

Е. Г. Хакимова

## ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

*Ключевые слова:* аутсорсинг, информационно-консультационные услуги, информационные технологии.

*В статье рассматриваются современные проблемы развития информационно-консультационных услуг в области информационных технологий.*

*Keywords:* outsourcing, information and consulting services, information technology.

*The article deals with contemporary issues of information and consultancy services in the field of information technology.*

Переход к информационному обществу ознаменовал собой процессы структурных преобразований во всех сферах жизнеобеспечения человека, в том числе и в системе подготовки кадров. Информация из вспомогательной функции преобразовалась в один из наиболее фондоемких видов товаров. При этом роль информации во всех сферах деятельности человека имеет устойчивую тенденцию к дальнейшему росту. Информационное общество делает востребованной любую информацию, связанную с жизнедеятельностью человека, при этом существенно расширив сферу понятий, входящих в категорию «информация».

Аутсорсинг – как инструмент оптимизации издержек уже несколько лет используется ведущими западными компаниями. Мировой экономический кризис способствовал выдвигению аутсорсинга на передний план, поскольку позволил компаниям оптимизировать свои издержки, сохраняя достаточно высокий уровень обслуживания клиентов. Большие перспективы развития имеет аутсорсинг в сфере информационно-консультационных услуг.

Понятие аутсорсинг (дословно с англ. outsourcing – внешние ресурсы) пришло в российский бизнес сравнительно недавно. Между тем как в России, так и за рубежом с каждым годом становится все яснее, что без привлечения внешних ресурсов (профессиональных, управленческих, консультационных) компаниям, особенно производственным, сложно оставаться конкурентоспособными в условиях постоянно развивающегося рынка [1].

Даже после кризиса около двадцати тысяч юридических лиц в России декларируют свое намерение работать на рынке информационных технологий, но только два предприятия позиционируют себя как аутсорсинговые. Остальные еще не вычленили данный бизнес в отдельное направление. Тем не менее российская структура спроса на аутсорсинг похожа на мировую, так как наиболее заметными крупными клиентами являются, такие ведомства, как Центробанк, нефтегазовые и металлургические комплексы и другие. Некоторые объявленные суммы контрактов исчисляются сотнями миллионов долларов. Впрочем, их реализация постоянно находится под

вопросом из-за общеэкономической и политической ситуации и не всегда благоприятной мировой конъюнктуры. В той или иной степени аутсорсингом занимаются российские компании, имеющие опыт более традиционной системной интеграции, в частности IBS, «Анкей» и «АйТи». Довольно трудно оценить реальный объем рынка российского IT-аутсорсинга, как в силу традиционной закрытости, так и потому, что многие крупные контракты заключаются за рубежом. В любом случае, можно отметить, что российские компьютерные фирмы пока не готовы самостоятельно выступать аутсорсерами для ведущих ответственных заказчиков [2].

На современном этапе развития аутсорсинга наиболее часто передаются следующие функции: администрирование мэйнфреймов, поддержка персональных компьютеров, обеспечение работы справочной службы, администрирование локальной сети и сопровождение приложений, т.е. вся рутинная работа. И наоборот, разработка приложений часто осуществляется внутри компании. Подчас это обстоятельство является результатом стратегического решения.

Зачастую информация является коммерческой тайной, поэтому, заключая договор с аутсорсинговой компанией, клиент серьезно рискует. Вот почему в договоре о сотрудничестве необходимо указывать пункт обязательств. Лучше всего заключать отдельный договор о неразглашении коммерческой тайны. Кроме того, важно учесть тот факт, что в случае ее разглашения штатным сотрудником компании владелец бизнеса сможет взыскать с него ущерб в рамках материальной ответственности, максимальный размер которой установлен законодательством Российской Федерации. В случае же разглашения коммерческой тайны аутсорсером владелец бизнеса имеет право взыскать в гражданско-правовом порядке упущенную выгоду и реальный ущерб, причиненный вследствие утечки информации.

Как показывает мировой опыт, роль информационных технологий в современном бизнесе трудно переоценить. Фактически внедрение информационных технологий является необходимым условием существования хозяйствующего субъекта в современных

экономических условиях. Использование информационных технологий рассматривается бизнесом как один из важнейших методов повышения эффективности деятельности предприятия, достижения конкурентных преимуществ за счет оптимизации управления, повышения качества сервиса, автоматизации документооборота, ускорения обмена, повышения прозрачности бизнес-процессов в организации. Управление современной высокотехнологичной информационной инфраструктурой любой компании становится все более сложным процессом, требующим специальных знаний и навыков. Наряду с увеличением объема рынка информационных технологий все более разнообразным становится ассортимент предлагаемых потребителям услуг, развиваются новые эффективные виды услуг, а также формы их реализации, растет многообразие форм взаимодействия субъектов данного рынка.

Одной из современных форм реализации услуг информационных технологий является аутсорсинг, представляющий собой передачу предприятиями непрофильных видов деятельности специализированным внешним организациям. Несмотря на преимущества аутсорсинга информационных технологий, его практическое использование имеет ряд ограничений и недостатков, что требует поиска и внедрения современных подходов к управлению этим видом деятельности

Анализ литературы [4] показывает, что в современном обществе проблемы реализации услуг информационных технологий и процесс предоставления их на принципах аутсорсинга с точки зрения потребителей, т.е. рассматривают их

риски, выгоды, возможности, методы выбора поставщика, расчет эффективности передачи функций информационных технологий на аутсорсинг. При этом проблемы аутсорсинга поставщиков услуг информационных технологий остаются практически без внимания. Однако, по нашему мнению, для повышения общей эффективности процесса реализации услуг информационных технологий необходимо исследование организационных особенностей и проблем поставщиков услуг на рынке информационных технологий

При подготовке современных специалистов в Казанском национальном исследовательском технологическом университете для обеспечения соответствия образовательных технологий задачам модернизации образовательного процесса страны и требованиям информационного общества необходимо учитывать те методики, которые мы пользуемся в учебном процессе вуза.

## Литература

1. С.В. Киселев, Г.Р. Стрекалова, *Вестн. Казанского технологического ун-та*, 12, 182–185 (2010)
2. Л.М. Луценко, *Концепция и социальные функции информационного общества*. ООО «Галлея-Принт», Москва, 2010. 265 с.
3. Н.А. Салихзянова, Д.Х. Галлямова, *Вестн. Казанского технологического ун-та*, 15, 4, 170–172 (2012)
4. Е.Г. Хакимова, *VI Республиканский межвузовский методический семинар* (ФГБОУ ВПО «КНИТУ», Казань, Россия, 22 февраля, 2013), Изд-во КНИТУ, Казань, 2013, С. 127-129.