



**СТРА**  
ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА



www.astra-partners.ru

# Индустрия аутсорсинга: тренды 2010 года

*Сергей Македонский*  
*Президент Ассоциации «АСТРА»*  
*Со-председатель IAOP Russia Chapter*

**Круглый стол**  
**«ИТ-аутсорсинг в России – новые направления»**  
**02 декабря 2010, Москва, отель «Золотое кольцо»**



**СТРА**

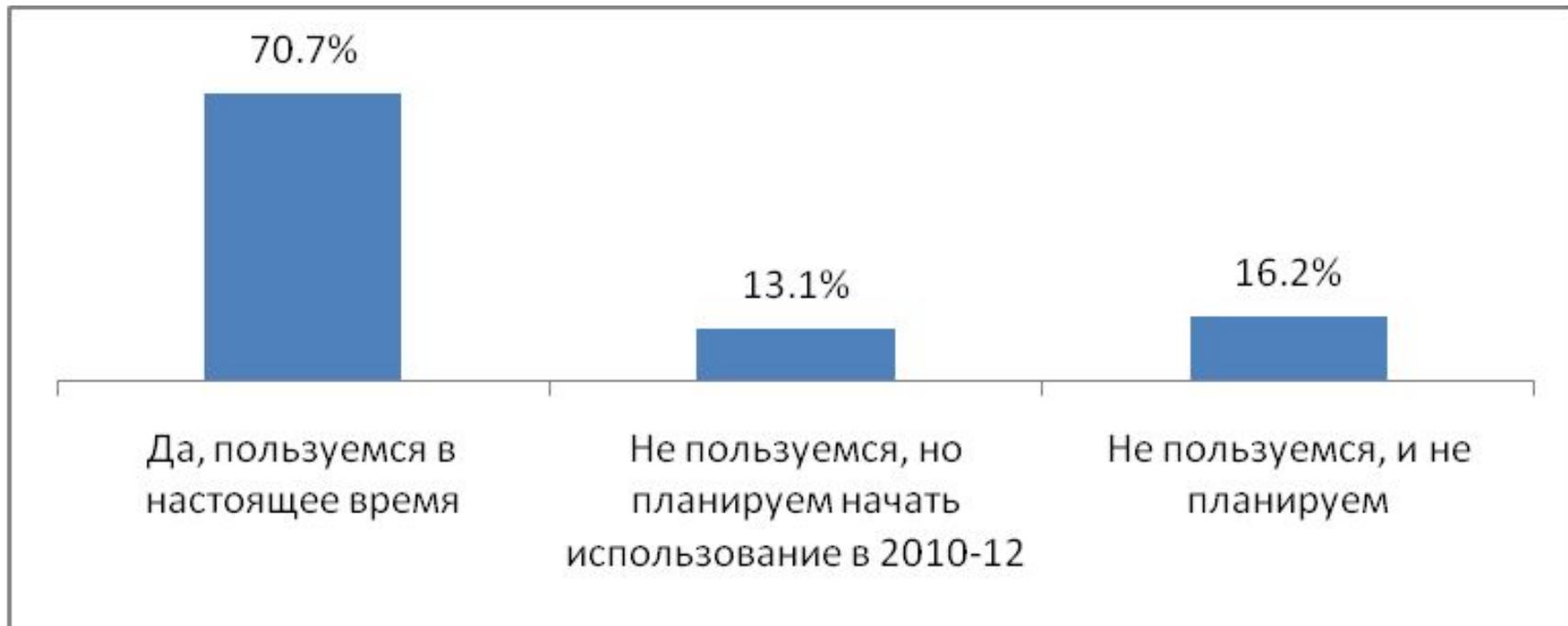
ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА

www.astra-partners.ru

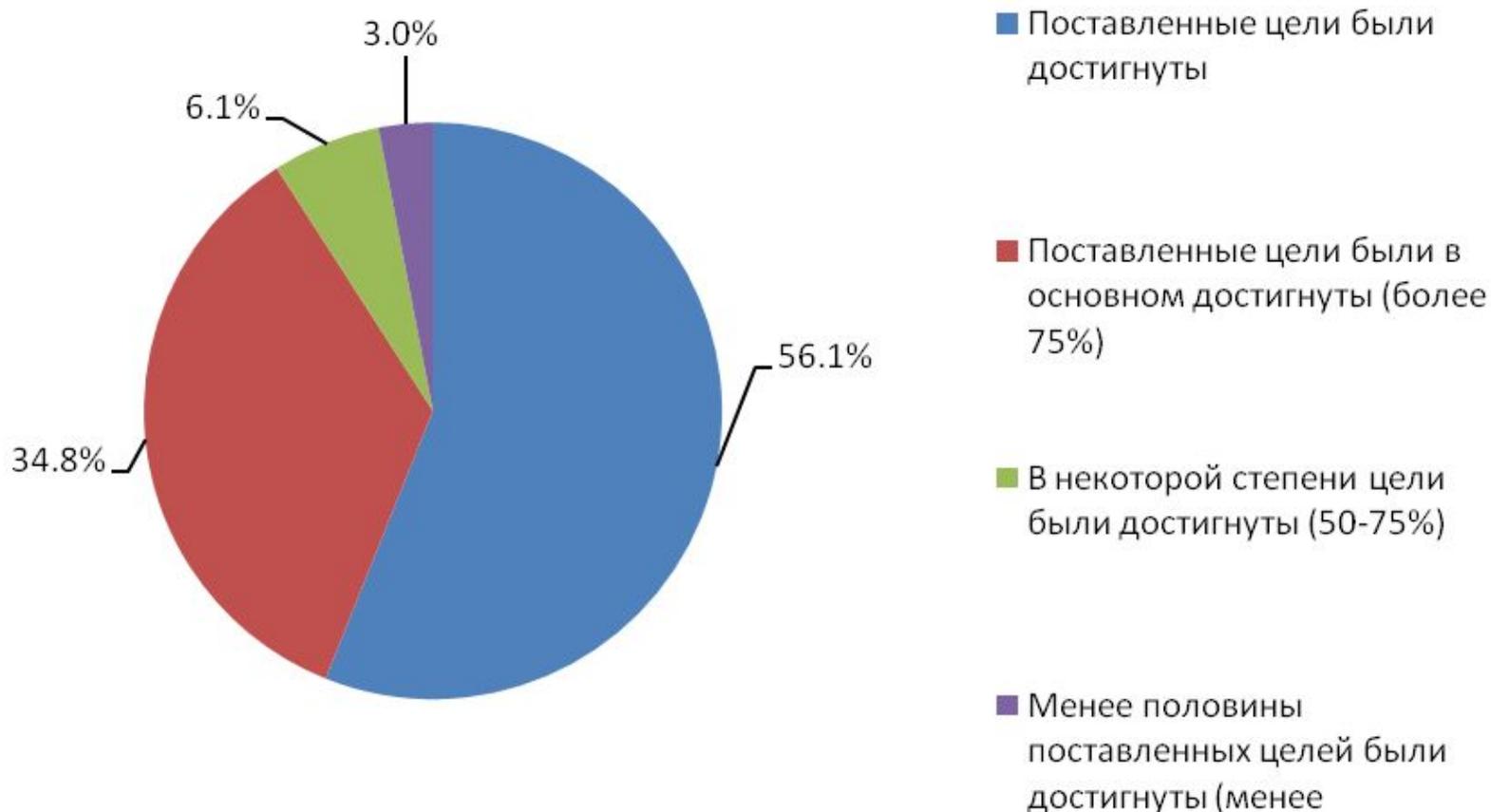
# Ассоциация стратегического аутсорсинга «АСТРА»



# Использование ИТ-аутсорсинга на российских предприятиях



# Успешность аутсорсинговых контрактов на российских предприятиях



# Основные итоги 2-го года работы Ассоциации «АСТРА»

- Соглашение с IAOP: ASTRA IAOP Affiliate Association
- Создание IAOP Russia Chapter, Председатель - Accenture
- **Подписание договора с IAOP о лицензировании базового учебного курса COP – Certified Outsourcing Professional**
- Издание Российского Глоссария ИТ-аутсорсинга (Комитет по стандартам) и списка российских компаний, сертифицированных по ISO 20000 (совместно с Cleverics)
- Поддержка 2-х аналитических исследований заказчиков и поставщиков услуг ИТ-аутсорсинга (Комитет по исследованиям, исполнитель in4media)
- Проведение Аутсорсинг Клуба в 2010 г. 1 раз в 2 месяца (совместно с KPMG)
- Перевод ОРВоК, работа над созданием Общего Глоссария Аутсорсинга и Российского свода знаний по аутсорсингу (в рамках IAOP Russia Chapter при участии Сибинтек)
- 2 совместных выпуска с Intelligent Enterprise, посвященных аутсорсингу
- **Соглашение между Fujitsu GDC – КФУ – АСТРА о формировании магистерского курса по аутсорсингу**
- Вступление ЭнергоДата, заявления от Fujitsu GDC (ICL-КПО, Казань), Computer Associates
- **Создание совместной рабочей группы АПКИТ-АСТРА по облачным вычислениям**

# IAOP Globalization Today: 10 трендов аутсорсинга

1. Многие отложенные в кризис аутсорсинговые контракты получают «зеленый свет»
2. Меняются взгляды заказчиков на ценность аутсорсинга: начинает преобладать ориентация на рост и гибкость бизнеса, а не на снижение стоимости услуг
3. В условиях продолжающейся неопределенности большую важность приобретает уменьшение срока и возможность быстрого выхода из аутсорсингового контракта
4. Экономическая неопределенность, изменения курсов валют и тп. ведут к консолидации и укрупнению поставщиков услуг (например, сделки EDS-HP, Perrot-Dell, ASC-Xerox)
5. Рост потребности в профессионалах аутсорсинга, особенно, в развивающихся странах, и, как следствие, рост их зарплат
6. Расширение географии и появление новых аутсорсинговых центров. Страны Центральной и Южной Америки, а также Азии и Восточной Европы постепенно начинают теснить традиционного лидера - Индию.
7. **Вследствие появления новых центров аутсорсинга возрастает конкуренция поставщиков услуг. Лидеры роста, особенно страны BRIC, испытывают возрастающую потребность в дифференциации через профессиональную сертификацию на уровне специалистов и управленцев, процессов в сфере аутсорсинга.**
8. **Новые технологии SaaS и Облачные вычисления радикально поменяют способы продажи, приобретения и доставки услуг аутсорсинга, что приведет к увеличению гибкости доставки услуг и поможет поставщикам и заказчикам еще больше оптимизировать свои взаимоотношения.**
9. Повышение социальной ответственности в сфере аутсорсинга в части организации качественного обслуживания и улучшения бизнес-практик, включая вопросы защиты персональных данных.
10. **Возрастание регулирования отрасли и потребность большего соответствия законодательству. Возможно ожидать введения дополнительных ограничений особенно на передачу за границу работ и**



**СТРА**

ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА

## Разделы IAOP OPVoK Rev. 9.0

www.astra-partners.ru

1. Определение аутсорсинга как практики менеджмента
2. Определение сквозных процессов аутсорсинга в организации и управление ими
3. Интеграция аутсорсинга в стратегию бизнеса и операционную деятельность
4. Создание, управление и поддержка эффективной проектной группы аутсорсинга
5. Разработка бизнес-требований аутсорсинга
6. Выбор поставщика услуг аутсорсинга
7. Разработка финансового кейса и ценообразование
8. Переговоры и заключение аутсорсингового контракта
9. Управление переходом к среде аутсорсинга
10. Управление аутсорсингом



**АСТРА**

ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА

www.astra-partners.ru

# Экосистема Аутсорсинга по IAOP



Для того чтобы свод знаний по аутсорсингу стал интересен широкому кругу российских практиков **мало просто перевести ОРВоК**. Необходимо **создать в России инфраструктуру и экосистему** поддержки и развития аутсорсинга, аналогичную IAOP, которая удерживает его на плаву. Но создание этой инфраструктуры требует наличия краеугольного камня: **РОССИЙСКОГО СВОДА ЗНАНИЙ по АУТСОРСИНГУ**.



**СТРА**

ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА

[www.astra-partners.ru](http://www.astra-partners.ru)

# Формирование новой индустрии и профессии в России

1. Подготовка правил (стандартов) аутсорсинга, как индустрии
- 2 . Подготовка профессиональных кадров аутсорсинга
3. Повышение прозрачности и уровня доверия к аутсорсингу

## Смена приоритетов рынка

- Практика стратегического партнерства и постоянного обслуживания (аутсорсинг) идет на смену практике временного сотрудничества для создания чего-то нового (проекты).
- Как стандарт подготовки специалистов новой профессии ОРВоК идет на смену РМВоК
- Аутсорсинг как интегрирующая дисциплина, не исключает, а включает в себя РМ, SM, RM и тп.
- Формирование цивилизованного рынка услуг в России, уход от мотивации поставщика «чем хуже-тем лучше»

## Сервисная организация

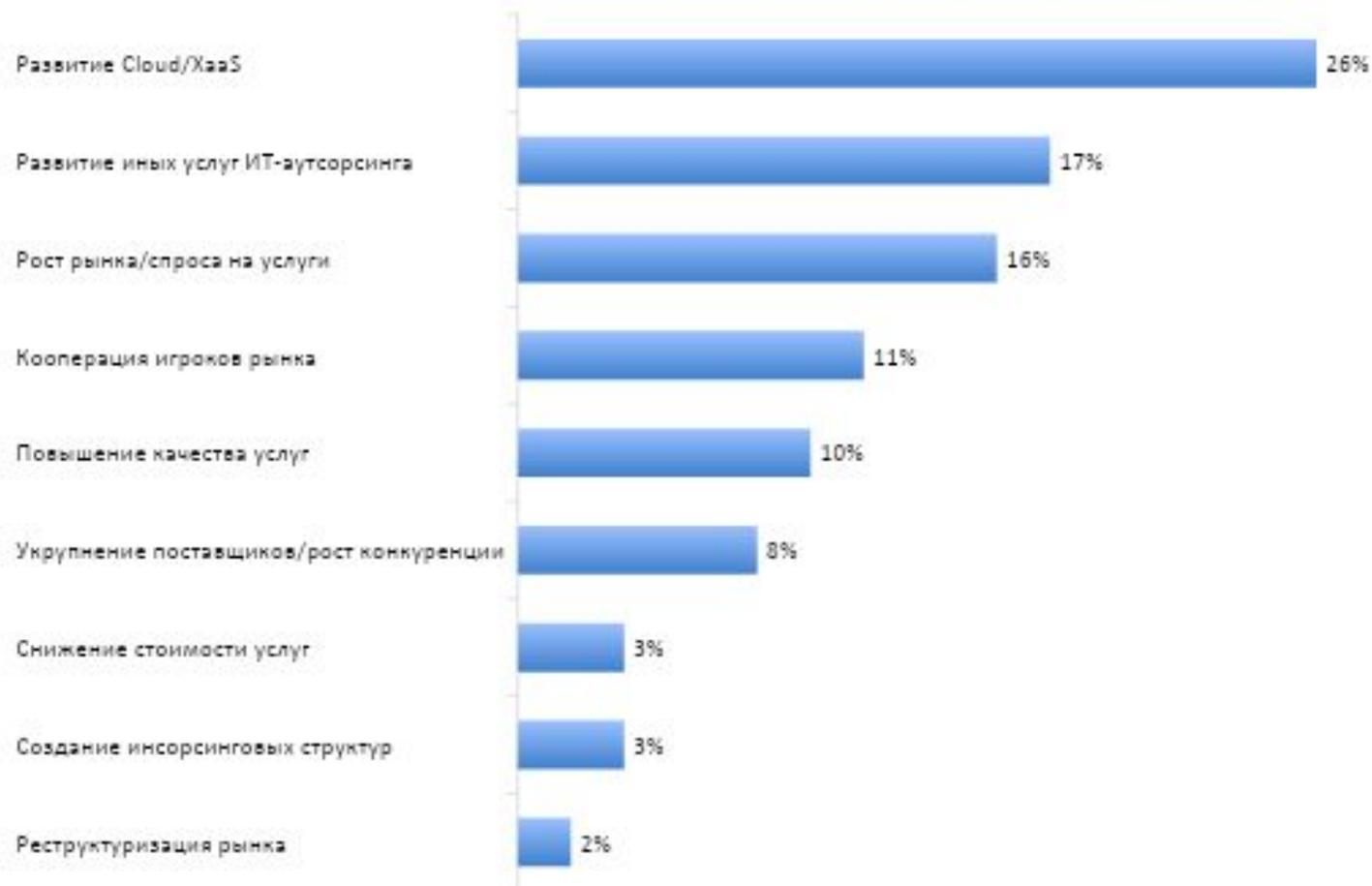
- *Формы*: общие центры обслуживания (shared services), инсорсинг, кэптивные центры обслуживания и тп.
- *Суть*: формализация отношений между внутренними подразделениями, формирование портфеля услуг, параметров и способов оценки их уровня и качества (прототип SLA)
- *Результат*: необходимый ассортимент услуг, оценка их реальной стоимости, возможность выбора между сохранением собственной непрофильной деятельности и приобретением стандартизированных услуг на внешнем рынке.



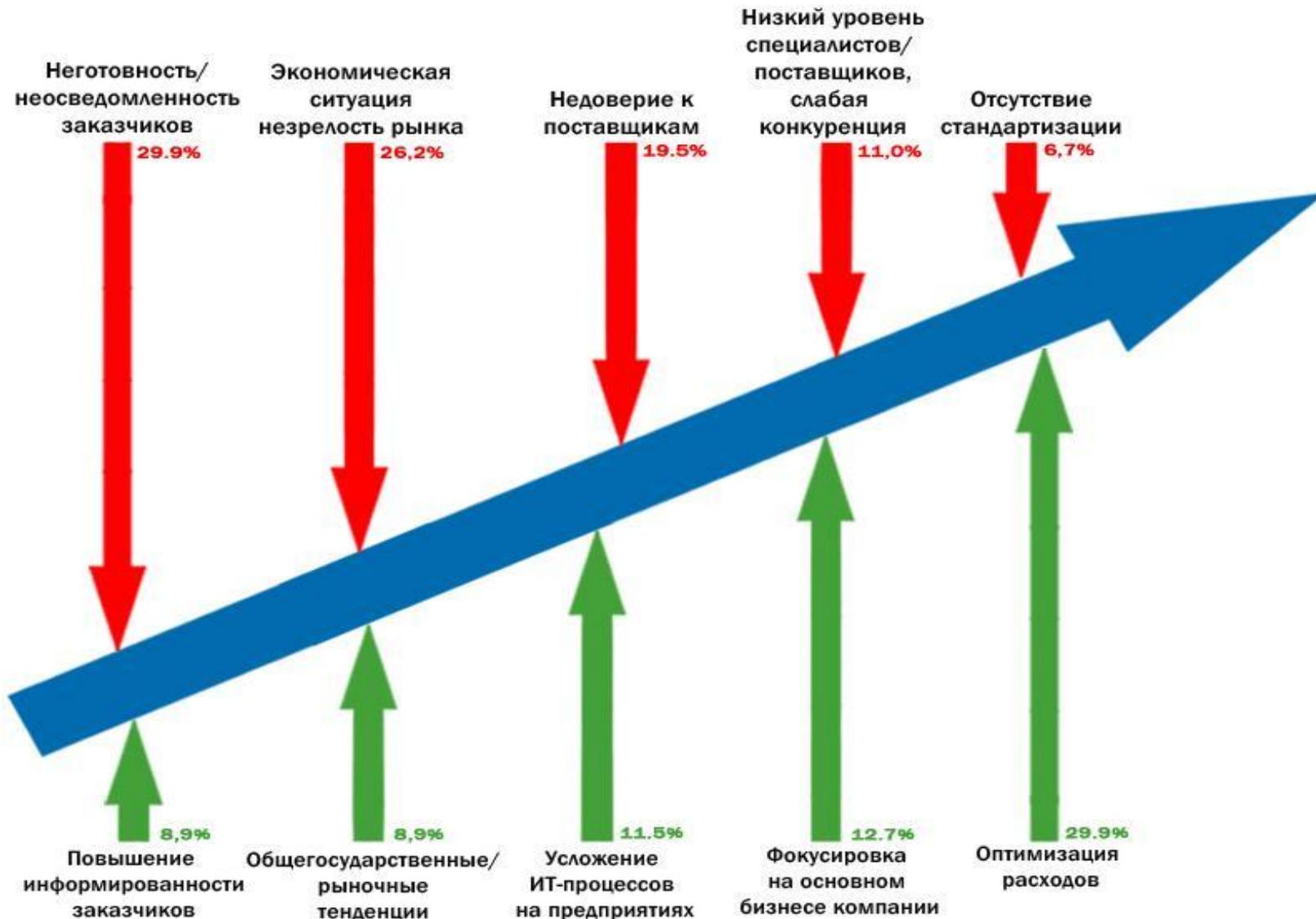
## Аутсорсинг (ОРВоК) vs. ITIL/ITSM

- Инвариантность или применимость аутсорсинга для ВСЕХ бизнес-процессов предприятия, включая ИТ,
- учет ключевой специфики аутсорсинга, а именно - наличия взаимоотношений «Покупатель-Продавец»,
- ориентация на потребности организации-потребителя услуг, а не на специфику деятельности поставщика.

# Тенденции российского рынка ИТ-аутсорсинга в 2010 г.



# Факторы развития рынка ИТ-аутсорсинга в России



# Облачные вычисления в России

- Большое количество конференций в 2010 г.
  - Софтлайн, КРОК
  - ИНСОР, для регионов и госструктур
  - Cloud Congress, 22 июня
- Конференция по безопасности в Сочи, круглый стол по Облачным вычислениям, сентябрь
- Встреча АСТРА-АПКИТ, 9 ноября, более 30 организаций
- Создание совместной рабочей группы АСТРА-АПКИТ по Облачным вычислениям, сформированы направления деятельности
- Аутсорсинг Форум АСТРА, 24 ноября, по просьбам заказчиков - VIP-дискуссия по Облачным вычислениям

# Конференция АСТРА-АПКИТ «Облачные вычисления в России»

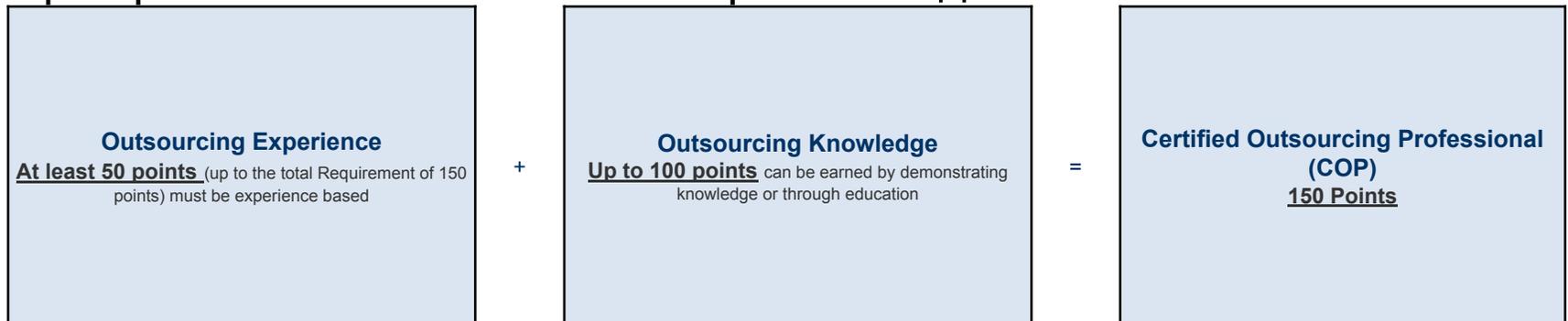
- Москва, март 2011 г.
- При поддержке IAOP и Forrester Research
- Основные темы:
  - Cloud computing в России и в мире: влияние кризиса и основные тренды
  - Принципиальные преимущества и недостатки облачной модели
  - Экономика облачных вычислений и переход «в облака»
  - Безопасность и формирование правового поля
  - Индустриальные стандарты: разработка и внедрение
  - Подготовка кадров и сертификация
  - Оптимизация взаимодействия с международными вендорами

# Сертификация IAOP COP

В конце октября 2010 г. подписано соглашение IAOP-ASTRA о проведении обучения по программе COP в Москве

- ✓ Master Class – **50 баллов**
- ✓ Governance Class – **25 баллов** (15, если без MC)
- ✓ 50% от необходимых баллов для COP.

Сертификат COP обновляется 1 раз в 2 года.





**АСТРА**

ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА

www.astra-partners.ru

# СОР: Программа базового курса

---

## Master Class:

**1 День.** Использование аутсорсинга в рамках стратегии компании.

**2 День.** Создание команды, запрос предложений, выбор поставщиков.

**3 День.** Аутсорсинговый контракт: вход и выход. Стандарты, риски. План перехода к аутсорсингу.

## Governance Class:

**1 День.** Тренинг



**АСТРА**

ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА

www.astra-partners.ru

# СОР: Обучение в Москве

---

- ✓ Сроки проведения – первый квартал 2011 г.
- ✓ **СТОИМОСТЬ:**
  - Master Class – 87 000 руб.
  - Governance Class – 18 000 руб.
- ✓ **СТОИМОСТЬ для членов АСТРА:**
  - Master Class – **72 000 руб.**
  - Governance Class – **13 500 руб.**



**СТРА**

ПАРТНЕРСТВО  
ПРОФЕССИОНАЛОВ  
АУТСОРСИНГА

www.astra-partners.ru

## Преимущества СОР в Москве

---

- ✓ Включение в программу кейсов из российской практики от экспертов рынка
- ✓ Обучение без отрыва от Вашего бизнеса
- ✓ Стоимость курса в США или Европе \$4500 vs. \$3000 в Москве
- ✓ Без затрат на перелет и проживание в США или Европе

## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

[www.astra-partners.ru](http://www.astra-partners.ru)

[www.in4media.ru](http://www.in4media.ru)

[smakedonski@in4media.ru](mailto:smakedonski@in4media.ru)

+7 (495) 488-03-54, 489-14-02

Москва, Ильменский пр., 5, офис 101