
Глобальная и российская индустрии услуг и сорсинга 2016: состояние, тенденции и перспективы

Ирина Семенова,
вице-президент по маркетингу и коммуникациям
MAYKOR, со-председатель российского комитета IAOP

30 ноября 2016, RISS



Оглавление

1) ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2) ВИДЫ СОРСИНГА	4
3) ГЛОБАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ	7
4) РОССИЙСКИЕ ОСОБЕННОСТИ.....	15
5) ОТРАСЛЕВЫЕ АССОЦИАЦИИ	18

Термины и определения

- **СОРСИНГ** – действия, нацеленные на нахождение и вовлечение поставщиков услуг, имеющих необходимую экспертизу или ресурсы для выполнения задачи заказчика
- **АУТСОРСИНГ** – передача функций внешним подрядчикам на долговременной основе для реализации функций, регулярно выполняемых ранее внутри (in-house) организации

Многообразие понятий

SIAM

SMAC

Near-Shore

Mobile

Co-sourcing

AI learning

Impact Sourcing

Multisourcing

Robotic process automation

Digital workforce

Crowdsourcing

Onshore

Insourcing

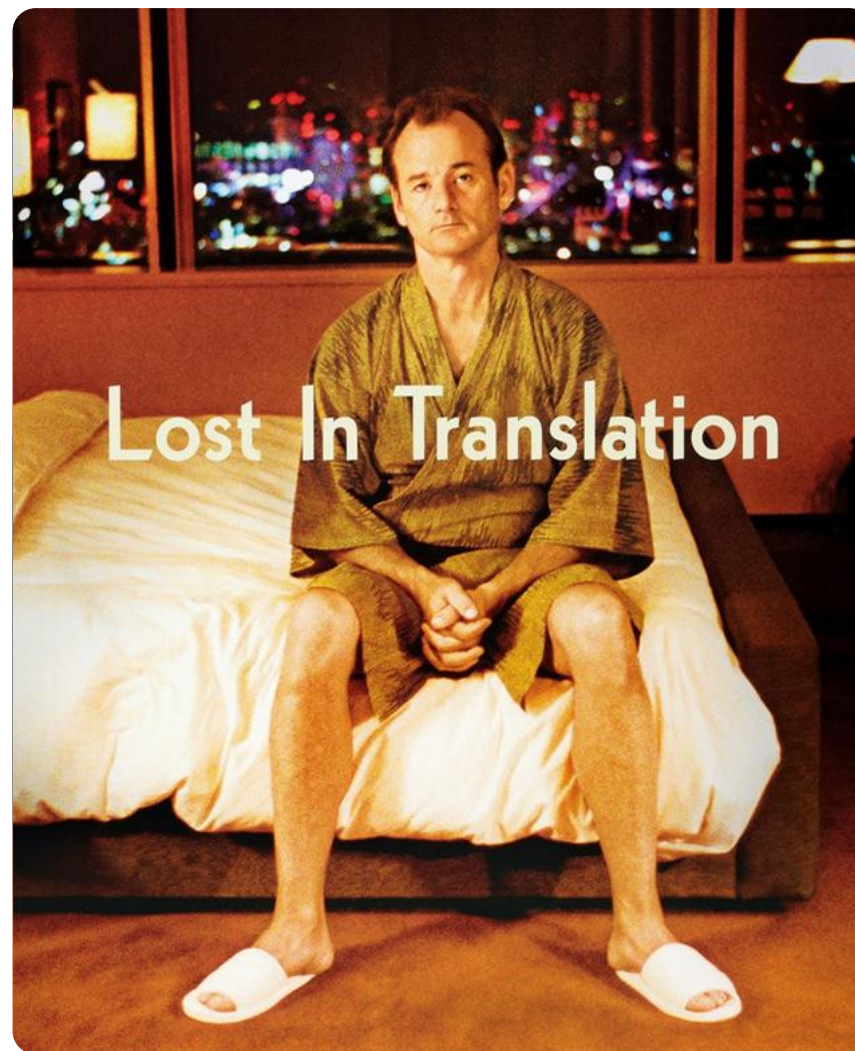
Smart sourcing

Machine learning

Shared Services Centers

Offshore

Что вы имеете в виду?

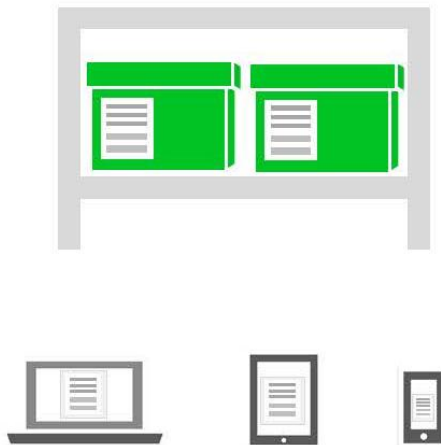


Технологии, влияющие на сорсинг

MOBILE

CROWD SOURCING

Robotic Process Automation



Capture images of file folders or boxes



Reduce costs by as **much as 50%**

save time **(over 80%)**



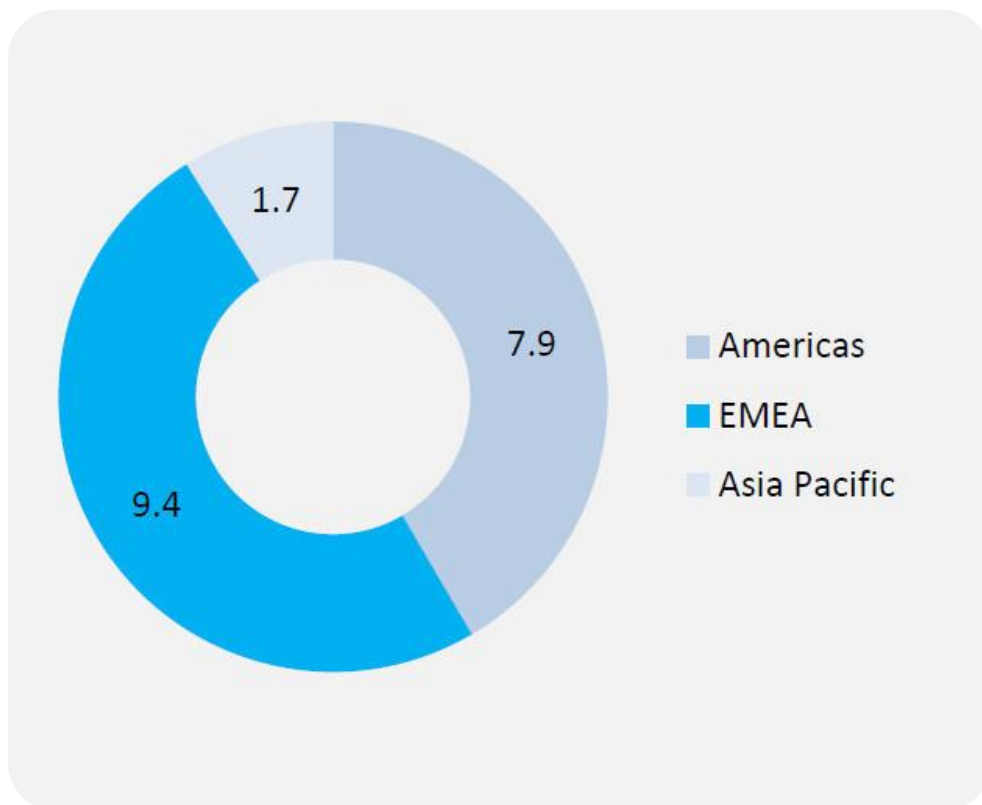
Verify capture of relevant data (data protection conformant)



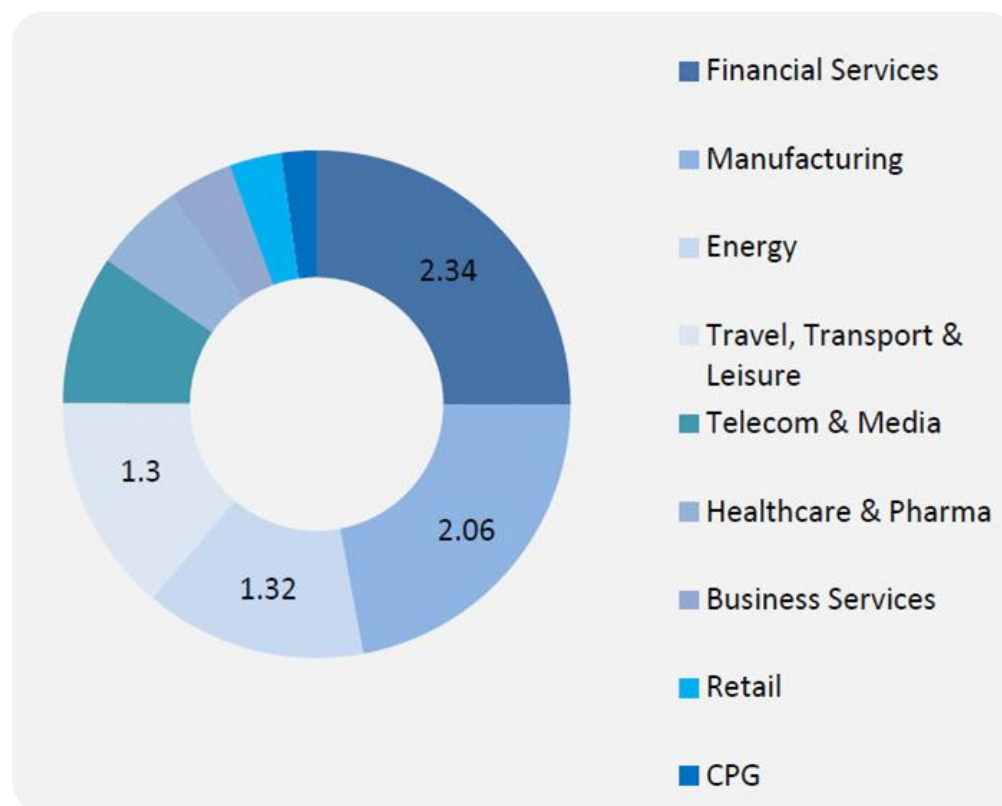
Interact with RM repository systems

Индекс активности глобального рынка аутсорсинга

Global Outsourcing Market by Region (in €B)

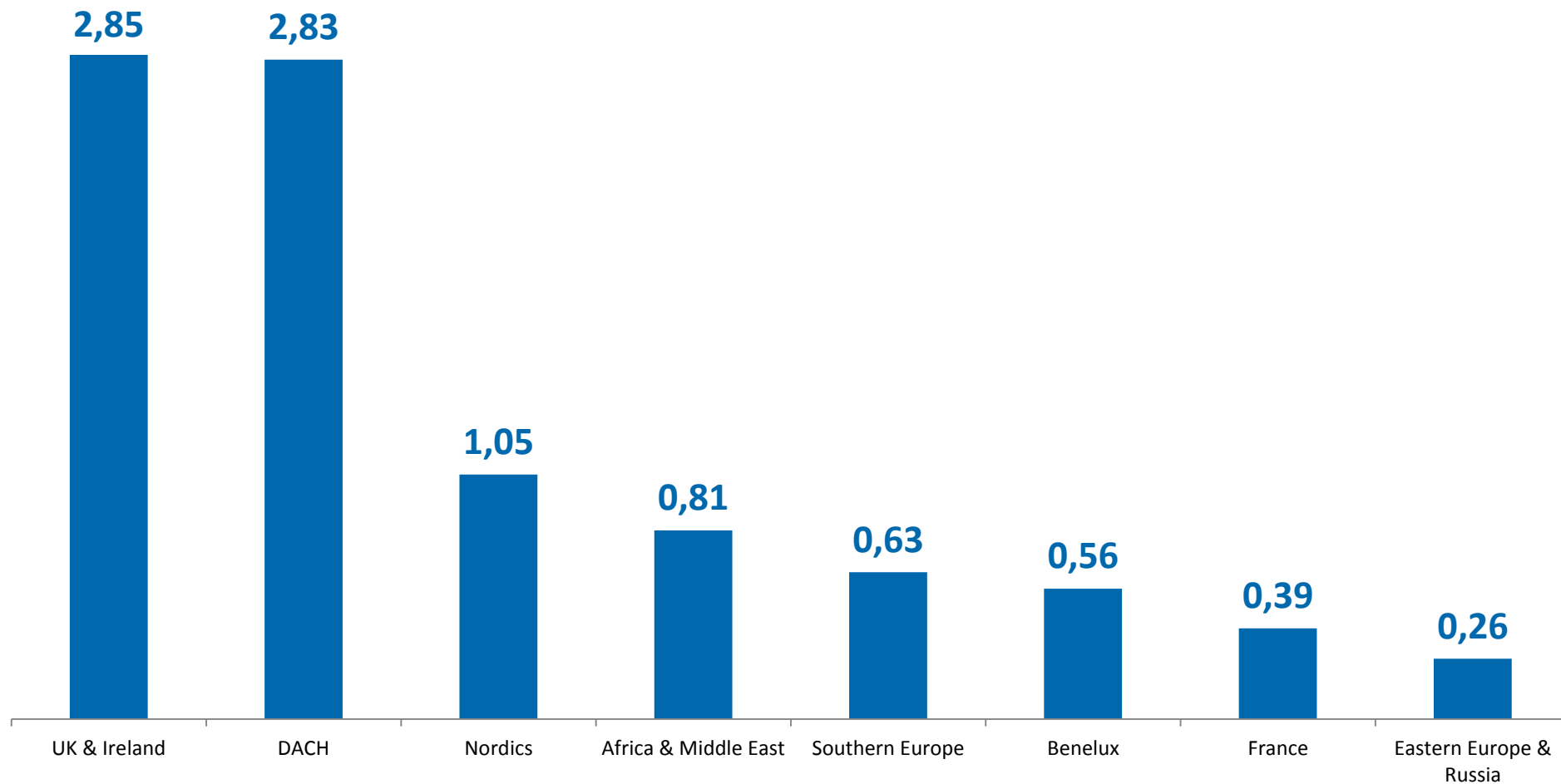


Outsourcing in EMEA by Verticals (in €B)

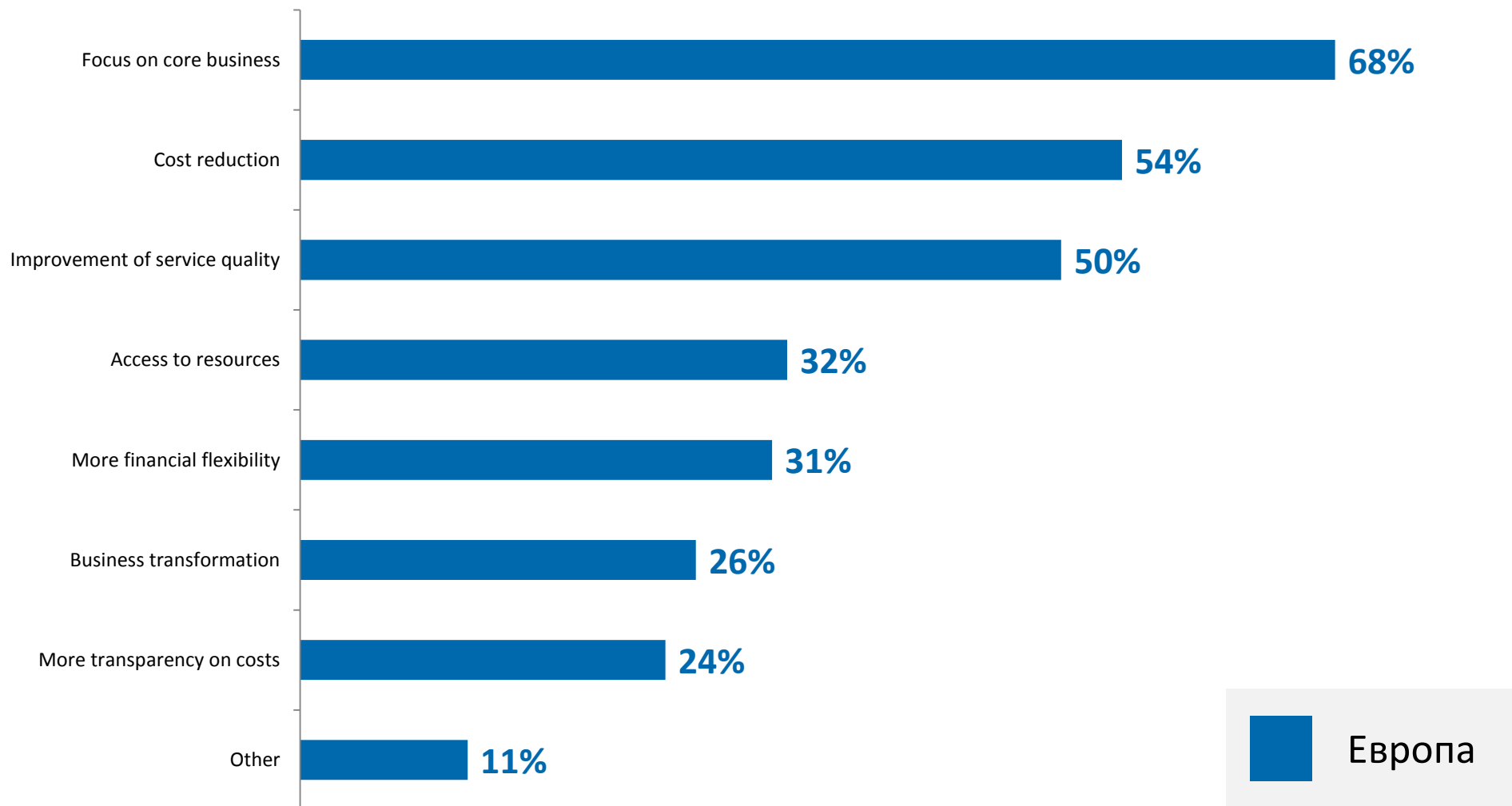


Индекс активности аутсорсинга в EMEA

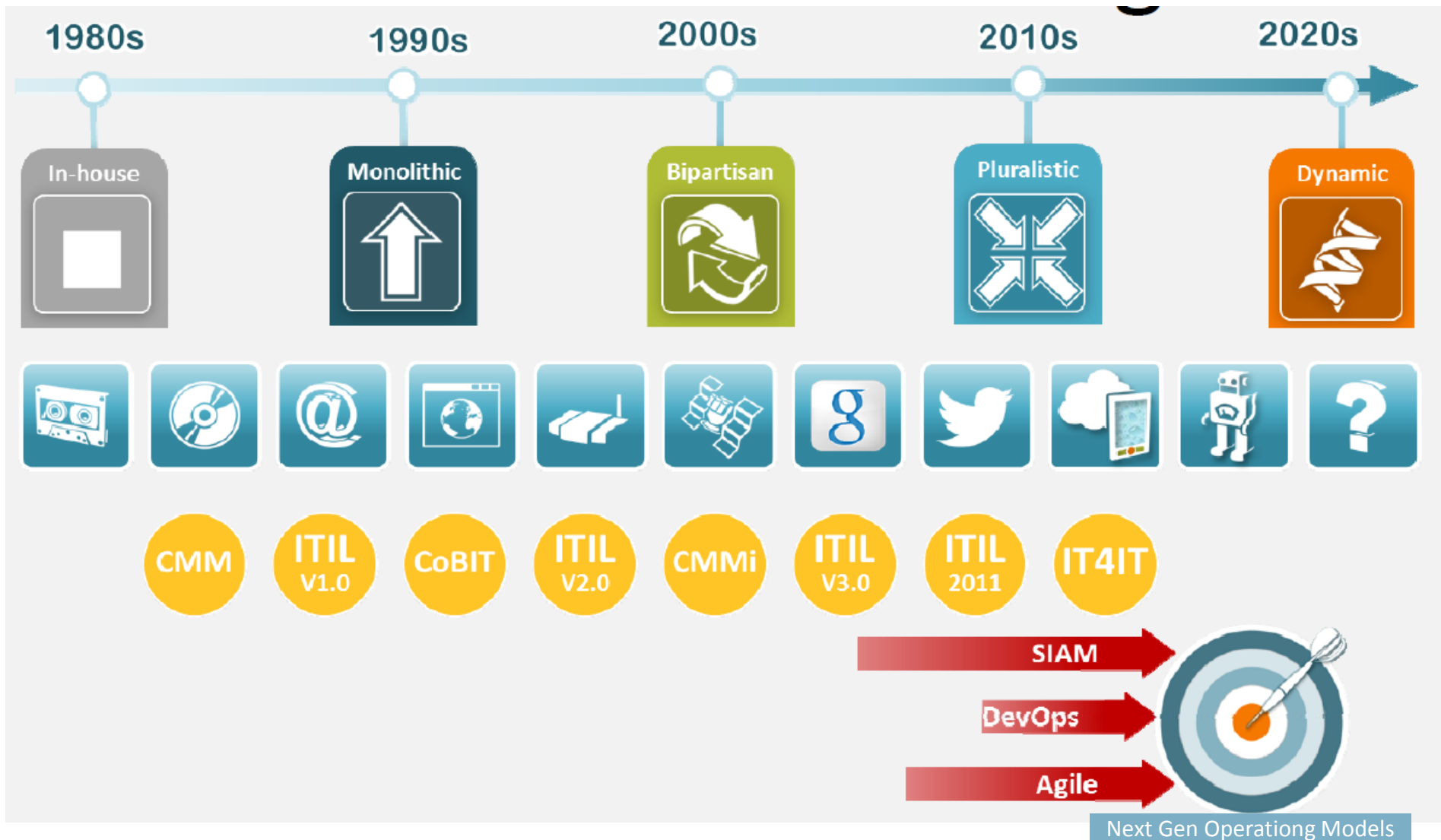
Outsourcing in EMEA by Region (in €B)



Фокус на ключевом бизнесе – это основной драйвер



Эволюция сорсинга и SIAM



Мировые тренды в сфере сорсинга и услуг

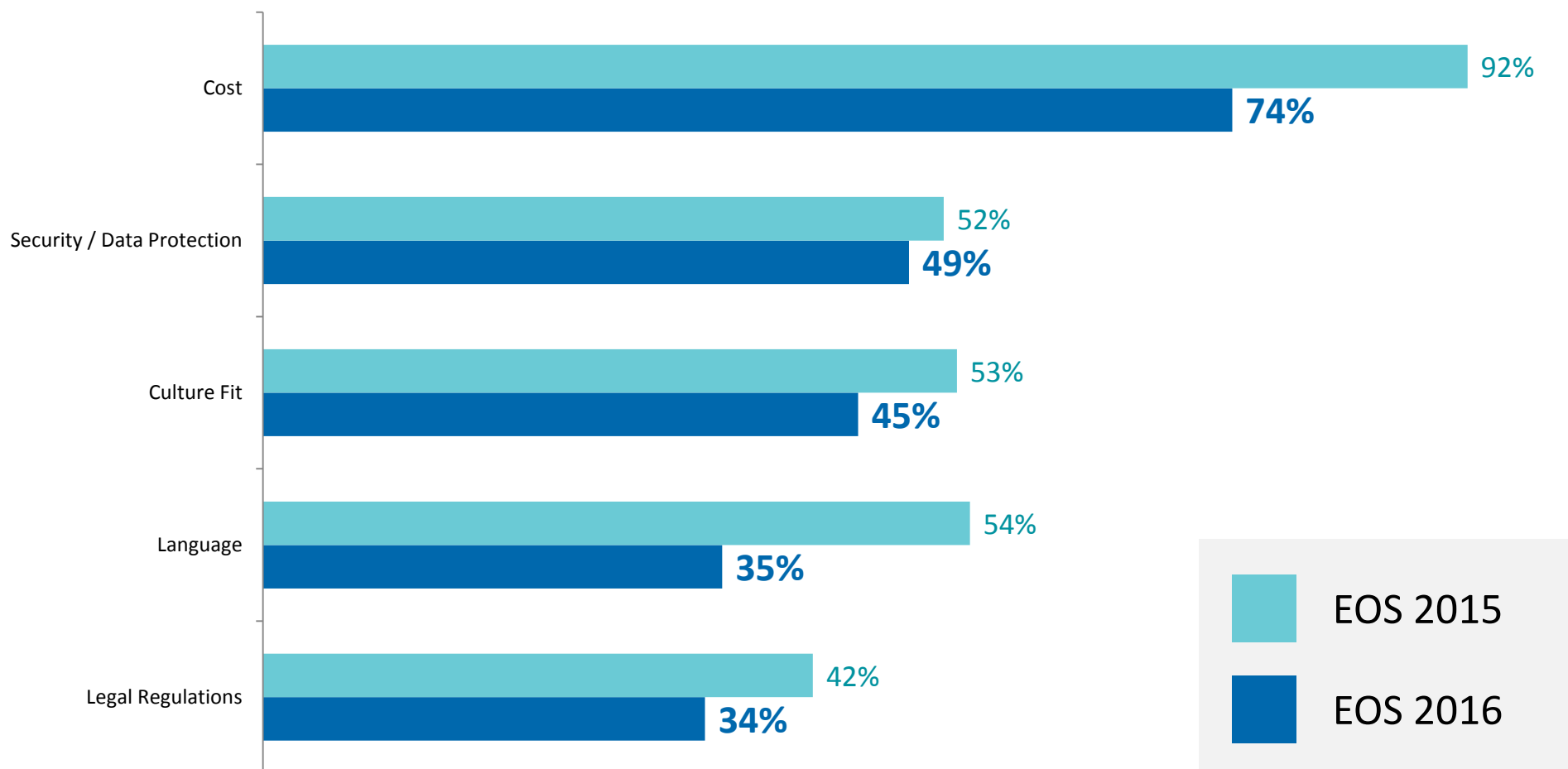


ОПЕРАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ БУДУЩЕГО:

- Robotics, Machine Learning and AI (Artificial Intelligence)
- SIAM (Service Integration and Management)
- Offshoring
- Multiple Service Providers
- Innovative Sourcing Models
- Big Data & Analytics
- Moving outsourcing to value added services

Факторы выбора сорсинговой модели

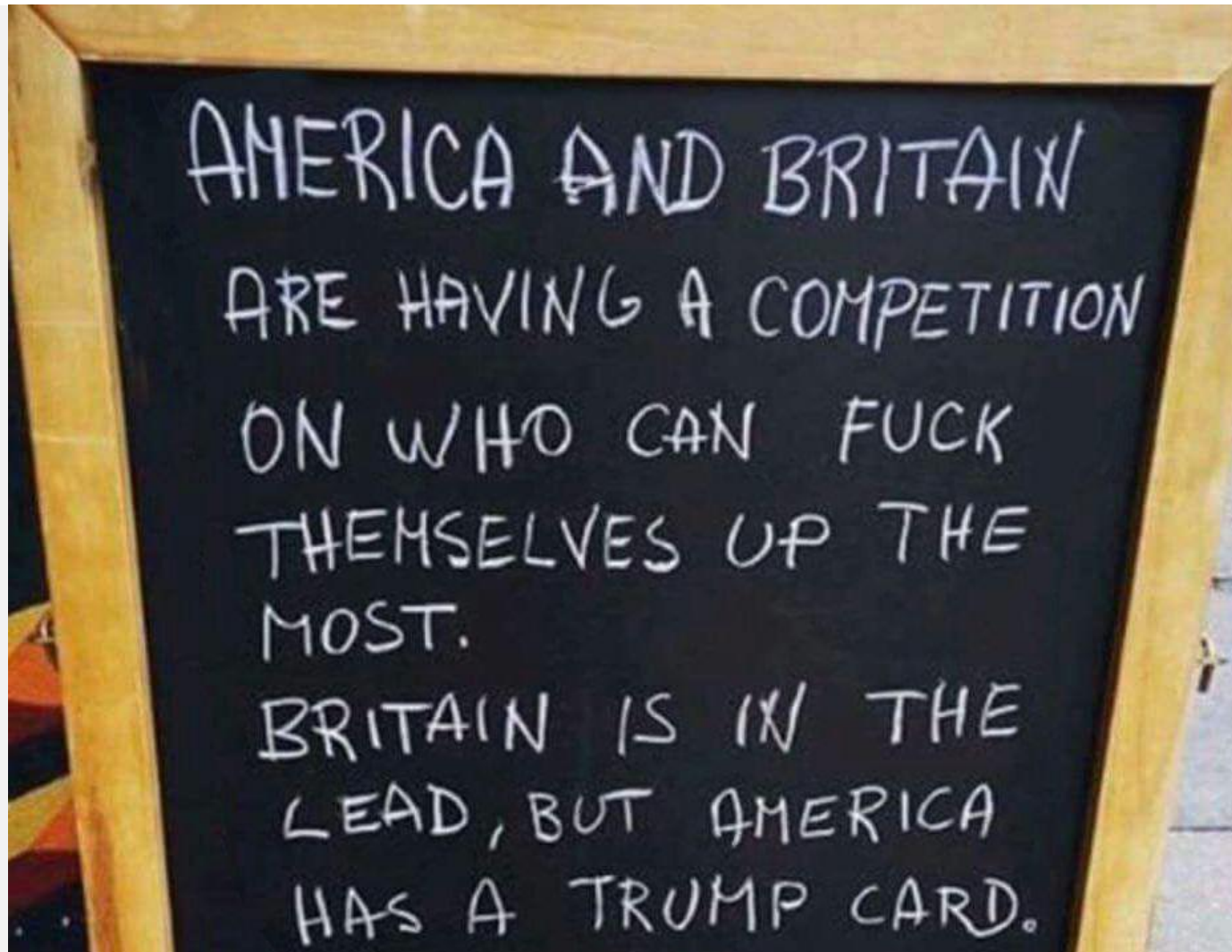
Стоимость остается главным фактором, однако другие изменились:



Шесть элементов Impact Sourcing (c)BSR



Зарисовка один: Brexit & Trump



Зарисовка два: The right time is now



Обзор российского рынка ИТ-аутсорсинга*

Российский рынок ИТ-услуг

4,5 млрд \$
Объем рынка

+4,7 %
Рост**

Лидирующие индустрии-заказчики:



Госсектор



Телеком



Финансы

Российский рынок ИТ-аутсорсинга

30 %
Доля рынка
ИТ-услуг

1,8
млрд \$
Объем рынка

+18 %
Рост**
за три года

Активный рост в секторах:



Производство



Транспорт
и логистика

«АСТРА» – некоммерческое партнерство профессионалов российского аутсорсинга, основанное в 2008 году. Миссия: содействие в создании и развитии инновационной индустрии сорсинга и ИТ-услуг в России.

Особенности и потенциал

Особенности российского рынка ИТ-аутсорсинга

Историческая «кэптивность» (потенциал оценки рынка до 9 млрд дол/год)

Тенденция к укрупнению игроков, нарастающая конкуренция

Растущий спрос на инцидентное обслуживание

Высокая и средняя зрелость заказчиков + усиление компетенций исполнителей

Размытость отраслевых и профессиональных стандартов

Слабая гос. поддержка отрасли (в отличие от многих других стран BRICS)

Огромная территория страны со всеми ее географическими и инфраструктурными особенностями

Некоторое отставание в технологиях от западных стран (хотя не во всем)

Сильное отставание в менеджменте

Импортозамещение...

Позитивные предпосылки для российского ИТ-аутсорсинга на мировой арене:

Ныне дешевая рабочая сила на мировом рынке (сопоставимая с Индией и Китаем)

Позитивный имидж ИТ в России благодаря российским программистам

Высокий уровень информатизации государства и госуслуг

Сильное техническое образование

Ментальная и культурная близость западу

Международные отраслевые ассоциации



IAOP

International Association
of Outsourcing Professionals,

США

www.iaop.org



SIG

Sourcing
Industry Group

США

www.sig.org



GSA

Global Sourcing Association,
ранее NOA

Великобритания

www.gsa-uk.com



GSSI

Global sourcing
silkway initiative

БРИКС+

Национальные отраслевые ассоциации



«АСТРА», партнерство профессионалов аутсорсинга (Россия) // www.astra-partners.ru



NASSCOM (Индия)



ALES (Латинская Америка)



BRASSCOM (Бразилия)



CANIETI (Мексика)



BPESA (ЮАР)



InfoPark (Беларуссия)



InfoBalt (страны Балтии)



КИТАЙ

CITSA (China IT&Sourcing Association),

Практически в каждой провинции имеется сервисная ассоциация:

NASO (Nanjing Association of international service outsourcing companies)

OSPC (Shanghai Outsourcing Services Promotion Center)

WSOA (Wuhan Service Outsourcing Association)

CASS (Chengdu Association of Sourcing Service)

Мероприятия IAOP



Клуб IAOP Russia Chapter в ассоциации «АСТРА»

ЕЖЕГОДНО:



Outsourcing World Summit
19-22 февраля 2017, Сан-Антонио, Техас



European Outsourcing Summit
Октябрь/Ноябрь, Европа

Φoto Outsourcing World Summit 2015 (IAOP)



IAOP congratulates the 2014 "Global Outsourcing 100" and "World's Best Outsourcing Advisors"

2014
The Global Outsourcing 100
IAOP

Accenture • Aditya Birla Minacs • Aegis
 • AGS Health • Ajuba International • Altisource
 • Aon Hewitt • **ARAMARK** • Auriga • Bleum
 • Brookfield Global Relocation Services
 • Canon Business Process Services •
 Capgemini • Cassidy Turley • CBRE • CGI
 • ChinaSoft International • CleNET
 International • Clutch Group • Colliers International • Concentrix • CPA Global Group
 • CrysTelCall • Cybage Software • Datamatics Global Services • DATROSE • Diebold
 Integrated Services® • Donlen • Emerio GlobeSoft • EPAM Systems • EXL •
 Firstsource • FPT Software • GP Solutions • Harbinger Systems • HCL Technologies •
 HGS • IBA Group • iEnergizer/Aptara • Indecomm Global Services • Infotech
 Enterprises • Insignia • Inspur • Intetics • iSoftStone • ISS • ITC Infotech •
 Itransition • Johnson Controls - Global WorkPlace Solutions • Jones Lang LaSalle •
 Kelly Outsourcing and Consulting Group • L&T Infotech • LeasePlan USA • LegalBase
 • Luxoft • Mastek • **MAYKOR** • MERA • Mindtree • Miratech • MphasiS, an HP
 Company • NCR Services • NEORIS • Ness Technologies • Neusoft • Newmark
 Grubb Knight Frank • Oxagile • Pactera • Persistent Systems • Prominente •
 Quattro • QX • Rekssoft • **ReSource Pro** • **RR Donnelley Global Outsourcing**
 • SaM Solutions • Serco Global Services • ServEngineBPO • Sitel • Softengi
 • SoftServe • **Softtek** • **SPI Global** • **Stefanini** • **Sutherland Global**
Services • Swiss Post Solutions • Sykes Enterprises • Syntel • TEAM
 International Services • **TeleTech** • TELUS International • tgestiona •
 The Results Companies • TIVIT • Towers Watson • transcosmos •
Unisys • Wicresoft • **WNS Global Services** • **Xchanging**

2014
World's Best Outsourcing Advisors
IAOP

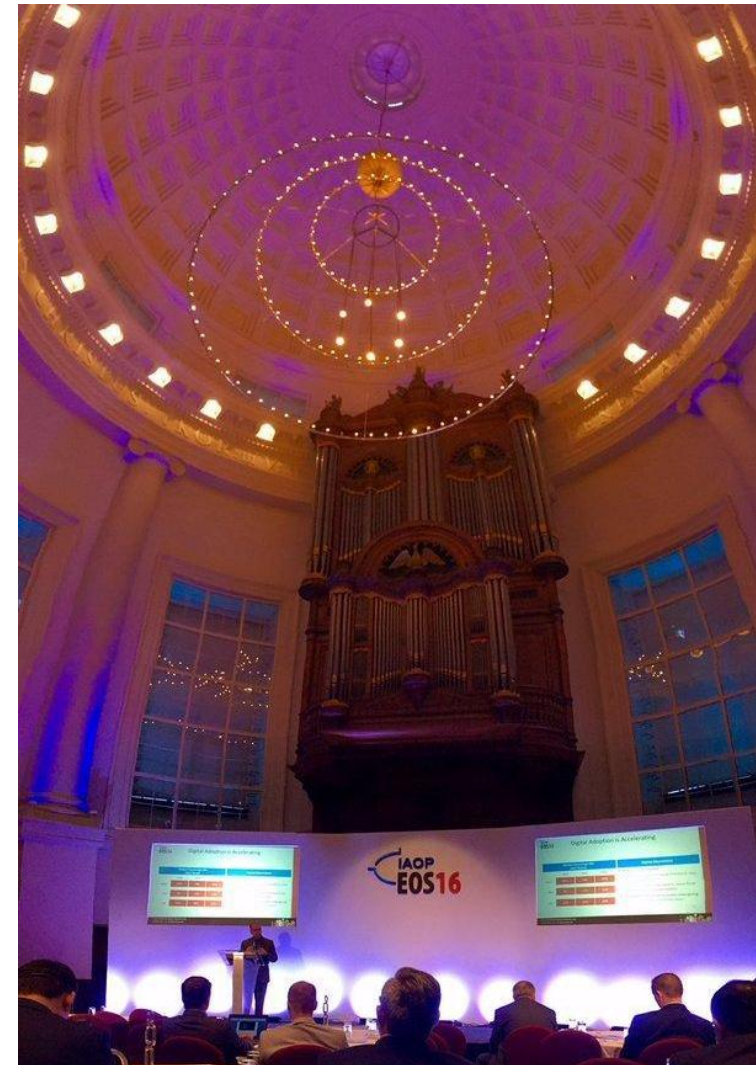
Alsbridge • Avasant •
Baker & McKenzie • Bird
 & Bird • **Booz & Company**
 • **Deloitte Consulting**
 • Elix-IRR • **EY** • **Foley &**
Lardner • Hunton & Williams
 • **Kirkland & Ellis** • **KPMG** • **Matryzel Consulting** • **Mayer Brown** •
Olswang • Pace Harmon • **Pillsbury Winthrop Shaw Pittman** •
PwC • **Quint Wellington Redwood** • **Zinnov Management**
 Consulting

IAOP Founding and Corporate Members (as of print date) are in bold.

The 2014 rankings will be announced in a special advertising feature in the June 16 Fortune 500 issue of FORTUNE® magazine. For more information on the program, visit www.IAOP.org/GO100.

IAOP

Φoto European Outsourcing Summit 2016 (IAOP)





+7 (495) 787 45 00

IRINA.SEMENOVA@MAYKOR.COM / WWW.MAYKOR.COM



[LINKEDIN.COM/COMPANY/MAYKOR](https://www.linkedin.com/company/maykor)



[FACEBOOK.COM/MAYKOR.OFFICIAL](https://www.facebook.com/maykor.official)