

ІТ-аутсорсинг  
або штатний фахівець  
в юридичній фірмі:  
які є ризики і що обрати?

Компанія «Авіком» уже протягом десяти років паралельно з розробкою програмного забезпечення займається наданням послуг ІТ-аутсорсингу для юридичних фірм. І сьогодні, виходячи з власного багаторічного досвіду, ми з упевненістю можемо сказати, що ІТ-аутсорсинг в юридичному бізнесі не тільки необхідний, але й неминучий.

Сьогодні важко знайти юридичну фірму, яка не використовувала б у своїй повсякденній роботі ІТ. Для компаній, що йдуть у ногу з часом, чий бізнес-процеси часто протікають всередині різних інформаційних систем, необхідність системного адміністратора очевидна. І тут постає питання: де знайти фахівця, який буде в змозі впоратися з усім комплексом ІТ-завдань, починаючи від установки програмного забезпечення і закінчуючи стратегічним розвитком інфраструктури організації?

Варіантів два. Перший — найняти співробітника, другий — передати технічну підтримку сторонній організації, тобто на аутсорсинг. Отже, штатний ІТ-фахівець або зовнішня компанія? Розгляньмо, які ризики спричиняє вибір того чи іншого варіанта.

### **РИЗИК НАЙНЯТИ НЕПЕРЕВІРЕНОГО ФАХІВЦЯ**

При пошуку співробітника для вирішення ІТ-завдань перед вами неодмінно постає проблема — як знайти такого фахівця? Оцінити, наскільки людина порядна, професійна і яка у неї репутація на ринку праці, найчастіше просто неможливо. У резюме це не написано. У підсумку — ви не знаєте, чи фахівця ви наймаєте.

У разі вибору професійної компанії-аутсорсера такий ризик зведений до мінімуму. Ви завжди можете проаналізувати ділову репутацію ор-



# ТЕХНОЛОГІЇ ВІДНОСИН

ЄВГЕН БАЙДАКОВ, «АВІКОМ БІЗНЕС ТЕХНОЛОГІЇ», м. Москва, Росія

ганізації, запросити відгуки клієнтів і навіть організувати до них візит.

### **РИЗИК ВІДСУТНОСТІ ФАХІВЦЯ В МОМЕНТ ТЕХНІЧНОГО ЗБОЮ**

Одним з достоїнств штатного системного адміністратора багато хто називає його доступність протягом робочого дня. Проте на практиці це не зовсім так. Співробітник може

захворіти, піти у відпустку, звільнитися тощо. При цьому замінити його іноді просто нікому, внаслідок чого в момент технічного збою робота компанії може зупинитися.

У випадку з ІТ-аутсорсингом такі ситуації практично неможливі. Усі фахівці взаємозамінні та оперативно вирішують завдання, що виникають, для унеможливлення простоїв у роботі компанії-клієнта.

## **РИЗИК РАПТОВОГО РОЗРИВУ ВІДНОСИН**

А якщо завтра ІТ-співробітник звільниться з вашої компанії? А в більшості випадків це відбувається в найбільш недоречний момент. Компанія на невизначений період часу залишається практично беззахисною! Звичайно ж, ви наймете нового фахівця, однак і він може принести вам чимало «головного болю». Відсутність якихось інструкцій, записів — те, з чим зазвичай стикається новий системний адміністратор. Як наслідок, перебудова ІТ-інфраструктури вашої компанії, виходячи з власних уявлень нового співробітника.

Комерційна специфіка відносин компаній, навпаки, дозволяє вам убезпечити себе, прописавши, що фірма-постачальник зобов'язана попередити про розірвання договору за певний термін (або зовсім про неможливість його розірвання з ряду причин). До того ж ви можете передбачити процедуру передачі всієї інформації за виконаними аутсорсером роботами, а також документування

### **➤ ЯКЩО СПІВПРАЦЯ З ІТ-ПОСТАЧАЛЬНИКОМ ➤ З ЯКИХОСЬ ПРИЧИН СТАЄ ВАМ НЕВИГІДНОЮ — ЙОГО ЗАВЖДИ МОЖНА ЗАМІНИТИ**

елементів ІТ-системи компанії під час вашої співпраці.

Не забувайте, якщо співпраця з ІТ-постачальником з якихось причин стає вам не вигідною, його завжди можна замінити. Проте якщо співпраця вигідна, вона може продовжуватися тривалий час. Так, у нашій практиці є клієнти, з якими договір аутсорсингу діє вже протягом дев'яти років.

## **РИЗИК ВТРАТИ КОНТРОЛЮ НАД ФАХІВЦЕМ**

Один з найбільших ризиків при роботі штатного ІТ-співробітника — втрата контролю та управління над ним. Адже співробітник повинен бути фахівцем у своїй галузі. А найчастіше у фірмі немає людини, яка могла б оцінити професіоналізм і правильність вирішення поставле-

них перед системним адміністратором завдань.

У випадку з ІТ-аутсорсингом оцінка виконаних робіт «лягає на плечі» самого постачальника. При цьому юрфірмі достатньо мати відповідального співробітника, який здійснюватиме комунікацію з аутсорсером і оцінюватиме ефективність співпраці. Єдиною проблемою тут може стати «айтішна» мова, якою спілкуються більшість ІТ-фахівців. Тому ще на етапі вибору постачальника ліпше віддати перевагу компанії, яка зрозумілою вам мовою розповідатиме про всі проведені нею роботи.

## **РИЗИК БУТИ ПОЗАДУ ОСТАННІХ ТЕНДЕНЦІЙ В ІТ-ІНДУСТРІЇ**

Працівник, який не підвищує кваліфікацію, просто не в змозі підтримувати ІТ-систему відповідно до інноваційних запитів часу. У перспективі це означає, що юридична компанія, швидше за все, залишиться позаду останніх тенденцій в ІТ-індустрії.

На наш погляд, це може забезпечити лише серйозна компанія-консультант. Лише професійний ІТ-аутсорсер зацікавлений у тому, щоб, з одного боку, витрати його клієнта на ІТ знижувалися, а з іншого — слідував світовим тенденціям, розвивався і ставав більш ефективною організацією.

## **РИЗИК ВИТОКУ ІНФОРМАЦІЇ**

Страх втратити контроль над безпекою внутрішньої інформації, мабуть, один із найголовніших. При цьому статистика показує, що у витоку інформації в більшості випадків (70 %) виявляється винен саме персонал компанії. Тут варто розуміти, що штатний ІТ-фахівець має доступ фактично до будь-якої інформації, за збереження якої він відповідає.

У випадку з ІТ-аутсорсером ця проблема більшою мірою психологічна. Адже професійний аутсорсинговий фірмі псувати свою репутацію, займаючись розголошенням інсайдерської інформації, просто немає сенсу. До того ж є безліч способів мінімізувати ризик витоку інформації. Стандартною практикою є укладення договору про нерозголошення з постачальником. У ньому ви можете прописати, який режим доступу до певних даних і для яких співробітників аутсорсера варто забезпечити.

## **ПОЗАШТАТНИЙ СИСАДМІН — ЧИ РОЗВ'ЯЖЕ ПРОБЛЕМИ?**

Ми не згадали ще один тип ІТ-фахівця — системний адміністратор «на годину». Робота такого співробітника здійснюється за принципом «латання дірок» або розв'язання проблем по мірі їх надходження. При цьому зазвичай рівень знань такого фахівця не може забезпечити рівень належної надійності та відмовостійкості інфраструктури вашої компанії. Очевидно, що така схема не призводить ні до чого хорошого, та й співробітник може в будь-який момент просто зникнути.

## **ПІДБИВАЮЧИ ПІДСУМКИ**

Розглянувши всі вищеописані ризики всіх варіантів, можна з упевненістю сказати: залежність організації від штатного/позаштатного ІТ-фахівця в рази вища, ніж від аутсорсингової компанії, а контроль над ІТ-інфраструктурою набагато сильніший, коли є підписаний договір з компанією, яка дорожить своєю репутацією. Вибір адекватного постачальника і всебічне узгодження контракту — ось запорука вашого спокою і якісного обслуговування. Адже основний плюс ІТ-аутсорсингу полягає в тому, що всі домовленості скріплені договором, а не усними обіцянками.

Звичайно, дуже часто наймання штатного або залученого фахівця може обійтися юридичній фірмі дешевше, ніж аутсорсинг від професійного ІТ-постачальника. Проте чи буде така співпраця сприятливою і виправданою? Вирішувати вам.