

Консалтинг широкого профиля

Как развивается вендорский консалтинг в России после ухода крупных зарубежных игроков с нашего рынка и чем он может быть полезен кредитно-финансовым организациям? Мнения экспертов и наши наблюдения легли в основу этой статьи

Текст
АЛЕКСАНДРА КРЫЛОВА,
 ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»

Не так давно крупнейшие международные компании, производящие оборудование и ПО для ИТ, вели бизнес в России по двухуровневой модели, опираясь на российских партнеров — дистрибьюторов и системных интеграторов, которые и занимались продажами, внедрением и поддержкой. А сами вендоры предоставляли заказчикам платные услуги консалтинга.

Сейчас количество зарубежных вендоров на российском ИТ-рынке драматически сократилось. На волне импортозамещения на ноги встают отечественные разработчики и производители программных и аппаратных средств и торопятся занять освободившиеся ниши. Насколько готовы они помимо развития функционала собственных продуктов и построения экосистем заниматься еще и вендорским консалтингом и когда экспертный консалтинг необходим компаниям-заказчикам, в том числе банкам?

Вендор или интегратор?

«Санкционные события несколько скорректировали взгляды на вендорскую поддержку, которая ранее считалась необходимой составляющей инфраструктуры финансовых организаций, — констатировал **Евгений Осминин**, директор по развитию и цифровой трансформации РДТЕХ. — Но в целом, аспекты, обуславливающие потребность в консалтинге от вендора, не изменились. Вендорская поддержка желательна для бизнес-критичных систем, а также новых вендорских решений, глубокая экспертиза по которым у системных интеграторов еще не сформирована».



По мнению **Дмитрия Брумиского**, директора департамента технического сервиса компании «Мобиус Технологии», вендорский консалтинг необходим банкам с этапа проработки решения и до его ввода в эксплуатацию. Сертифицированный интегратор или сервисный партнер может вполне компетентно оказывать техподдержку. «Но связь с вендором все равно необходима. Она

потребуется кредитно-финансовой организации для получения актуальных апдейтов продукта, микроданных изменений и прочих нюансов, связанных с использованием и развитием конкретной продуктовой линейки», — отметил эксперт.

Отношения вендора и его партнера, интегратора, всегда сложны и многогранны. Производитель программных продуктов сфокусирован на своих разработках и их развитии, сертифицированный им интегратор находится ближе к клиенту, больше знает о его проблемах и потребностях.

«Сертифицированный и официально признанный интегратор может предоставить клиенту даже больший спектр возможностей, например полную комплексную поддержку в дополнение к консалтинговым услугам. В отличие от вендора, он может сравнивать решения от разных производителей, иметь опыт системной совместимости разных решений от различных производителей, знать их сравнительные характеристики и т.п.», — пояснил Дмитрий Брумировский.

Поскольку с 2022 года в России воспользоваться услугами вендорского консалтинга от глобальных поставщиков невозможно, банкам приходится обращаться за поддержкой к системным интеграторам, которые обладают определенной экспертизой.

В случае если решение имеет широкую практику внедрений, качественную документацию по различным аспектам ее эксплуатации и обработке нештатных ситуаций, консультации с интегратором вполне достаточно, считает Евгений Осьминин.

«На наш взгляд, можно обойтись поддержкой системного интегратора при двух условиях: сертифицированных специалистов и опыта работы с конкретным продуктом вендора. А также когда у него есть возможность получать обновления от производителя, актуализировать сертификацию специалистов, получать оригинальные вендорские запчасти или компоненты продукта при необходимости», — дополнил Дмитрий Брумировский.

В этом смысле уход глобальных вендоров из России позволил системным интеграторам продемонстрировать свои возможности в обеспечении работоспособности продуктов Oracle, SAP и других иностранных поставщиков. И хорошо, что в России к этому времени уже было большое количество специалистов и команд с огромным опытом работы с вендорскими продуктами.

Что касается российских производителей программных и аппаратных средств, то сейчас перед ними стоит задача сформировать предложение консалтинговых услуг по своим продуктам. «В период формирования отечественного рынка вендоров их поддержка абсолютно

необходима, и некоторое отставание в формировании рынка вендорской поддержки во многом является фактором, замедляющим импортозамещение в целом», — отметил Евгений Осьминин.

Это мнение справедливо по отношению к российским производителям программного обеспечения многих классов. Но надо признать, что среди разработчиков банковского ПО уже есть компании, для которых консалтинг — отдельное направление бизнеса, предполагающее помощь не только с выбором технологических решений и устранением проблем в их функционировании, но и с определением вектора цифрового развития.

С максимальной отдачей

Консалтинг со стороны такого вендора востребован всеми финансовыми организациями. Однако запросы с их стороны могут различаться в зависимости от стоящих перед ними задач. **Юлия Вдовина**, директор по продукту цифровизации клиентского сервиса в дистанционных каналах компании BSS, привела несколько популярных тем для таких консультаций: «Одному банку необходимо определить вектор развития и цифровизации, другой нуждается в полном аудите процессов обслуживания и продаж, у третьего точечная потребность в консалтинге по определенному направлению». По ее словам, запрашиваемая глубина консалтинга в каждом банке тоже своя.

Эксперт советует обращаться к вендору за услугой консалтинга на этапе формирования концепции будущих изменений. По ее мнению, такой подход позволяет увидеть картину целиком, предусмотреть и заложить точки развития, правильно выбрать технологии, чтобы не пришлось их менять через год-полтора. Так с помощью консультантов в кредитно-финансовой организации формируется стратегический взгляд на процессы трансформации. А точечный консалтинг, как считает Юлия Вдовина, необходим банкам для того, чтобы ставить задачи с учетом опыта, накопленного рынком, и рисков, которые были выявлены при реализации аналогичных проектов.

Обращаясь в компанию BSS за консалтингом, банк может рассчитывать на расширенный аудит всех точек контакта с клиентом, бизнес-процессов компании, построенных в отношении клиентов, внешних и внутренних, предназначенный для персонала всей кредитно-финансовой организации.

По его результатам банк получит карту своих «узких мест» и планы их устранения, а также рекомендации по наращиванию доходов компании.

Также от вендора он может ждать сравнения его целевых показателей с рынком, демонстрации трендов развития и оптимизации бизнеса.

«Если же мы говорим о точечных консультациях, — рассказала Юлия Вдовина, — то по их окончании банк получает своды данных по применению инноваций и адаптации опыта их внедрения к конкретным условиям кредитно-финансовой компании». Также консультанты могут помочь в составлении финансовых моделей, в защите кейсов внутри компании или в подготовке технических заданий, учитывающих все риски.

Результаты вендорского консалтинга всегда представляются в цифрах и конкретных показателях: экономии или дополнительного дохода. Они как цели закладываются в финансовые модели изменений.

Таким образом, в условиях цифровизации грань между классическим технологическим вендорским консалтингом и консалтингом экспертным и стратегическим размывается, и производитель ПО, который это понимает, как правило, очень полезен для кредитно-финансовых организаций.