

**«НАУКА | RASTUDENT.RU»**

Электронный научно-практический журнал

График выхода: ежемесячно

Языки: русский, английский

ISSN: 2311-8814

Издатель: компания INFLASH

Учредитель: ИП Соколова А.С.

Место издания: г. Уфа, Российская Федерация

Прием статей по e-mail: [rastudent@yandex.ru](mailto:rastudent@yandex.ru)

Место издания: г. Уфа, Российская Федерация

---

Бугакова А.В. Преимущества ИТ-аутсорсинга  
// Наука-RASTUDENT.RU. – 2014. – №. 4(04-2014) / [Электронный ресурс] –  
Режим доступа. – URL: <http://nauka-rastudent.ru/4/1348/>

© Бугакова А.В., 2014

© ИП Соколова А.С., 2014

© Компания INFLASH, 2014

УДК 338.467

**Бугакова Анна Витальевна,**

*студент 3 курса*

*факультет «Сервис и экономики»*

*Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) Донского государственного технического университета*

*г.Шахты, Россия*

## Преимущества ИТ-аутсорсинга

---

**Аннотация:** В данной статье рассмотрены основные преимущества использования ИТ-аутсорсинга в бизнесе. Выделены основные качества, которые имеет любая аутсорсинговая ИТ-компания, а также другие возможные плюсы, которыми может обладать ИТ-компания, в зависимости от условий своей политики. Выявлены риски которыми может сопровождаться ИТ-аутсорсинг, и возможные способы их ликвидации.

**Ключевые слова:** ИТ-аутсорсинг, ИТ сервис, договор на ИТ-аутсорсинг, информационные технологии (ИТ), информационные услуги, качество ИТ-услуг.

***Bugakova Anna Vitalievna,***

*Third-year student*

*faculty "Service and Economy"*

*Institute of service and business (branch) Don State Technical University*

*Shakhty, Russia*

### **Benefits of IT outsourcing**

**Abstract:** This article discusses the main advantages of the use of IT outsourcing in business. The basic three distinctive qualities possessed every IT outsourcing company. Also in analyzing and other possible benefits that may have an IT company, depending on the terms of its policy. Identified risks which may be accompanied by IT outsourcing, and possible solutions.

**Keywords:** IT outsourcing, IT service, contract for IT outsourcing, information technology (IT), information services, the quality of IT services.

В чем же преимущества ИТ-аутсорсинга? Можно выделить три основных задачи, решаемые ИТ-аутсорсингом, которые заставляют задуматься потенциальные фирмы-наниматели об использовании данных услуг.



Рис. 1. Основные преимущества использования ИТ-аутсорсинга.

Во-первых, проблемы, возникающие с настройкой ПО, АТС, администрированием и обслуживанием локальной сети, ремонтом и обслуживанием компьютеров, а также ИТ-консалтингом и т.п., отвлекают от работы, как руководство фирмы, так и его подчиненных. Тем более что большинство работников фирм в основном обучены только пользовательским навыкам работы с информационной инфраструктурой предприятия. Можно сделать вывод, что ИТ-аутсорсинг позволяет уделять больше внимания своему бизнесу, не отвлекаясь на техническое обеспечение.

Во-вторых, большинству фирм содержание собственных специалистов ИТ-сферы невыгодно. Платить ежемесячную зарплату этим сотрудникам – не разумно, т.к. поддержка оборудования не требует каждодневного присутствия. В этом случае будет невыгодно и специалисту, т.к. зарплата хоть и будет постоянной, но скорее всего маленькой. Также минусом служит отсутствие карьерного роста. ИТ-аутсорсинг позволяет освободиться от

большого количества таких вопросов, как трудоустройство сотрудников, их размещение, оснащение их предметами делопроизводства и инструментом, разделение функционала и контроль, обучение и повышение квалификации, снижение стоимости неосновных бизнес процессов.

В-третьих, известно, что конкуренция – залог развития, а в сервисе это означает: хорошее и качественное обслуживание. Фирмы-поставщики ИТ-аутсорсинга, как правило, находятся в постоянной конкуренции, поэтому их услуги качественнее тех, которые может предоставить собственная ИТ-служба.

Помимо вышеперечисленных преимуществ использования услуг ИТ-аутсорсинга можно выявить еще несколько плюсов:

- предприятие-наниматель полностью контролирует деятельность фирмы, предоставляющей услугу ИТ-аутсорсинга, так как заключает с ней договор. Поэтому все услуги легко измерить и проконтролировать их выполнение;

- расходы прописаны в прайс-листе, либо в самом договоре, поэтому их легко просчитать и спрогнозировать возможные затраты;

- ИТ-аутсорсер обязан сохранить конфиденциальность информации, к которой его допускают. Как правило, это должно идти отдельным пунктом в договоре.

- поставщик услуг ИТ-аутсорсинга имеет возможность предоставления фирмам специалистов различных, возможно даже редких профилей. Как правило, содержать таких работников самой фирме было бы не выгодно.

Итак, развитие ИТ-аутсорсинга дает возможность, например, владельцам электронных проектов заниматься только творческой частью, а техническое обеспечение и его оперативная работа возлагается на ИТ-компанию. Владельцу проекта необходимо только курировать его работу, и естественно проверять добросовестность исполнителя. ИТ-компания обязана вносить необходимые поправки в ходе создания проекта, устраняя малейшие

ошибки и сбои в его функционировании. Главным для неё является мнение заказчика, все его предпочтения, конечно в пределах разумного, обязаны незамедлительно выполняться. Если работа выполняется качественно, то это выведет проект на лидирующие позиции, соответственно клиент останется доволен. Это основные, но далеко не все преимущества ИТ-аутсорсинг [1,2].

Но, как и в любой другой сфере деятельности, ИТ-аутсорсинг сопровождается рисками. Как правило, это некачественное обслуживание, с последующим значительным или незначительным нарушением хода работы фирмы-нанимателя. Последствия этого могут быть разными, в лучшем случае фирма-наниматель будет просто недовольна качеством работы, если вовремя устранить недоработку, принести извинения и возможно возместить ущерб, то можно сохранить клиента. В худшем может пострадать репутация и финансовое положение ИТ-фирмы. К рискам можно отнести следующее:

- некачественное управление ИТ-фирмой. Например, не отлаженный график работы, неорганизованность (не «серьезность») персонала, не налаженный контакт с клиентами;

- присутствие в фирме неопытных работников и устаревшего оборудования. Безусловно, стоит трудоустраивать людей с малым опытом работы, например студентов, которые при этом показывают хорошие результаты в сфере ИТ-технологий. Но стоит учесть тот фактор, что вместе с тем фирма берет на себя ответственность за их ошибки. Выход из этой ситуации, как правило, постоянное повышение квалификации и обучение сотрудников, предоставление им возможности получения информации о новых технологиях и разработках. Особую роль принимает своевременное обновление и совершенствование оборудования, т.к. каким бы хорошим не был специалист, без специального оборудования он не сможет помочь своему клиенту;

- сложность в определении сферы деятельности фирмы. Мир ИТ-аутсорсинга достаточно обширен, и фирме, особенно в начале её

деятельности (примерно 6-12 месяцев) сложно точно определить весь перечень оказываемых ими услуг. Поэтому, может возникать недопонимание с предприятием-заказчиком. В этом случае может помочь знание навыков и возможностей всех сотрудников ИТ-фирмы и четкое составление прайс-листа;

– соотношение цены и качества. Стоимость услуг сложно оценить, но ИТ-аутсорсер обязан предоставлять полную информацию о проделанной работе, т.е. иметь прозрачную систему отчетности;

– сложности в составлении договора. Случаются непредвиденные ситуации, когда предприятию-заказчику необходимы какие-либо дополнительные услуги, которые не прописаны в контракте или они не предоставляются данной фирмой. Поэтому может возникнуть сложность в описании зон ответственности поставщика услуг и клиента. Это требует детальной проработки контракта и регламента взаимодействия [3].

Можно сделать вывод, что стоит обращаться к компаниям, которые имеют положительные отзывы от своих клиентов. Не стоит спешить с заключением договора. Можно, и даже рекомендуется задать технические вопросы специалисту компании. Если он ответить четко, быстро и правильно, то ему можно довериться, если же внятного ответа не поступило, то стоит задуматься о выборе ИТ-компании. Может возникнуть и другая ситуация, например, в ходе разговора представитель компании пообещал «уточнить у специалистов» или ответил уклончиво, будьте уверены, что перед вами, скорее всего менеджер фирмы, задача которого «приманивать» клиентов, а не удовлетворить их потребности.

#### **Список литературы:**

1. Гольденберг И. Центр ИТ-компетенций позволяет клиенту сосредоточиться на стратегии //ИТМ. Информационные технологии для менеджмента. – 2011. – №. 6. – С. 54-57.

2. Береза Н. В. Современные тенденции развития мирового и российского рынка информационных услуг //Инженерный вестник Дона. – 2012 - №2 – С.106-114

3. Табунин Е. Причины перехода на ИТ-аутсорсинг и риски с ними связанные // Сервис провайдер [Электронный ресурс]: URL: <http://goo.gl/Hpnqn7> (дата обращения – 20.03.2014г.).

© Бугакова А.В., 2014

Дата публикации: 28.04.2014