



КОНСТАНТИН РЕНЗЯЕВ: ОБЪЕМ БИЗНЕСА «АМТЕЛ-СЕРВИС» В 2015 ГОДУ УВЕЛИЧИТСЯ В 5 РАЗ

Константин Рензев, заместитель генерального директора компании «Амтел-Сервис», рассказал CNews, как высокая адаптивность помогла развитию бизнеса в кризисный период.

CNews: Как вы оцениваете динамику российского рынка ИТ-услуг в 2015 году в рублях по сравнению с 2014 годом?

Константин Рензев: По нашим оценкам, рынок ИТ-услуг оказался достаточно устойчивым и в текущем году продолжает показывать рост в пределах 5% в рублевом исчислении. Это связано с тем, что бизнесу и государственным организациям жизненно необходимо если не развивать, то как минимум поддерживать действующие ИТ-системы. Сказалось и то, что в 2015 году завершались ранее начатые проекты и осваивались бюджеты, заложенные в предкризисный период.

На структуру российского рынка ИТ-услуг, помимо экономической ситуации, значительное влияние оказывает фактор насыщения инфраструктурного сегмента. Системная интеграция, составляющая около 40% объема рынка ИТ-услуг, медленно, но верно уступает нишу услугам ИТ-аутсорсинга, на долю которых приходится примерно 18%. Кроме того, рост цен на оборудование достаточно сильно стимулирует спрос на облачные сервисы.

CNews: Насколько кризисные явления затронули вашу компанию?

Константин Рензев: «Амтел-Сервис» работает на ИТ-рынке с 2003 года и, несмотря на относительно небольшой объем бизнеса, не испытывал отрицательных колебаний в предыдущие периоды спада

рынка. 2015 год стал для компании переломным — в положительном смысле этого слова.

Не открою тайны, сказав, что кризис — это не только период спада, это период перераспределения рынка в пользу более сильных и гибких игроков. Это время возможностей для ИТ-компаний, которые способны оперативно реагировать на рыночные изменения, выстраивать прочные отношения с заказчиками, выходить на новые рынки сбыта, привлекать целые команды высококвалифицированных ИТ-специалистов, которые в период кризиса стали более доступны. Для нас это не просто слова, это стратегия, которая помогла «Амтел-Сервис» не только пережить кризис, но и увеличить долю на рынке. Благодаря значительным инвестициям в технологии и людей, к концу 2015 года мы планируем пятикратный рост объема бизнеса.

CNews: За счет чего удалось обеспечить такой стремительный рост?

Константин Рензев: Набор предпринятых нами шагов вполне стандартен, это рационализация и оптимизация расходов, обеспечение роста повышения продаж в занимаемом рыночном сегменте, расширение компетенций и портфеля услуг. У нас изначально не было задачи остаться «на плаву» и сохранить за собой долю рынка, ограничившись оптимизацией структуры и сокращением издержек, как это делает большинство компаний в кризис. Нами выбрана стратегия органического роста, осуществляемая за счет инвестирования в рост и развитие бизнеса.

Нельзя сказать, что рост «Амтел-Сервис» был стремительным, это произошло не в один день, а длится на протяжении почти всего 2015 года и, надеемся, продолжится в последующие годы. При этом мы стараемся держать баланс между наращиванием внутренних ресурсов и увеличением реализуемых проектов таким образом, чтобы наращивание ресурсов шло на один шаг впереди. Для этого крайне важно обеспечить гибкость бизнес-модели компании, способность быстро адаптироваться к меняющимся запросам клиентов. Именно высокая адаптивность в совокупности с реализацией стратегии помогла нам стать более заметными, выделиться из «массы», вырасти, забрав часть рынка у более крупных ИТ-игроков.

CNews: Какие предлагаемые вашей компанией ИТ-услуги были наиболее востребованы заказчиками в 2015 году, изменился ли портфель решений за последний год?

Константин Рензев: На протяжении 12 лет компания специализировалась на услугах ИТ-интеграции и постепенно наращивала экспертизу в сфере сервисного обслуживания и обеспечения ИТ-безопасности. В 2015 году ключевым вектором развития компании и основным направлением бизнеса стали услуги ИТ-аутсорсинга и сервисной поддержки. По предварительным оценкам финансовых результатов 2015 года, выручка от сервисных проектов составит примерно 40% от всего бизнеса компании.

В этом году в «Амтел-Сервис» появился департамент ИТ-консалтинга, реализующий весь спектр услуг по автоматизации бизнес-процессов компаний различных отраслей: аудит и предпроектный консалтинг, внедрение и сопровождение бизнес-приложений. Предпочтение отдается решениям на платформах российских разработчиков, например, 1С. В отдельную практику выделено направление автоматизации производственной безопасности.

Также за последний год мы значительно нарастили компетенции в сфере информационной и технической безопасности, инженерных систем — на их долю уже приходится около 15% объема продаж. Основной оборот пока составляют ИТ-интеграция и поставка оборудования, но уже в 2016 году «пальма первенства» перейдет к сервисному направлению.

CNews: Расскажите подробнее о направлении сервисных услуг.

Константин Рензев: Услуги ИТ-аутсорсинга и сервисной поддержки реализуются на базе сервисного центра «Амтел-Сервис». Мы обслуживаем как отдельные ИТ-системы, например, сети передачи данных, серверную и сетевую инфраструктуру, так и осуществляем ИТ-поддержку офисов и филиалов «под ключ». Сегодня в портфеле компании преимущественно территориально распределенные сервисные проекты, по мере дальнейшего роста мы планируем более активно работать с сегментом среднего и малого бизнеса.

В начале года мы провели большую работу по изучению текущих потребностей заказчиков, итогом которой стало появление новых решений и пакетных предложений, оптимизированных по параметрам услуг таким образом, чтобы одновременно решить три ключевые задачи: снизить стоимость услуг для заказчика без потери качества, снизить число сбоев в обслуживаемых ИТ-системах за счет обязательного включения превентивных сервисных активностей, а также нивелировать собственные финансовые риски при обеспечении выполнения долгосрочных сервисных контрактов. При этом мы стараемся быть гибкими, не останавливаемся в вопросах оптимизации под требования рынка и конкретные задачи клиентов.

Также в этом году в сервисном центре начал функционировать блок диагностики и ремонта компьютерной и оргтехники. Мы производим ремонт, замену и восстановление запчастей оборудования, обслуживаемого по сервисным контрактам. Такие работы, выполняемые на собственной производственной базе, позволяют нам снизить затраты на закупку иностранных запчастей, минимизировать валютную составляющую проектов и связанные с этим финансовые риски, а также восстанавливать оборудование в более короткие сроки.

В отдельное направление выделены проекты копийного обслуживания печатной техники. Сегодня такой формат аутсорсинга особенно актуален, так как позволяет заказчику добиться контроля и оптимизации расходов на печать на 20–30% и одновременно получать качественный сервис в соответствии с SLA. Наша задача — не просто обеспечить бесперебойный сервис, но и максимально снизить стоимость печати каждой копии за счет оптимизации парка техники и расходных материалов. Наибольший экономический эффект от перехода на аутсорсинг печати достигается у компаний

с территориально распределенной инфраструктурой, а также с мультивендорным парком техники.

CNews: Какие тенденции вы можете отметить на российском рынке ИТ-аутсорсинга?

Константин Рензиев: Конечно, рынок ИТ-аутсорсинга в России развивается не такими стремительными темпами, как прогнозировали несколько лет назад, однако он растет, и, самое главное, становится более зрелым как со стороны поставщиков, так и потребителей аутсорсинговых услуг.

Сегодня большинство заказчиков обращаются к нам с уже сформированными требованиями к уровню сервиса, этап pre-sale значительно сократился, принятие решения происходит в разы быстрее, чем несколько лет назад. Многие заказчики уже имеют опыт аутсорсинговых проектов и планируют либо отдать новые ИТ-задачи на аутсорсинг, либо сменить внешнего партнера.

В текущем 2015 году мы наблюдаем пролонгации сервисных контрактов в корпоративном и госсекторе, рост интереса и переход на полный ИТ-аутсорсинг небольших компаний, переход крупных компаний от модели мультисорсинга к работе с одним или ограниченным числом подрядчиков, в том числе передачу поддержки ИТ-инфраструктуры филиальной сети «в одни руки». Пересмотра контрактов в сторону «удешевления» за счет снижения требований к уровню сервиса в нашей практике пока нет, однако мы не исключаем урезание бюджетов на сервис в 2016 году.

CNews: Изменились ли требования заказчиков к поставщикам услуг ИТ-аутсорсинга?

Константин Рензиев: Требования к поставщикам услуг и качеству самих услуг значительно выросли. Все больше стало появляться проектов с достаточно жесткими параметрами SLA — минимально-гарантированными сроками выполнения заявок, круглосуточной поддержкой. Сегодня аутсорсеру недостаточно держать штат ИТ-специалистов и работать в режиме инцидентов. Такой поставщик услуг не сможет конкурировать ни по цене, ни по качеству. Поэтому в 2015 году, несмотря на относительную стабильность спроса в сегменте ИТ-аутсорсинга, с рынка ушли ряд крупных игроков и много мелких компаний, освободив нишу для таких организаций, как наша.

В начале 2015 года, взяв курс на обеспечение высокоуровневого сервисного обслуживания и оптимизацию внутренних трудозатрат, мы инвестировали в технологии проактивного мониторинга поддерживаемых ИТ-систем, автоматизацию внутренних процессов и ИТ-персонал. Уже сегодня нам удалось снизить трудозатраты по обеспечению исполнения сервисных проектов в 1,5 раза. Заказчик получает более устойчивую инфраструктуру за меньшие деньги. Благодаря этому нам удается не только удерживать действующих клиентов, но и успешно конкурировать на рынке сервисных услуг.

CNews: Какие территории охватывают аутсорсинговые проекты «Амтел-Сервис»?

Константин Рензиев: Мы работаем на всей территории России и в странах СНГ. Есть несколько проектов с покрытием во всех 85 регионах России, примером такого проекта является поддержка системы связи МЧС России. Также есть проекты, реализуемые в нескольких федеральных округах, например поддержка сетевой и серверной инфраструктуры Пенсионного фонда РФ, комплексная ИТ-поддержка филиальной сети страховой компании MetLife.

CNews: Какими ресурсами «Амтел-Сервис» реализует территориально распределенные проекты?

Константин Рензиев: Реализация любого проекта, как федерального, так и локального осуществляется в рамках трехуровневой поддержки. Первая линия — единый Service Desk, который круглосуточно регистрирует заявки заказчиков и предоставляет первичные консультации. Вторая линия поддержки закрывает работы по удаленному решению задач (до 90%) и устранению проблем на местах (10%). И, наконец, третья линия поддержки включает расширенные консультации и привлечение к выполнению работ специалистов вендоров. В нашей практике до 40% проблем решается на первом уровне, до 55% — на втором, и не более 5% — на третьем уровне.

Выполнение задач on-site в регионах осуществляется силами сервисных партнеров. Под каждый региональный объект мы аккредитовываем подрядные организации и контролируем выполнение работ в строгом соответствии с SLA: сроками реагирования, сроками приезда на объект и сроками исполнения заявки. Отлаженная система управления распределенными проектами и надежная,

проверенная годами, партнерская сеть полностью закрывают все работы на местах и не требуют собственного кадрового обеспечения в регионах. Более того, такая схема позволяет оптимизировать затраты и, соответственно, снизить стоимость работ для заказчика.

CNews: Каковы ваши планы на предстоящий финансовый год?

Константин Рензев: В планах «Амтел-Сервис» – поддержание намеченных темпов роста бизнеса и занятие лидирующих позиций на российском рынке ИТ-аутсорсинга. Мы ожидаем большое количество пролонгаций и расширение сервисных контрактов с действующими заказчиками, а также значительный рост новых. По нашим прогнозам, аутсорсинговые проекты в коммерческом и госсекторе будут составлять не менее 50% объема нашего бизнеса в денежном выражении.

Также мы делаем ставку на развитие направления промышленной безопасности (охрана труда, пожарная и экологическая безопасность). Уже сегодня мы ведем переговоры с крупнейшими производственными холдингами страны по реализации комплексных решений или отдельных блоков, включая системы видеонаблюдения и контроля

доступа, автоматизацию контроля параметров АСУТП, автоматизацию бизнес-процессов производственной безопасности, автоматизацию медосмотров на предприятиях. Некоторые решения мы сможем предлагать «как сервис», предоставляя заказчику за абонентскую плату готовый результат.

CNews: Каковы ваши прогнозы на 2016 год?

Константин Рензев: В 2016, как и в текущем году будут востребованы проекты, которые помогут компаниям быть эффективным «здесь и сейчас», а также обеспечивающие реальную экономию. Это проекты с быстрыми сроками реализации и понятными результатами, а также решения, связанные с поддержкой и эксплуатацией оборудования и объектов, вывод ИТ-функций на аутсорсинг внешнему подрядчику.

К сожалению, в предстоящем году мы ожидаем существенное сокращение госбюджетов, в том числе на сервисные услуги, при тех же потребностях. В коммерческом секторе возможен незначительный рост рынка, преимущественно за счет проектов в сфере ИТ-безопасности и аутсорсинга. В целом рынок ИТ-услуг не должен потерять в объеме в рублевом эквиваленте в сравнении с текущим годом.

АМТЕЛ-СЕРВИС – ВЕДУЩАЯ ИТ-КОМПАНИЯ В РОССИИ



ТОП-20
ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ
ИТ-ПОДДЕРЖКИ РОССИИ
2015, CNews Analytics



ТОП-7
ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ
ИТ-АУТСОРСИНГА РОССИИ
2015, TAdviser



www.amtelserv.ru