

ИТ-КОНСАЛТИНГ

ОСОБЕННОСТИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАТИЗАЦИИ

КАК ИЗВЛЕЧЬ ПОЛЬЗУ ИЗ «БОЛЬШИХ ДАННЫХ» | «ЛИЧНЫЙ» КАБИНЕТ КАК ФАКТОР ЛОЯЛЬНОСТИ | НАЧИНКА ДЛЯ МФЦ | УПРАВЛЯЮЩИЙ ПАРТНЕР AT CONSULTING СЕРГЕЙ ШИЛОВ О СТРУКТУРЕ МОМЕНТА ДЛЯ РЫНКА ИТ

Тематическое приложение
к ежедневной деловой газете РБК
Понедельник, 26 января, 2015 | №011 (2028)



ФОТО: ТАСС

ОСОБЕННОСТИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАТИЗАЦИИ

РОССИЙСКИЕ ФЕДЕРАЛЬНЫЕ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ГОСОРГАНЫ, ОСОБЕННО ТЕ, ЧТО ЗАНИМАЮТСЯ МАССОВЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ НАСЕЛЕНИЯ, НАКОНЕЦ ПРИОБРЕЛИ ИТ-ЗАВИСИМОСТЬ. И ОНА УЖЕ НАСТОЛЬКО СИЛЬНА, ЧТО СОВСЕМ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ИТ В ГОСУПРАВЛЕНИИ НЕ ПОЛУЧИТСЯ. **НАТАЛЬЯ РУДЫЧЕВА**

Госсектор давно уже стал основным заказчиком ИТ-услуг и потребителем ИТ-продуктов. Это локомотив российского рынка информационных технологий. В 2013 году федеральные ведомства израсходовали на эти цели около 85 млрд руб., еще 69,6 млрд руб. добавили региональные госструктуры. В 2014 году ИТ-бюджет госсектора несколько снизился: 83 млрд руб. на федеральном уровне и, с учетом предоставленных Минкомсвязи субси-

дий, 62,8 млрд руб. в регионах. Бюджет на 2015 год пока не обнародован, к тому же Дума собирает его секвестировать. Так что ИТ-бюджеты федеральных и региональных ведомств наверняка будут снижены. Вопрос: на что и насколько?

ИТ-задачи для госсектора

Задачи, которые органы власти пытаются решить с помощью ИТ, остаются неизменными все последние годы. Это снижение админи-

стративных барьеров и повышение качества взаимодействия граждан с государством путем развития электронных государственных сервисов, создание МФЦ как общественных центров предоставления этих сервисов по принципу «единого окна», автоматизация бизнес-процессов внутри самих ведомств, а также развитие электронного межведомственного взаимодействия. Особое внимание уделяется информатизации социальной сферы – здравоохранения, образования, социального обеспечения.

В последнее время повышенной популярностью пользуются способы повышения открытости государственных ведомств за счет появления у граждан возможности контроля за их деятельностью. По словам председателя комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области Тимура Лапина, в целях повышения прозрачности мурманских исполнительных органов власти на их официальных сайтах созданы специальные разделы, в которых опубликовано 62 набора открытых данных. Они размещаются в машиночитаемом формате, так что их может скачать, обработать и проанализировать любой желающий.

Постепенно часть задач отходит на второй план, на их место выдвигаются новые. Так, пять-шесть лет назад приоритетной задачей было создание региональных порталов госуслуг с первичным набором основных сервисов. Сегодня речь идет уже об их развитии, совершенствовании и популяризации среди населения. Поскольку сроки обязательной выдачи универсальной электронной карты (УЭК) перенесены с 1 января 2015 года на 1 января 2017 года, в ближайшие годы этот

В 2015 году на государственных конкурсах сильно вырастет значение фактора «финансовая устойчивость» компании-подрядчика

проект федерального масштаба, скорее всего, отойдет на второй план, и регионы сосредоточатся на расширении возможностей местных решений – например, по оплате проезда на общественном транспорте или получению социальных льгот.

Новые задачи порождает меняющаяся экономическая и политическая обстановка. В 2015 году государство намерено направить самые серьезные усилия на сокращение бюджетных расходов и повышение уровня информационной безопасности, в том числе путем перехода на решения отечественных разработчиков и свободное программное обеспечение (СПО). «Расходы органов власти Новосибирской области на лицензионные отчисления за использование платного программного обеспечения составляют около 60 млн руб. в год, – подчеркивает руководитель департамента информатизации и развития телекоммуникационных технологий Новосибирской области Анатолий Дюбанов. – А если учесть затраты различных муниципальных учреждений, можно добавить еще половину от указанной суммы. Переход на СПО позволит значительно сократить эти расходы и направить их не на лицензионные выплаты иностранным вендорам, а на зарплаты отечественным – в большинстве случаев новосибирским – программистам». Стараются соответствовать новым задачам и поставщики ИТ-услуг. «Если в 2010 году по проектам создания электронного правительства мы предлагали в основном технологии, – говорит партнер AT Consulting, директор

практики региональных проектов Дмитрий Васильев, – то в последние два года мы выходим на конкурсы также с предложением консалтинговых услуг, направленных на повышение качества госсервисов, их популяризацию, упрощение регламентов. А сейчас мы разработали комплексное решение, направленное на снижение затрат, переход на СПО и отечественные разработки. Это интегрированная среда, аналог ERP для госорганов».

ЧГП в области ИТ

По принятому еще в 2005 году 94-ФЗ и сменившему его в 2013 году 44-ФЗ выбор исполнителей по заказам госсектора проводится на конкурсной основе. Основными критериями служат: наличие у компании готового решения или опыта, позволяющего его создать, необходимых лицензий, стоимость работ, а также финансовая устойчивость подрядчика. Веса для критериев задает заказчик. В 2015 году, считает Дмитрий Васильев, сильно вырастет вес фактора «финансовая устойчивость»: «Думаю, он станет столь же значимым, как и наличие экспертизы, поскольку в новых условиях только крупные, финансово устойчивые компании могут гарантировать заказчику выполнение работ».

Более широкое распространение получит модель частно-государственного партнерства (ЧГП), апробированная и показавшая свою эффективность при реализации проектов класса «Безопасный город» (создание систем видеонаблюдения, оплаты парковок, мониторинга лесных пожаров и т.п.). «Благодаря такой схеме работы бизнес получает доступ на рынок, ранее принадлежавший исключительно государству, а государство – возможность с небольшим бюджетом быстро и эффективно реализовать масштабные проекты, – отмечает Дмитрий Васильев. – Сегодня мы участвуем в ЧГП-проектах в трех субъектах Федерации».

Нет предела для совершенства

Федеральные и региональные госорганы, занимающиеся массовым обслуживанием населения, за последнее время стали в значительной степени ИТ-зависимыми. И эффект такой

зависимости налицо: Россия заметно повысила свои позиции в международных рейтингах развития электронного правительства. «Сегодня на портале госуслуг ростовчане имеют доступ, помимо федеральных, к более чем 2000 региональных и муниципальных услуг, – констатирует министр информационных технологий и связи Ростовской области Герман Лопаткин. – Например, введены в эксплуатацию 54 объекта сети цифрового телевизионного вещания, и доступ к цифровому телевидению уже получили более 3,5 млн жителей региона».

Чтобы электронные сервисы были востребованы, ханты-мансийские ИТ-власти большое внимание уделяют обучению населения обращению с компьютером. Начиная с 2006 года здесь реализуются мероприятия по обучению граждан основам компьютерной грамотности: обучение прошли уже более 75 тыс. человек, из которых свыше 20 тыс. пенсионеры. «В прошлом году мы расширили аудиторию за счет телезрителей, – рассказывает директор департамента ИТ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Андрей Бородин. – Сняли более 60 обучающих роликов и транслировали их по местным каналам. Для тех, у кого нет компьютера, создаем на базе библиотек и домов культуры центры общественного доступа. Разработали специальную программу обучения работе на компьютере слепых и слабовидящих людей, которая реализуется на базе пяти специализированных центров общественного доступа, оборудованных брайлевскими дисплеями, речевыми синтезаторами и тифлофлешплеерами».

Но до совершенства еще далеко. Во всех регионах, где активно занимаются информатизацией госуправления и g2c-взаимодействия, реально стоят задачи по повышению эффективности этой деятельности. «Чтобы электронные сервисы были эффективными, – объясняет председатель комитета информационных технологий Вологодской области Андрей Никуличев, – любое нововведение должно пройти оценку на соответствие стоимости приобретения достигнутому эффекту, который выражается в сокращении расходов, повышении качества услуг или удовлетворении потребности общества».

Так что даже при весьма вероятном секве-



ФОТО: пресс-служба

ДМИТРИЙ ВАСИЛЬЕВ,
ПАРТНЕР AT CONSULTING,
ДИРЕКТОР ПРАКТИКИ
РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ

«Наша компания уже не один год активно участвует в создании электронного правительства. Мы занимались организацией межведомственного взаимодействия, созданием порталов госуслуг и МФЦ во всех 85 регионах России. В десяти регионах мы реализуем проекты класса «Безопасный город». У нас также обширная экспертиза в области автоматизации управления имуществом, здравоохранения, ЖКХ, образования, финансово-хозяйственной деятельности и бухгалтерии госорганов и бюджетных учреждений».

стре бюджета затраты на ИТ в госсекторе, считает Дмитрий Васильев, до нуля не сократят: «Если цена на нефть по году будет в среднем \$60 за баррель, то сокращений ИТ-бюджетов в госсекторе, думаю, вообще не будет. Если же цена на нефть будет ниже, то ИТ-бюджеты, конечно, сократят, но не до нуля. Я полагаю, что перестанут покупать новое «железо» и запускать новые проекты по созданию ИТ-систем, а спрос на услуги по развитию существующих систем сохранится. Росреестру, Казначейству, Центробанку, МФЦ нужно каждый день регистрировать недвижимость, проводить платежи, принимать заявления. Без ИТ этого не сделать».

«ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ» КАК ФАКТОР ЛОЯЛЬНОСТИ

ОТ ТОГО, НАСКОЛЬКО АБОНЕНТУ УДОБНО УПРАВЛЯТЬ УСЛУГАМИ СВЯЗИ И КОНТРОЛИРОВАТЬ РАСХОДЫ НА НИХ, ВО МНОГОМ ЗАВИСИТ ЕГО ВЫБОР ОПЕРАТОРА. СВИДЕТЕЛЬСТВО ТОМУ ПРОЕКТ В «ВЫМПЕЛКОМЕ» ПО МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМ САМООБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ.

ТАТЬЯНА КОВЛЯГИНА

Проект по обновлению системы самообслуживания стартовал в феврале 2012 года. Ему предшествовала долгая и кропотливая подготовительная работа: шесть месяцев на составление максимально детального ТЗ, еще шесть месяцев – на организацию и проведение тендера по выбору поставщика решения. Подряд на создание «личного кабинета» для абонентов «Билайна» получила компания AT Consulting. Новый сервис самообслуживания для корпоративных клиентов оператора сотовой связи был запущен в конце ноября 2012 года, а сервис для физлиц – через полгода.

Необходимость такой модернизации показали исследования аналитиков «ВымпелКома». Они выяснили, что отсутствие удобной системы самообслу-

живания для клиентов занимало третье место среди причин оттока абонентов. Более важными критериями были только качество сети и цена на услуги.

«Обновляя систему самообслуживания, мы ставили перед собой задачу максимально упростить и облегчить взаимодействие клиентов с оператором, сократить расстояние между ними», – говорит директор по цифровым коммуникациям с клиентами ОАО «ВымпелКом» Александр Пятигорский. Чем проще клиенту будет самостоятельно управлять своими затратами на связь, тем меньше обращений в контактный центр и меньше времени на ожидание ответа оператора. А это ведет к повышению уровня удовлетворенности клиентов. Поэтому одним из требований к «личному

кабинету» была возможность работы на компьютерах, ноутбуках, планшетах и смартфонах, поддержка всех современных браузеров и механизмов управления через другие digital-каналы, такие как мобильные приложения, приложения социальных сетей и др.

По словам Пятигорского, важно было, чтобы и b2b-, и b2c-клиенты получили то, что им больше всего необходимо. Для физлиц это простой в использовании интерфейс. «Личный кабинет» для них предоставляет информацию о текущем статусе профиля абонента, обеспечивает управление профилем, роуминговыми опциями, обратную связь от оператора, контроль счетов членов семьи, оплату счетов онлайн, подключение и отключение услуг будущей датой, просмотр информации по подключенным подпискам и их отключение.

«Личный кабинет» для корпоративных клиентов имеет те же функции, но с поправкой на существенно большие объемы обрабатываемой информации. Здесь можно управлять большим количеством договоров, контролировать уровень расходов сотрудников на связь и строить отчеты, задавать удобный им режим уведомления об операциях. Система позволяет массово информировать абонентов, поддерживает единый корпоративный «кабинет» для услуг мобильной и фиксированной связи и позволяет выстраивать и легко «редактировать» внутреннюю иерархию сотрудников для предоставления той или иной функциональности. Как показал опыт эксплуатации «кабинета», весьма

Как показали исследования аналитиков «ВымпелКома», отсутствие удобной системы самообслуживания для клиентов занимало третье место среди причин оттока абонентов

востребованными оказались операции по изменению условий тарифного плана или подключению дополнительных опций сразу для большого числа сотрудников.

«Мы уверены, что в обновленной версии сервиса наши абоненты могут решать свои задачи быстро и комфортно, – отмечает Александр Пятигорский. – Уникальность «личного кабинета» в том, что на основе простого дизайна и логичной организации мы создали вместе с партнером комплексную сервисную web-среду. Этот продукт нельзя назвать созданным раз и навсегда; он постоянно развивается в зависимости от меняющихся потребностей клиентов и рынка».

МИФОЛОГИЯ «БОЛЬШИХ ДАННЫХ»

ТЕХНОЛОГИИ BIG DATA – НЕ ПРОСТО КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ХРАНИТЬ И ОБРАБАТЫВАТЬ ОГРОМНЫЕ МАССИВЫ ДАННЫХ. ЭТО НОВЫЙ РЕСУРС КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ В СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИКЕ. И ЕГО РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАВИСИТ ПРЕЖДЕ ВСЕГО ОТ ЛЮДЕЙ.

ИГОРЬ ПИЧУГИН

«Песочница» для data scientists

По поводу технологий Big Data имеют хождение два мифа. Первый о том, что Big Data – это сравнительно дешевая платформа, которая может заменить текущие ИТ-системы отчетности (ERP, CRM, ECM и т. п.). Второй миф звучит так: если компания внедрила у себя решение Big Data, она автоматически добилась конкурентного преимущества. Оба этих утверждения не соответствуют действительности. Хотя возможность получить и относительно дешевое техническое решение, и конкурентное преимущество действительно есть.

Собирая и обрабатывая огромные массивы данных, терабайты разнородной и на первый взгляд совершенно ненужной информации, можно понять поведение и предпочтения клиента и, исходя из этого понимания, сделать ему такое коммерческое предложение, от которого он не сможет отказаться. Компания, которая умеет это делать, зарабатывает дополнительную выручку. Но умение добывать из «больших данных» сценарии, приносящие дополнительные доходы, дорогого стоит.

Организационно работа с Big Data, как считает партнер компании AT Consulting, руководитель блока VI Андрей Нугманов, должна быть устроена на предприятии в формате специального дизайн-бюро, выполняющего роль «фабрики идей». С помо-

щью технических решений по Big Data создается «песочница», где собираются эти самые «большие данные», а аналитики, кропотливо копаясь в них, разрабатывают сценарии для решения тех или иных бизнес-задач. Техническая система действительно может стоить дешево, если использовать, например, open source продукт Apache Foundation Hadoop. Но главный элемент здесь не техническая система, а аналитики, которых еще называют data scientists. Именно они определяют, в зависимости от того, как устроены бизнес-процессы компании, какие данные собирать и как их обрабатывать, чтобы монетизировать собранную информацию. Data scientist – редкая профессия, такие специалисты в большом дефиците. Когда они находят в рамках «песочницы» эффективный алгоритм, приносящий выгоду, он запускается в масштабах всего предприятия.

Сценарии для Big Data

Один из разработанных в AT Consulting сценариев для Big Data предназначен для работы с абонентами, которые звонят в call-центр оператора сотовой связи. Еще до того как сотрудник call-центра снимет трубку, система анализирует по входящему номеру историю коммуникаций с этим абонентом за последний год и возможности продажи ему дополнительных услуг. В момент начала разговора на экране компьютера оператора

call-центра уже выведены соответствующие варианты предложений. Или анализируются причины оттока абонентов и организуются мероприятия по их удержанию. А реализованное у одного из сотовых операторов решение «Антиспам» выявляет спам-сообщения и блокирует «мусорные» СМС. По словам Андрея Нугманова, спам определяется с точностью 97% при объеме сообщений 300 млн в неделю.

Такие сценарии нацелены на повышение эффективности бизнеса, поскольку экономятся время общения операторов с абонентами (на 15–20%) и затраты, а доходы увеличиваются. Телеком-операторы – самые частые клиенты по решениям Big Data, но не единственные. В AT Consulting разрабатывается решение для клиента из ретейла, позволяющее посылать покупателю, оказавшемуся поблизости от магазина (используются данные геопозиционирования), сообщение с предложением зайти и купить набор продуктов, который он обычно покупает и который для него уже подготовлен. Приложение для МЧС определяет тех людей, которые могут оказаться под воздействием чрезвычайной ситуации в определенном (координатами) районе, и оповещает их с помощью СМС. Приложение для банка анализирует транзакции в банкоматах по картам других банков и печатает на чеке

«Рынок приложений Big Data новый, все проекты на нем – по сути, научно-исследовательская работа»

выгодные предложения со скидками и бонусами, что способствует увеличению клиентской базы. В проекте «Генплан», выполняемом по заказу правительства Москвы и нацеленном на улучшение городской транспортной системы, исследуется пассажиропоток в течение суток как на поверхности, так и в метро.

Спрос на решения для Big Data растет. По словам Нугманова, за прошедший год число пользователей их решений увеличилось вдвое. «Рынок приложений Big Data новый, все проекты на нем – по сути, научно-исследовательская работа, – говорит он. – У маркетологов всегда много разных бизнес-идей. Как их проверить? С помощью data scientists, которые выявляют тренды в бизнес-данных компании и предлагают решения, увязывающие эти тренды с ее бизнес-задачами».



ФОТО: Corbis/All Over Press

НАЧИНКА ДЛЯ МФЦ

РОССИЙСКИЕ РЕГИОНЫ МОГУТ ТЕПЕРЬ САМИ ОПРЕДЕЛЯТЬ, КАК БУДЕТ АВТОМАТИЗИРОВАНА РАБОТА ИХ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ (МФЦ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ. ПОЭТОМУ ИТ-КОМПАНИИ, У КОТОРЫХ ТАКОЕ РЕШЕНИЕ ЕСТЬ, ОКАЗЫВАЮТСЯ НА КОНЕ.

ТАТЬЯНА КОВЛЯГИНА

Задача повышения доступности госуслуг на всей территории РФ поставлена президентским указом № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Сформулированы и KPI: к 2015 году субъекты РФ должны обеспечить доступ к услугам, предоставляемым по принципу «одного окна», для 90% населения, а к 2018 году эти 90% граждан должны быть удовлетворены качеством оказания госуслуг.

При этом регионы получили возможность самостоятельно определять,

как будет автоматизирована работа МФЦ на их территории. Но разработка собственной информационной системы для МФЦ может обойтись им дороже, чем приобретение готового решения с кастомизацией под местные нужды и обучением персонала. Разработанное компанией AT Consulting решение для автоматизации МФЦ «Одно окно» внедрено и работает уже более чем в десяти регионах РФ. В частности, в двух МФЦ Екатеринбурга.

«Свой выбор мы сделали после полугодового исследования: провели анализ

рынка, посетили несколько крупных МФЦ в Москве, Челябинске, Магнитогорске, Уфе и Кургане», – рассказывает председатель комитета связи и информационных технологий администрации Екатеринбурга Марк Марков. По его словам, ключевыми параметрами при выборе решения для автоматизации МФЦ были снижение трудоемкости работы сотрудников центра и органов администрации, сохранность документов и исполнение сроков предоставления услуг.

«МФЦ позволяет вести предварительную запись на прием к специалисту: на сайте можно посмотреть текущую загрузку офисов и заблаговременно записаться на прием в удобное время, – перечисляет достоинства выбранной системы «Одно окно» Марк Марков. – Документы заявителя к специалисту поступают сразу же, а внутри- и межведомственные запросы в электронной форме выполняются в разы быстрее, чем это было на бумаге».

Решение AT Consulting для МФЦ автоматизирует все процессы выполнения стандартных услуг населению, а также работу контакт-центра МФЦ. Кроме того, оно содержит мобильное приложение, которое, с одной стороны, позволяет упростить работу сотрудников центра, а с другой – информировать заявителей о статусе их дела. Пред-

усмотрены форс-мажорные ситуации, например временное отсутствие канала связи. Попавшие на этот период межведомственные запросы гарантированно доставляются по адресу, а сотрудники центра могут смотреть документы заявителей, даже если отсутствует подключение к серверу. В «Одно окно» интегрирована экспертная система, которая содержит сведения о возможных услугах, необходимых документах и сроках исполнения. Это позволяет существенно сэкономить на обучении операторов системы, особенно в удаленных регионах.

Программный комплекс для МФЦ развивается: скоро в нем появится возможность оплаты госпошлин, штрафов и т. п. А следующим шагом, по словам специалистов AT Consulting, будет внедрение услуг «по событию». Например, через пару дней после рождения ребенка маме приходит СМС-поздравление и приглашение прийти в ближайший МФЦ за свидетельством о рождении и для регистрации на получение субсидий.

С помощью пульта у операторского окна, инфомата в помещении центра или на портале МФЦ граждане могут присвоить государству «карму» – оценить полученные госуслуги. К 2018 году, согласно указу, довольными должны быть девять человек из каждых десяти.

«РАБОТАТЬ ПРИДЕТСЯ БОЛЬШЕ ЗА МЕНЬШИЕ ДЕНЬГИ»

О ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ ИТ И О ТОМ, К КАКИМ ПЕРЕМЕНАМ ОНА ПРИВЕДЕТ, РБК+ ПОБЕСЕДОВАЛ С УПРАВЛЯЮЩИМ ПАРТНЕРОМ КОМПАНИИ AT CONSULTING СЕРГЕЕМ ШИЛОВЫМ.

– Как бы вы охарактеризовали текущее состояние российской ИТ-отрасли и свое отношение к нему?

– Я бы сказал, что отрасль ИТ вновь начинает строиться с нуля. Первый раз это происходило в начале 1990-х: отрасль тогда создавалась исключительно на основе западных технологий, которые начали выводить на российский рынок талантливые продавцы. Сейчас из-за санкций и экономических проблем возможностей или желания купить западные технологии гораздо меньше, поэтому отрасль надо строить заново и на новой основе. Это означает кардинальные изменения и структуры рынка, и требований к его игрокам: с талантливых продавцов, которые могли грамотно выстроить отношения с вендорами, акцент смещается на людей, способных быстро разрабатывать качественные решения – и в области ПО, и оборудования, и ИТ-услуг. Представьте, что те деньги, которые тратили на импортные ИТ госорганы, госкомпания и прочие корпоративные клиенты, целиком достанутся российским ИТ-компаниям. Какие у них появятся огромные возможности для развития! Поэтому мое отношение к происходящему, скорее, позитивное, поскольку такие возможности в жизни предоставляются редко. Надо только суметь ими воспользоваться.

– Но российская ИТ-отрасль переживает не первый кризис. Чем нынешняя история отличается от той, что была в 2008–2009 годы? Тогда, кстати, тоже много говорили об открывающихся возможностях...

– Отличия драматические. Во-первых, тогда не было санкций. Во-вторых, после сильного падения рынок быстро отскочил назад и маржа перепродаж ИТ-продуктов и других операций не упала. Сейчас же маржинальность перепродажи западной техники необычайно низка: с учетом декабрьского скачка обменного курса я полагаю, что большинство системных интеграторов заканчивают год на самом деле с большими убытками. Российский ИТ-рынок, пожалуй, больше чем на 70% состоит из перепродаж оборудования и ПО, и весь этот бизнес становится по факту убыточным, да еще и непредсказуемым из-за курса. Таким образом, большая часть рынка уходит под воду, на плаву остается только часть, связанная с ИТ-услугами. И самое главное – рассчитывать, что в новом году нефть снова будет стоить \$100 за баррель, а санкции отменят, мне кажется, не приходится. В 2009 году под воду ничего не уходило, нефть не падала в цене и девальвация рубля была меньше. Да, объемы продаж тогда снизились, но оборудование и ПО по-прежнему покупали без скидок. А сейчас о сохранении маржи договориться не удалось. Все наши клиенты (а мы работаем со многими

крупнейшими компаниями страны) если и покупают сейчас западное ИТ-оборудование и ПО, то со скидками 80–90%. Когда такое было? Еще год назад никого не удивляли сделки по цене GPL + НДС, то есть без скидок. Вы считаете, к этому можно будет вернуться после скидок 90%? Думаю, нет, это путь в одну сторону. Поэтому нынешняя ситуация просто убьет бизнес, связанный с box moving.

– Как чувствует себя ваша компания в этой ситуации?

– Негативно на нас эта ситуация никак не влияет. Сделок по перепродаже у нас ничтожно мало (иногда в рамках внедренческих проектов приходится поставлять и лицензии на ПО), а на ИТ-услуги, которыми в основном занимаемся, спрос не упал. Наоборот, работы становится больше. Последние несколько лет, как раз после 2009 года, проводилась интенсивная информатизация многих отраслей, в частности госсектора. Причем это была реальная информатизация текущих операций, а не как раньше – с закупками никому не нужного «железа». Зависимость от ИТ стала настолько сильной, что все корпоративные клиенты задаются сейчас вопросом, как жить с этим уровнем информатизации в условиях ограничений. И для таких компаний, как наша, предоставляющих ИТ-услуги, это означает большие перспективы роста. Да, нужно научиться жить на низкой марже. Для ИТ-услуг маржа в среднем составляла 20%, а сейчас она, я считаю, опустится до 10%. Умение жить в условиях низкой маржи как раз и станет для ИТ-компаний основным конкурентным преимуществом, а также огромным барьером для входа на этот рынок. Но работы много, ее будет даже больше, чем в прошлом году. Вопрос в том, сколько за эту работу будут платить.

– Довольны ли вы результатами года своей компании? Предпринимали ли уже какие-либо антикризисные меры?

– Мы перевыполнили все планы: выросли и по количеству персонала, и по объему бизнеса. По предварительным данным, рост по финансовому году, который закончится 31 марта, составит около 20%. Много проектов, интересная жизнь. Я оцениваю результаты прошедшего года как фантастические. Никаких антикризисных мер мы не предпринимали. Пока все выглядит так, что работы будет очень много. Наш штат со всеми филиалами насчитывает около 2300 сотрудников, и у нас открыты вакансии. Основная задача – добиваться с клиентами коммерческих условий. Конечно, у них сократился бюджет на ИТ, но на чем они будут экономить? Внедренные нами ИТ-решения оптимизируют затраты, повышают эффективность, что особенно важно в «тощие» кризисные времена, они требуют поддержки и адаптации к изменив-



ФОТО: ПРЕСС-СЛУЖБА

«Я ожидаю, что многие акционеры российских ИТ-компаний могут уйти с рынка. Просто потому, что переходить от хорошего к плохому – тяжело психологически»

шимся условиям. От этого вряд ли откажутся, а вот на закупке нового «железа» точно можно сэкономить.

– Ваш прогноз на 2015 год: в каких условиях придется действовать ИТ-компаниям?

– Есть западное понятие системного интегратора, который занимается ИТ-услугами и совсем не занимается box moving, и российское понятие такового же игрока рынка, у которого больше половины бизнеса связано с поставкой импортного «железа». Так вот: российское понятие в 2015 году исчезнет как класс. Понимаете, нам всем здорово повезло – мы целых 15 лет жили на быстрорастущем рынке (не считая недолгой турбулентности в 2009 году). Все акционеры и топ-менеджеры привыкли к тому, что можно в легкую зарабатывать большие деньги. А теперь многие акционеры начинают терять деньги, потому что привычная бизнес-модель перестала работать. Если продолжать содержать штат людей, которые генерируют убытки, накопления можно быстро потерять. Это даже более верный способ, чем, как в анекдоте, тратить деньги на рулетку, женщин и сельское хозяйство. Я ожидаю, что многие акционеры российских ИТ-компаний могут уйти с рынка. Просто потому, что переходить от хорошего к плохому – тяжело психологически. Останутся либо фанаты этого дела, либо придут новые предприниматели, которые этой прежней безбедной жизни и не видели.

– Какие бы вы дали советы коллегам по отрасли: к чему готовить-ся, как действовать?

– Я бы посоветовал научиться жить на низкой марже и все затраты перевести в рубли. Рецепт простой, вот только выполнить его, к сожалению, совсем не просто.

– Что вы думаете о модной сейчас теме импортозамещения в ИТ? Это вообще возможно?

– Смысл в импортозамещении чисто экономического. Вся политика в этом вопросе остается пока исключительно на уровне слов. Весь прошлый год велись активные консультации по поводу отечественных ИТ-продуктов, но ничего на законодательном уровне так и не было сформулировано. Реально же импортозамещение связано с тем, что у организаций сейчас нет денег на дорогие западные ИТ-продукты. Что мы можем сделать? Я не говорю о том, что нужно переписать «своими словами» Oracle и сделать чисто российскую СУБД. Это просто никому не нужно. И никто не спорит, что IBM, SAP, Oracle остаются ведущими мировыми «домами моды» в области ИТ. Все сохранят с ними хорошие партнерские отношения, поскольку мир стал глобальным. Но в нынешней ситуации требуется умение делать то же самое, что могут западные ИТ-продукты, но дешево. Поэтому многие сейчас активно займутся разработкой решений на СПО.

– Какой вы видите вашу компанию через три года?

– Я бы хотел видеть ее лидером российского рынка ИТ. А там уж как получится.