономики, и IT-отрасль не стала исключением», — говорит представитель «ИКС Холдинга» (объединяет около 30 IT-компаний) Юлия Остроухова. — Серьезные проблемы наблюдаются в сегменте B2B. Вторая половина 2020 года будет довольно тяжелой в первую очередь для сервисных компаний».

Карантинные меры приводят к ограничению передвижения, нарушению цепочек поставок и падению потребительского спроса. Как следствие, снижаются выручка, инвестиционные и корпоративные бюджеты на IT, констатирует директор управления продаж продуктов и сервисов TK Softline Александр Рожков. Весной за счет сокращения выручки — в среднем на 22% — российский бизнес начал снижать операционные и капитальные затраты. Речь об оптимизации затрат на персонал за счет сокращения штата или перевода части сотрудников на контрактную оплату. Еще одной статей оптимизации стало снижение IT-расходов. По итогам 2020 года прогнозируется падение глобальных IT-расходов на 7–8%, в России оно может оказаться несколько выше, полагает господин Рожков.

Рынок аппаратного обеспечения пострадал из-за ограничительных мер, которые препятствовали производству и поставкам. Складские запасы дистрибуторов быстро истощились, а новые партии оборудования поставлялись с задержкой в два-три месяца. Это привело к сильному росту цен на оборудование, добавляет топ-менеджер Softline.

В первую волну пандемии крупные заказчики — нефтяной сектор, госкомпании и государственные учреждения — сократили свои IT-бюджеты более чем на 20%. Сроки оплаты действующих контрактов в половине случаев были сдвинуты, ряд контрактов (15–20%) был расторгнут, а новые не заключались, рассказывает исполнительный директор ассоциации разработчиков программных продуктов (АРПП) «Отечественный софт» Ренат Лашин. По его словам, практически полностью остановили IT-проекты предприятия таких отраслей, как туризм, общепит, строительство, спортивные и культурные учреждения, авиаперевозки и машиностроение.

В итоге, по данным ЦБ, финансовый поток в сфере разработки ПО в каждую из трех последних недель мая и первую неделю июня 2020 года снижались с 39,5% до 63,4% по сравнению с докарantinным периодом (с 20 января до 13 марта 2020 года). Такая ситуация в среднесрочной перспективе могла привести к реальному сокращению персонала отечественными IT-компаниями, вспоминает Ренат Лашин.

Кто принял основной удар

Объем передаваемых мобильных данных на одного абонента «Вымпелкома» в первом квартале 2020 года вырос на 60,5% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. «На этом основании может сложиться мнение, что такие компании оказались в безусловном выигрыше от пандемии и карантина, заработав на увеличении спроса на услуги и росте акций, как в случае с Zoom», — рассуждает первый исполнительный вице-президент «Вымпелкома» Арташес Сивков. — Однако в реальности это не так. Успешные кейсы скорее исключение, чем правило, чего не скажешь о кризисных факторах, которые затронули всех».

Основной удар пандемии в IT-секторе приняли на себя провайдеры решений для бизнеса: на их пле-



чи легла большая социальная ответственность за обеспечение работой людей и организаций в условиях самоизоляции по всей стране, рассказывает Арташес Сивков. При этом рост спроса, оборотов и нагрузки на инфраструктуру не дал прироста доходной части. Более того, сокращение доходов — это только одна сторона проблемы: стоит также учесть, что рост нагрузки на сети потребовал дополнительных вложений в IT-инфраструктуру.

Кто выиграл от пандемии

Впрочем, в IT-сфере есть направления, которые смогли не только противостоять кризису, но и показали положительную динамику. «Бизнес осознал критическую значимость цифровых сервисов и облачной инфраструктуры», — считает Юлия Остроухова. — Продолжают расти такие области, как видео-конференцсвязь, онлайн-обучение, безопасное удаленное подключение, электронные госуслуги, «умный» и безопасный город, IT-разработки в сфере коммерции и развлечения, совместные приложения и киберспорт».

У бизнеса появилась потребность в надежных решениях для удаленной работы, согласен директор департамента продаж и менеджмента проектов КРОК Игорь Никулин. «В первую очередь выросла потребность в продуктах информбезопасности. Например, среди наших заказчиков спрос на решения по построению безопасных корпоративных сетей увеличился на 15%, — говорит он. — Растет спрос и на такие услуги, как кастомизация и разработка заказного ПО, техподдержка, IT-аутсорсинг и консалтинг».

Бенефициарами пандемии, по мнению исполнительного директора Naumen Игоря Кириченко, стали скоростная доставка товаров и еды, онлайн-сервисы развлечений и обучения, фармацевтическая индустрия, которая оказалась способна к быстрой перестройке производства. «Их положительный пример побуждал высокому спросу на некоторые категории IT-услуг: дистанционные коммуникации, средства удаленной работы и контроля за персоналом, управление аутсорсингом, роботизация рабочих мест и рутинных бизнес-операций, омниканальное обслуживание и облачную инфраструктуру», — говорит топ-менеджер. — На своем опыте можем подтвердить: до пандемии интерес к таким решениям выражался только 5% текущих заказчиков, а теперь — половина».

Большинство компаний столкнулись с необходимостью быстрой модернизации IT-инфраструктуры в условиях жесткой оптимизации расходов. В этой ситуации облачные инфраструктурные сервисы по модели IaaS (виртуализация, хранение и резервное копирование данных) стали очень привлекательной альтернативой физическому оборудова-

нию, отмечает господин Рожков. Также владельцы дата-центров и операторы связи практически не снижали спрос на вычислительное и телеком-оборудование.

Осенью влияние фактора неопределенности, вызванного развитием пандемии и нестабильной макроэкономической ситуацией, остается высоким. Предприятия и организации срочно пересматривают приоритеты, откладывают на неопределенное время крупные и долгосрочные проекты. Вместе с тем ситуация требует не откладывать проекты по организации эффективной удаленной работы, обеспечению ИБ из-за изменения корпоративного IT-ландшафта, а также активности, связанные с переводом бизнеса и коммуникацией с клиентами преимущественно в онлайн-среду, продолжает топ-менеджер Softline. Так, в период пандемии расходы на кибербезопасность увеличились более половины российских компаний.

Запрос на решения, связанные с обеспечением безопасности удаленных рабочих мест, вырос в разы. Заметно растет и сегмент SaaS, особенно среди ритейла, финансового сектора, промышленных предприятий, отраслей связи и IT, госструктур.

Оптимистичный взгляд

«На первый взгляд во время коронавируса вышли готовые сценарии, которые можно внедрить в сжатые сроки, с быстрой отдачей инвестиций или решающие конкретные проблемы», — рассказывает гендиректор SAP СНГ Андрей Филатов. — Таким образом, просели большие серьезные инфраструктурные проекты с долгосрочным возвратом инвестиций».

В SAP фиксировали своеобразные качели спроса на разных этапах пандемии — так, например, было с облаком. «В прошлом году и в самом начале 2020-го клиенты хотели перевести в облако всю инфраструктуру целиком, что отличало иллюстрирует стремление к планомерному развитию мощностей и цифровой трансформации, — продолжает господин Филатов. — А уже в марте, когда бизнес погрузился в хаос пандемии, был гигантский спрос на облака, но не на инфраструктурные проекты, а на отдельные решения, которые могли бы принести быструю выгоду, помочь компании в кризисных условиях».

Ко второму кварталу спрос на облака несколько снизился: инвестировать в усиление бизнеса на критически важных направлениях, все вернулись к выжидательной тактике в апреле и мае. «Однако после того, как закончилась первая волна, мы ощутили резкий рост активности заказчиков, завершение локдауна вызвало оптимизм, — радуется гендиректор SAP СНГ. — Отложенный спрос на цифровые решения, который формируется в пострадавших отраслях, и одновременный пересмотр стратегий развития в пользу достижения

большей сопротивляемости внешним угрозам явно приведут к росту инвестиций в технологии».

По словам управляющего партнера Accenture Technology в России Марии Григорьевой, в то же время произошел взрывной рост спроса на небольшие custom-разработки (разработка продукта с нуля вместо его внедрения), позволяющие перестроить бизнес-процессы «здесь и сейчас». Это касается всего, что связано с электронными магазинами, продажами, доставкой, мобильными приложениями. Также рос сегмент, связанный с реализацией крупных единичных IT-проектов для таких гигантов, как ВТБ, «Мгнит», Сбербанк: они решили перейти на новый уровень работы. Кроме того, возрос спрос на создание систем отчетности для управления компаниями на основе данных. «Из-за постоянно меняющейся ситуации сложно быстро поменять процессы и системы, но можно отслеживать поступающую информацию и адаптироваться под новый спрос — по ассортименту, ценам, предпочтениям и пр., — говорит госпожа Григорьева. — Такие проекты можно начать быстро реализовывать, и они дают возможность получить результат с первых недель».

В итоге, рассказывает Ренат Лашин по ссылке на данные ЦБ, с конца сентября — начала октября отмечается положительная динамика по направлению «Разработка компьютерного ПО». Рост за каждую из трех последних недель сентября составлял от 7,3% до 20,3%.

«Не могу голосом, могу текстом»

Еще один пример IT-направления, которое активизировалось в кризис, — перевод коммуникаций в текстовые каналы. Так, рассказывает гендиректор CraftTalk Денис Петухов, в конце 2018 года Альфа-банк в Казахстане запустил дополнительный канал для коммуникаций с клиентами — через WhatsApp. Сначала доля обращений через этот канал составляла лишь 0,5%, к началу 2020 года она увеличилась до 50%.

После же начала пандемии коронавируса банк перевел всех сотрудников на удаленную работу. «Но с операторами „на телефоне“ это было сложно сделать», — вспоминает Денис Петухов. — В итоге в апреле руководство банка приняло решение закрыть голосовой канал и полностью перевести общение с клиентами в чаты. Сейчас 95% запросов решаются через WhatsApp. Затраты на мессенджер на 30–40% меньше, чем на голосовой канал, тогда как эффективность операторов повысилась, они могут обрабатывать на 15% больше запросов, чем при общении голосом».

В целом IT-поставщики для банков только выиграли от пандемии, считает член совета директоров «Диасофт» Александр Генцис. «Самозащита в период пандемии спровоцировала всплеск интереса людей к цифровым услугам, в особенно-

сти это относится к банкам, сервисами которых граждане пользуются ежедневно», — говорит он. — Банковский сектор оказался готов к пандемии лучше большинства других отраслей». Во-первых, банки еще задолго до событий этой весны были одними из самых продвинутых с точки зрения цифровизации, перечисляет он. Во-вторых, в России хорошо развит рынок банковских технологий, есть достаточное количество опытных разработчиков банковского ПО, которые почти не зависят от ситуации с поставками аппаратного обеспечения из других стран и развивают свои сервисы непосредственно в России.

Поддержка на высшем уровне

Поддержкой IT-отрасли в кризис занялся лично президент РФ. По инициативе Владимира Путина был проведен налоговый маневр: страховые взносы для IT-компаний были снижены с 14% до 7,6%, а налог на прибыль — с 20% до 3%. При этом Минфин решил компенсировать выпадающие доходы бюджета за счет отмены нулевого НДС на продажу ПО. Но затем, после консультаций с отраслью, было решено сохранить нулевой НДС для продуктов, включенных в Единый реестр программ для ЭВМ.

Часть мер господдержки IT-сектора покажет свою эффективность, но, правда, на горизонте года-двух, полагает коммерческий директор «Ланит-Интеграция» Виктория Бухар. Снижение социальных налогов на фонд оплаты труда для игроков рынка создаст условия для индексации зарплат текущим сотрудникам и привлечения новых высококвалифицированных специалистов даже в условиях коронакризиса, уверена она. А снижение налога на прибыль до 3% позволит больше инвестировать в производство и инновации.

Долгосрочные последствия

Рассуждая о будущем отрасли, Игорь Кириченко отмечает, что классические сферы деятельности IT, которые развивались в России последние 30–40 лет, столкнулись с существенными переборами в спросе, но это только отчасти связано с пандемией. «Фундаментальные причины кроются в том, что многие организации до сих пор не признают тренды, которые принято обобщать фразой „цифровая трансформация“, то есть не используют технологии для создания новых продуктов, способов потребления, партнерств и экосистем», — считает топ-менеджер Naumen. — В России только 8% компаний имеют высокий уровень цифровизации. Текущий кризис — это кризис способностей и возможностей для компаний „старой“ экономики и, как следствие, их поставщиков».

IT-отрасль — цифровое отражение экономики страны, поэтому ее восстановление будет напрямую зависеть от того, как скоро она придет в норму, рассуждает Юлия Остроухова. К тому же сама отрасль, по ее мнению, довольно неоднородна, и возврат своих позиций на рынке для многих будет обусловлен восстановлением и кредитоспособностью потребителей, которые для каждого сегмента выглядят по-разному: «По нашему мнению, полное восстановление отрасли возможно не ранее чем через два-три года».

В то же время выработанные весной цифровые привычки (онлайн-коммуникации, цифровые сервисы, онлайн-покупки и развлечения) останутся надолго, полагает Александр Рожков. «Переход к цифровому взаимодействию — неизбежность», — говорит топ-менеджер Softline. — Сегодня оно играет гораздо более важную роль для клиентов, чем до пандемии. Не случайно за весну ледо в глобальном масштабе доля онлайн-покупок увеличилась более чем в полтора раза. Если сейчас доля онлайн-торговли в России составляет около 6–7% от общего объема торговли, то через пару-тройку лет она может вырасти в полтора раза».

Игорь Королев

Коронный удар



Роман Рожков,
редактор приложения
«Информационные технологии»

2020-й, очевидно, войдет в историю. Уже по первой его половине можно было сказать, что год получится выдающимся — только вот добрым словом мы его вряд ли вспомним. Похоже, коллега, составляющим галерею важнейших событий в конце 2020 года, будет непремено выбрать главные из них. В интернете шутили, что 2020-й кто-то проклял и что же, мол, будет еще дальше. После всех случившихся с миром катаклизмов — природных, общественных и техногенных — острйки теперь ждут вторжения инопланетян. И знаете, что? Кажется, я этому тоже уже не удивлюсь.

Загибайте пальцы: природные пожары в Австралии, самое большое нашествие саранчи в Африке за всю историю, в США и Беларуси по разным причинам вспыхивает протест и начинаются столкновения, в Нориль-

После случившихся с миром в текущем году катаклизмов острйки теперь ждут вторжения инопланетян. И, кажется, я этому уже не удивлюсь

ске разливается дизельное топливо, в Бейрутском порту взрывается аммиачная селитра, а на Камчатке в акватории Авачинского залива вдруг гибнут морские животные. Даже гигантская звезда в созвездии Водолея просто пропала, как будто тихо растворившись. Это только навскидку.

Все это, впрочем, меркнет перед пандемией коронавируса, охватившей планету и наложившей свой отпечаток на весь этот безумный год. Поначалу к вирусу нового типа многие не отнеслись серьезно, даже ВОЗ не спешила бить тревогу. Однако позже стало понятно: ситуация не просто сложная, но и опасная для миллионов человек. Казалось бы, летом мы из ковида вышли, но в конце сентября снова в него вошли.

Пандемия оказала влияние на все сферы жизни и бизнеса, но одними из первых перемены ощутили на себе технологические компании. В этом номере мы рассмотрим, как участники IT-отрасли и мы с вами, пользователи, пострадали из-за ограничительных мер и нарушения цепочек поставок, как адаптировались к вирусу, как с ним боролись и даже как выигрывали. Предприятиям пришлось переводить сотрудников на удаленку, а значит, под угрозу попали многие корпоративные сети. Самоизоляция также привела к росту нагрузки на IT-инфраструктуру, а это значит, и о значительному спросу на облачные ресурсы. Кроме того, многие цифровые привычки теперь останутся с нами надолго, если не навсегда. Например, покупки в интернете. Или просмотр сериалов. Или чтение, даже если от него все успели отвыкнуть.