

УДК 546.1

Николаева Я.И.

студентка 3 курса

факультет «Информационные системы и технологии»

ФГБОУ ВО ПГУТИ

Россия, г. Самара

Пальмов С.В.

доцент, к.т.н.

доцент кафедры Информационных систем и технологий

ФГБОУ ВО ПГУТИ,

доцент, к.т.н.

доцент кафедры Информационных развивающих и образовательных

систем и технологий,

Самарский государственный технический университет

Россия, г. Самара

ПРЕИМУЩЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЕ НА УСЛОВИЯХ ИТ-АУТСОРСИНГА

Аннотация: В данной статье рассматриваются основные преимущества применения ИТ-аутсорсинга в бизнес-процессах. Авторами выделяются положительные качества, которыми обладают компании, использующие ИТ-аутсорсинг. Выявляются распространенные проблемы, сопровождающие использование ИТ-услуг, и их возможные пути решения.

Nikolaev Ya.I.

3rd year student

Faculty of “Information systems and technologies”

Povolzhskiy State University of Telecommunications and Informatics,

Russia, Samara

Palmov S.V.

Ph.D. of Engineering Sciences

associate professor of the department

“Information systems and technologies”

Povolzhskiy State University of Telecommunications and Informatics,

Ph.D. of Engineering Sciences

associate professor of the department

“Information development and educational systems and technologies”,

Samara State Technical University

Russia, Samara

ADVANTAGES IT OUTSOURCING

Abstract: This paper discusses the main benefits of applying IT outsourcing in business processes. The authors highlight the positive qualities possessed by companies that use IT outsourcing. Denotes common problems that accompany the usage of IT services, and their possible solutions.

Keywords: IT outsourcing, IT consulting, infrastructure, information technology, IT specialists.

ИТ-аутсорсинг – это полная или частичная передача функций сторонней организации по администрированию и управлению компьютерной инфраструктуры и обслуживанию информационных потребностей предприятия [2, с. 32].

Кроме того, использование ИТ-аутсорсинга включает в себя непосредственно:

- установку и отладку программного обеспечения;
- безопасность хранения и обеспечение резервного копирования данных;

- защиту и предотвращение неразрешённого доступа к личным данным;
- профессиональное консультирование и обучение использованию информационных технологий;
- проверенную систему, работающую с пользовательскими запросами.

Перед переходом на ИТ-аутсорсинг фирма должна изучить цели обеих сторон. Передача функций аутсорсеру не означает, что каждая организационная единица (отдел, подразделение) компании будет иметь одинаковые цели и интересы по реализации бизнес-задачи, которые передают на рассмотрение и решение сторонней организации (аутсорсеру)[3].

Можно выделить ряд основных преимуществ при использовании ИТ-аутсорсинга:

Экономия финансов

Для многих компаний содержание личного ИТ-специалиста не является выгодным решением. Трата средств на оплату штатного ИТ-специалиста неразумна, т. к. обслуживание оборудования зачастую не требует ежедневного присутствия. Вместо этого ИТ-аутсорсинг дает возможность фирме оплачивать необходимые услуги, прописанные в соглашении об ИТ-аутсорсинге, которые, зачастую, существенно ниже затрат на содержание собственного специалиста.

Большая вероятность покрытия убытков

Обязанность, которая возлагается на работающего специалиста, сильно ограничена российским законодательством. В результате ошибки штатного специалиста, вряд ли получится полностью компенсировать ущерб, причиненный в результате неправильной работы. Однако

ответственность фирмы-аутсорсера за результат оказанных услуг определяется согласно договоренности партнеров.

Возможность полноценное управление бизнесом

У владельца организации, пользующегося услугами ИТ-аутсорсинга, нет необходимости растрчивать рабочее время на проверку и оценку качества выполняемой работы ИТ-персоналом, поскольку фирма-аутсорсер сама выполняет эти функции. Освободившееся время можно продуктивно использовать на благо развития своего бизнеса.

Снижение сроков выполнения работ

Бывают ситуации, когда штатный персонал не может справиться с проблемой из-за ее масштаба. И в то же время бюджет компании не может обеспечить содержание большого количества сотрудников.

Аутсорсинг идеально подходит для таких случаев. Он может использоваться для крупномасштабных проектов обработки и обслуживания информационной инфраструктуры предприятия в оперативном режиме, используя столько специалистов, сколько необходимо для решения проблемы. В том числе, для быстрого устранения неисправностей в программном обеспечении или компьютерах в случае их возникновения.

Принятие объективных решений в условиях модернизации

Информация о новейших разработках не всегда известна персоналу компании. Кроме того, у работников организации нет заинтересованности по обновлению и расширению компьютерной инфраструктуры. Внедрение новых информационных систем часто требует дополнительных усилий без каких-либо финансовых поощрений. Таким образом, отношение штатных сотрудников к возможности модернизации информационной

инфраструктуры порой субъективно, и способно отрицательно повлиять на эффективность решения проблемы. Компания ИТ-аутсорсинга, из-за специфики деятельности, постоянно в курсе существующих разработок и их возможных характеристик. По этой причине ИТ-аутсорсинг предлагает использование современных и передовых технологий для обработки информации [5].

Недостатки

К основным недостаткам зачастую относят два момента:

- доступ к конфиденциальной информации поставщиков компании-аутсорсера;
- возможность возникновения зависимости сотрудников сторонней компании;

Вряд ли можно рассматривать эти недостатки в полной мере обоснованными. Конфиденциальная информация о бизнесе также может быть раскрыта сотрудниками, в особенности после конфликта с руководством, из-за увольнения или перехода в другую конкурирующую организацию. В условиях жесткой конкуренции, аутсорсинговыми компаниям, напротив, совершенно нет причин, чтобы рисковать приобретенной репутацией надежного партнера. При сотрудничестве с большими аутсорсинговыми компаниями в договоре предписывается пункт о не раскрытии секретной информации.

Что касается непосредственно зависимости, то этот страх также является надуманным. С таким же успехом можно сказать о зависимости от работников собственного компьютерного отдела, которые не являются штатными сотрудниками компании.

Таким образом, можно подчеркнуть, что преимущества аутсорсинга в значительной степени перевешивают его недостатки. Основной целью

компаний является получение ИТ-услуг требуемого качества с учетом минимизации затрат на содержание штатных сотрудников и всех необходимых внутренних ресурсов. Кроме того, при передаче необходимой информации компании-аутсорсеру могут быть достигнуты следующие преимущества:

- получение более высокого уровня услуг;
- снижение затрат на ИТ-инфраструктуру;
- привлечение иностранных вложений;
- концентрация на основных идеях бизнес-процесса.

Безусловно, стоит обращаться к ИТ-компаниям, которые имеют положительные отзывы от своих клиентов. Как показывает практика, использование услуг аутсорсинга очень хорошо помогает вести бизнес, выполняя очень сложные и масштабные задачи при минимуме усилий.

Библиографический список

1. *Аалдерс Р.* [Aalders R.] ИТ аутсорсинг: практическое руководство: пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2003. С 289-300.
2. *Аникин Б.А.* Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций. - М.: ИНФРА-М, 2003. С 180-185.
3. *Готтшалк.[Gotshalk .P]* ИТ-аутсорсинг. Построение взаимовыгодного сотрудничества : пер. с англ. - М.: Альпина Паблицер, 2007. С 380-394.
4. *Зеленина.Е.* Аутсорсинг и управление ИТ // Открытые системы // СУБД. 2005. N 7/8. С. 41-43.
5. *Калинина Л.* Аутсорсинговые услуги в области информационных технологий: Калинина Л. – <https://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=5120> (дата обращения: 20.12.2018).

6. *Молоткова Н.В., Сахаров И.С.* Качество услуг ИТ-аутсорсинга: организационно-технологические решения : учебное пособие: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2008. С 87-92.
7. *Спарроу Э.* [Sparrow H.] Успешный ИТ-аутсорсинг: пер. с англ. – М.: КУДИЦОБРАЗ, 2004. С 282-288.