

Результаты исследования опыта работы ИТ-компаний с иностранными заказчиками

Не так давно мы задались вопросами: а с какими сложностями сталкиваются компании-разработчики ПО на заказ при работе с иностранными заказчиками, и как они справляются с ними?

Чтобы получить ответы на эти вопросы, мы решили провести мини-исследование опыта работы ИТ-компаний из России и стран СНГ на мировом рынке и пригласили их поучаствовать в нашем опросе. В исследовании приняли участие 20 компаний.

Представляем Вашему вниманию полученные результаты.

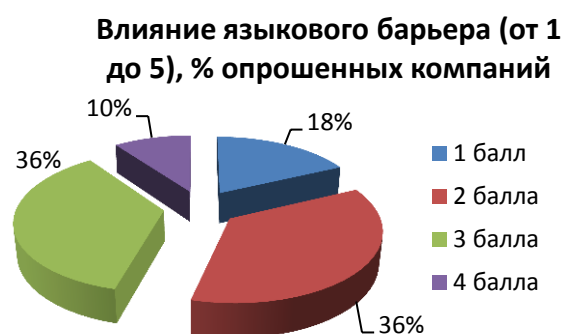
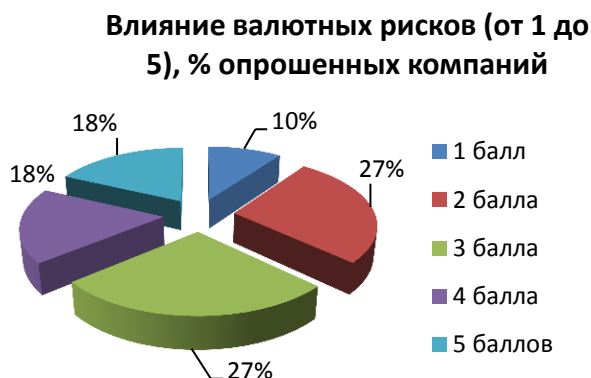
Отечественные или иностранные заказчики?

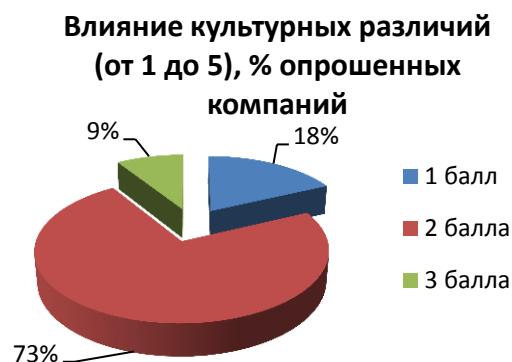
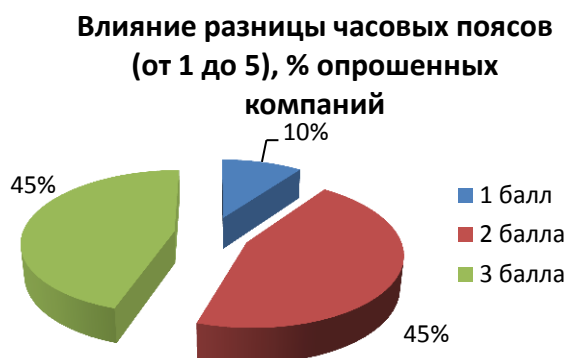
Большинство представителей опрошенных компаний (55%) отметили, что им проще работать с иностранными заказчиками. При этом доля иностранных заказчиков в общем числе клиентов составляет более 50% у большинства опрошенных.



Что влияет на успешность работы на мировом рынке?

Какие факторы, и в какой степени влияют на работу с иностранными заказчиками? Чтобы узнать ответ на этот вопрос, мы предложили респондентам оценить по 5-бальной шкале (где 1 – минимальное значение, а 5 – максимальное) следующие факторы: валютные риски, языковой барьер, разницы часовых поясов и культурные различия. Результат можно видеть на диаграммах ниже.



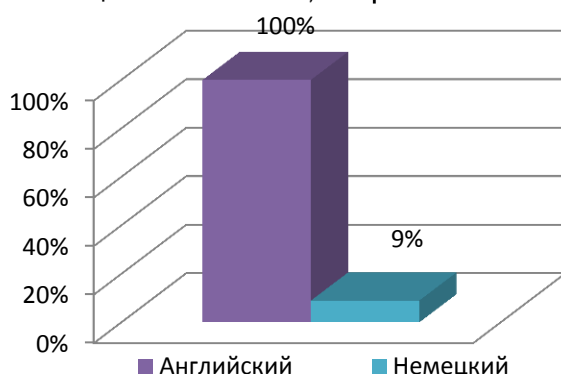


9% опрошенных компаний отметили Культурные различия как фактор среднего уровня влияния на работу с иностранными заказчиками (3 балла из 5). При этом в качестве этих культурных различий была отмечена разница в восприятии тех или иных ситуаций.

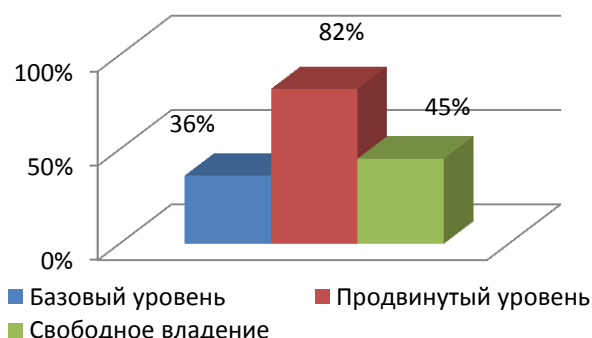
Владение иностранным языком

Абсолютно все опрошенные ответили, что общаются с иностранными заказчиками на английском языке. Также 9% опрошенных общаются с ними на немецком (см. диаграмму). Уровни владения иностранным языком также представлены на диаграмме ниже.

Язык общения с заказчиками, % опрошенных компаний



Степень владения иностранным языком, % опрошенных компаний



Напомним:

- Базовый уровень предполагает способность читать и писать со словарем;
- Продвинутый уровень предполагает способность обсуждать детали по проекту устно и письменно;
- Свободное владение – способность отлично понимать собеседника, свободно изъясняться и излагать мысли как в устной, так и в письменной форме.

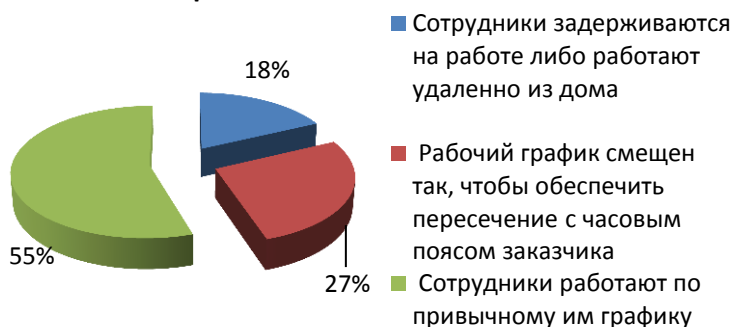
В большинстве компаний присутствуют два разных уровня владения иностранным языком – базовый и продвинутый, либо продвинутый и свободный.

Западные аналитики отмечают, что владение английским языком делает российские ИТ-компании привлекательными для ведения бизнеса с ними. Пример – статья [Critical Issues in Offshore Outsourcing](#) в журнале Executive Counsel Magazine.

Разница часовых поясов

Согласно результатам опроса, в большинстве опрошенных компаний сотрудники не подстраиваются под часовой пояс заказчика и работают по привычному для них графику. Как отмечает независимая исследовательская компания Clutch в своем [обзоре российского рынка](#), рабочие часы компаний из России пересекаются с рабочими часами западных заказчиков – конец рабочего дня в Москве/Санкт-Петербурге захватывает начало рабочего дня в США и Канаде, а разница во времени между европейскими столицами и Москвой/Санкт-Петербургом составляет всего 2-3 часа.

Работа с разницей часовых поясов, % опрошенных компаний



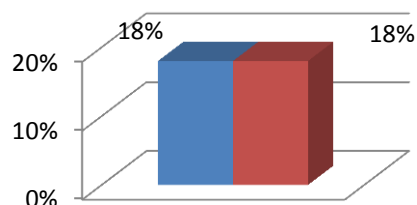
На что жалуются заказчики?

27% опрошенных компаний отметили, что заказчики отмечали некоторые трудности в работе с ними. В частности, было отмечено следующее:

Отмечали ли заказчики трудности в работе? % опрошенных компаний



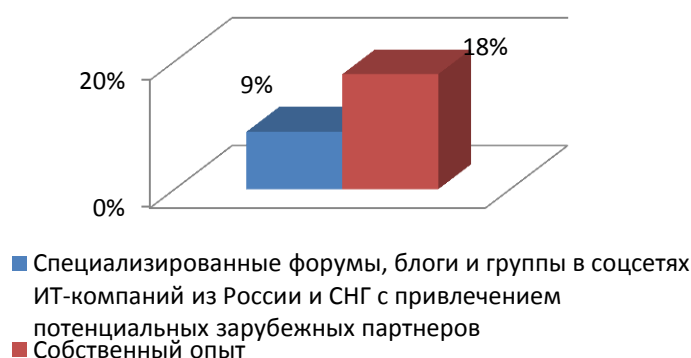
Трудности в работе, отмеченные заказчиками, % опрошенных компаний



- Недостаточный уровень владения иностранным языком для правильного понимания требований
- Нехватка прозрачности процессов ввиду удаленной работы

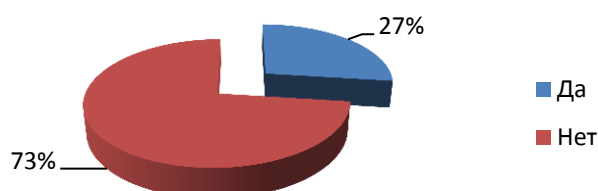
В качестве инструментов, которые могли бы помочь в преодолении указанных трудностей, было указано следующее:

Что поможет преодолеть имеющиеся трудности? % опрошенных компаний



Как быть с праздниками?

Трудности с поздравлением заказчиков, % опрошенных компаний

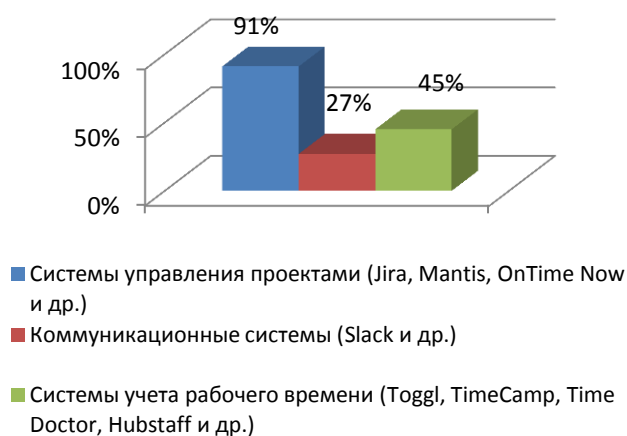


27% признались, что испытывали трудности с тем, как поздравить заказчика (и поздравлять ли вообще) с тем или иным праздником.

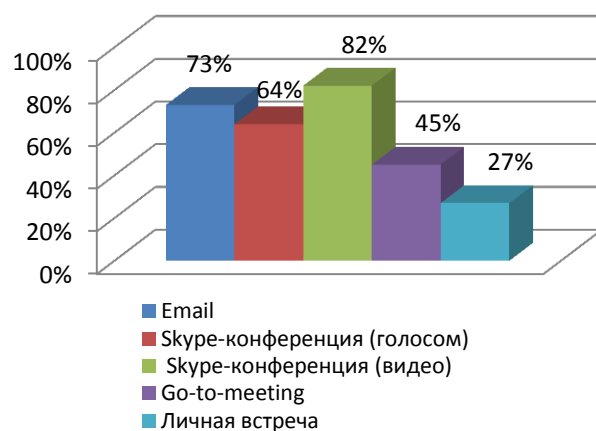
Инструменты обеспечения прозрачности процессов

91% опрошенных компаний используют в своей работе различные инструменты для обеспечения прозрачности процессов. Презентацию результатов работы заказчику в опрошенных компаниях производят посредством различных инструментов (см. диаграммы ниже).

Инструменты обеспечения прозрачности процессов, % опрошенных компаний



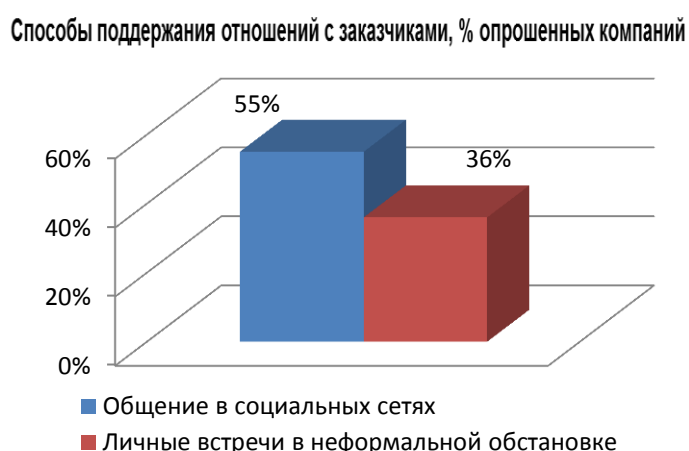
Презентация результатов работы, % опрошенных компаний



Внепроектные отношения с заказчиками

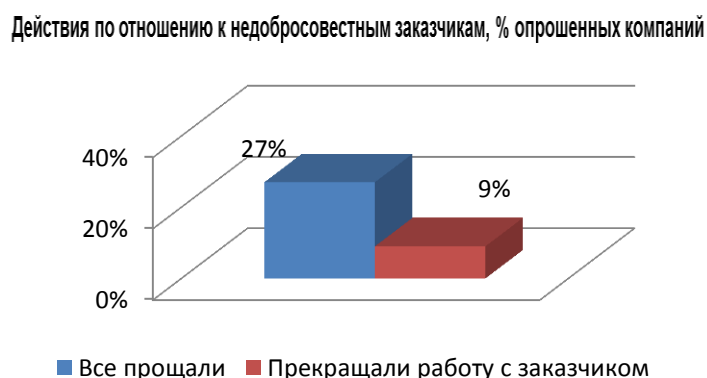
В 55% опрошенных компаний сотрудники общаются с заказчиками в социальных сетях, в 36% компаний – встречаются лично в неформальной обстановке.

В 45% компаний отношения с заказчиками вне проекта не поддерживаются.



Работа с недобросовестными заказчиками

В 36% опрошенных компаний сталкивались с ситуацией, когда заказчик отказывался платить. Как признались 27% компаний, они все прощали, а 9% опрошенных прекращали работать с заказчиком.



Нарушение авторских прав

В одной из опрошенных компаний признались, что сталкивались с нарушением авторских прав. Они советуют всем быть предельно внимательными к этому вопросу и исследовать все возможные нюансы до старта проекта – в частности, удостовериться, что заказчик обладает всеми необходимым правами на использование того или иного материала в проекте (исходный код, графические материалы, тексты и т.д.) и прописать в договоре, что в случае возникновения спорных ситуаций ответственность за использование в проекте того или иного контента несет заказчик. Исполнитель со своей стороны также должен «отзеркалить» этот момент в договоре, т.е. прописать, что он не будет задействовать в проекте материалы, на использование которых у него нет прав.

Санкции?

Лишь 9% опрошенных компаний признались, что внедрение санкций сказалось на их отношениях с иностранными заказчиками – заказчики отказались работать с ними, а также усложнили условия сотрудничества.



Возможные пути решения, по мнению респондентов:

- обратиться за помощью в ИТ-сообщества
- переориентироваться на другой рынок.

Заключение

Надеемся, что полученный материал будет интересен и полезен для Вас. Если у Вас остались вопросы и/или появились комментарии и дополнения, пишите нам на info@issart.com

Большое спасибо всем, кто принял участие в нашем исследовании! Мы очень ценим Ваш вклад в подготовку данного материала.

Список компаний, принявших участие в опросе и давших согласие на упоминание их имени в отчете:

1. Globus
2. Inreco LAN
3. Growapps
4. Simbirsoft
5. BEETLAB
6. ISS Art
7. 7bits
8. Ronas IT