

УДК 339.94: 621.39

В. И. Кокорина,
аспирант, ГВУЗ "Киевский национальный экономический университет им. В. Гетьмана"

АУТСОРСИНГ КАК ФОРМА ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Рассмотрены подходы в определении экономической природы и эффективности внедрения аутсорсинга в условиях развития технологий и коммуникаций. Определены основные этапы развития аутсорсинга бизнес-процессов. Систематизированы основные формы и виды аутсорсинга. Оценены масштабы использования аутсорсинга в сфере IT-услуг.

The article considers the approaches to determining the economic nature and effectiveness of the outsourcing implementation in technology and communications areas. The evolution of business process outsourcing are determined. The basic forms and types of outsourcing are systematized. The article assesses the scale of outsourcing activity in IT-services.

Ключевые слова: аутсорсинг, IT-услуги, оффшорный аутсорсинг, международный бизнес, информационно-коммуникационные технологии.

Key words: outsourcing, IT-services, offshoring outsourcing, international business, information and communication technology.

ВВЕДЕНИЕ

Качественно новый этап развития мировой экономики обусловлен результатами постиндустриального социально-экономического развития общества, параметрами которого стали информация, знания, информационно-коммуникационные технологии, информационные сети, Интернет, мобильная связь как факторы и ресурсы производства. Совокупность этих факторов оказывают влияние на мировые экономические процессы в целом и международную бизнес-активность в частности, а именно — появление новых форм и видов международного бизнеса.

Так, информатизация мирового производства становится движущим фактором инновационного развития международного бизнеса и национальных экономик в целом. За счет возрастания уровня развития информационных систем, технологий и коммуникаций международный бизнес относительно свободно пересекает национальные барьеры регулирования международных отношений, усиливая при этом взаимозависимость хозяйствующих субъектов национальных экономик. Это приводит к сращиванию частей национальных хозяйств и формированию единого интернационального воспроизводственного ядра, в основе которого лежит международное разделение труда.

АНАЛИЗ ПОСЛЕДНИХ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Проблему международного, а впоследствии и глобального аутсорсинга в своих работах изучали такие ученые: Б.А. Аникин, Дж.Б. Хейвуд, П. Ло, Х. Кехал, В. Синг, С.О. Календжян, Л. Бабий, Г. Дугинец и другие. Глубокого исследования требуют вопросы экономической природы и обоснованности внедрения аутсорсинга и его различных форм в динамичном рынке информационно-коммуникационных услуг. Таким образом, целью исследования является определение аутсорсинга как формы инновационного развития между-

народного бизнеса в сфере информационно-коммуникационных технологий.

ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ

— определить основные подходы к определению экономической природы аутсорсинга в условиях глобального развития технологий и коммуникаций;

— систематизировать основные формы и виды аутсорсинга учитывая эволюцию развития аутсорсинга бизнес-процессов;

— оценить масштабы использования международного аутсорсинга в сфере IT-услуг.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Аутсорсинг как форма оптимизации бизнес-процесса является главным инструментом достижения компанией мирового лидерства. Такой эффект за счет аутсорсинга достигается в результате получения существенных улучшенных услуг и сохранности издержек на основных и вторичных производственных процессах путем привлечения на длительное время внешних специалистов или консультантов. Большинство организаций используют аутсорсинговые услуги с целью обеспечения обслуживания и поддержки произведенной продукции. Компания, находящаяся вне глобальной сервисной революции, теряет конкурентные преимущества [5, с. 3].

Аутсорсинг как инновационный подход к организации ведения бизнеса позволяет сосредоточиться на приоритетных видах деятельности, оптимизировать размер организации, повысить уровень ее управляемости, сократить количество занятых, избавиться от непрофильных функций, снизить затраты и увеличить прибыльность [1]. Термин "аутсорсинг" буквально означает "использование внешних ресурсов", что в международной практике представляется передачей определенных функций или видов деятельности, ко-

Таблиця 1. Еволюція глобального аутсорсинга [4]

Характеристики	Первое поколение	Второе поколение	Третье поколение
Ключевые движущие силы	Эффективность, снижение затрат	Эффективность, ориентация на основные операции, поиск дополняющих возможностей	Эффективность, инновационность, адаптация, гибкость доступа к потребителю
Использованные бизнес-функции	Периферийные операции	Опосредованные операции	Традиционные определяющие операции
Вид взаимосвязей	Низкая интеграция, один поставщик услуги, асимметричные размеры и рыночная позиция фирмы-аутсорсинг, отдаленность аутсорсинговой деятельности от аутсорсинговой фирмы	Высокая интеграция, асимметричные размеры и рыночная позиция фирмы-аутсорсинг, более одной аутсорсинговой компании-партнера, договоренности только с одним партнером, необходимые ресурсы от аутсорсинговой фирмы, направлены на создание отношений с внешними поставщиками	Виртуальная интеграция, симметрия, установление тесных связей с несколькими целевыми партнерами, создание виртуальной затратной цепочки, аутсорсинг как реализация основной функции
Факторы успеха	Низкая эффективность деятельности аутсорсинговой компании, сложность доверия в выборе партнера, установление скрытых затрат и четких условий затратных статей в договоре	Гибкие контракты относительно технологических изменений и финансирования, стандартизация контрактов и технологической платформ, защита от утечки знаний в процессе аутсорсинга	Высокая прибыльность в результате принятия гибких решений и обратной связи с потребителями, четкое определение основных компетенций, аутсорсинговая фирма получает контроль над бизнес-операциями в условиях децентрализации бизнес-процесса
Результат внедрения	Резерв затрат	Влияние аутсорсинга на всю бизнес-деятельность	Трансформация бизнес-процесса и достижение всех бизнес-целей

лучше и дешевле [1, с. 48].

В своем развитии в условиях возрастания роли информационно-коммуникационных технологий аутсорсинг как инструмента привлечения внешних ресурсов прошел несколько этапов. На каждом из этапов определяющими остаются движущие мотивы и ключевые факторы успеха внедрения аутсорсинга любого вида (табл. 1).

Процесс внедрения аутсорсинга, главным образом, зависит от характера сотрудничества в определенной сфере деятельности компаний. Взаимодействие и возникновение различных партнерских отношений обусловлено экономическими и правовыми факторами, что отображается в количестве потенциальных партнеров, конкурентных позиций

которые ранее самостоятельно выполняли организации, третьей стороне. В данном контексте возникают две проблемные сферы функционирования аутсорсинга: во-первых, проблема собственных резервов для сокращения затрат (самодостаточность бизнес-процесса) и четких стратегических мотивов, во-вторых, неясность в отношении создания основных производственных функций, которые должны быть приоритетными для достижения или сохранения конкурентоспособности компании или фирмы.

Аутсорсинг, в широком понимании, может определяться как концепция привлечения внешней профессиональной услуги для удовлетворения внутренних потребностей организации, фирмы или компании. Дж. Хейвуд дает более полное определение, где сущностью является передача внутренней бизнес-функции или функций, а также определенных активов предприятия внешнему посреднику, который предлагает определенную услугу на определенный срок по договорной цене. Следует также подчеркнуть, что экономическая природа аутсорсинга основывается на концепции альтернативных затрат, а именно — затратах, связанных с утраченными возможностями [2].

Внешняя организация, будучи специалистом в своей сфере, окажется в более выгодной позиции на рынке относительно получения прибыли за счет выполнения неосновных (вторичных) производственных функций главной компании. Дальнейшее сотрудничество и расширение аутсорсинга связано с решением проблемы лидерства и доверия между хозяйствующими субъектами. При этом передача сразу нескольких функций может привести к риску утечки конфиденциальной корпоративной информации и появлению нового конкурента, который может воспользоваться опытом и знаниями компании-заказчика аутсорсинга.

Аутсорсинг всегда означает привлечение ресурсов специализированных организаций вместо развития собственных компетенций в конкретных видах и направлениях деятельности. По мнению Б. А. Аникина, основной принцип аутсорсинга — заниматься тем, что можешь и умеешь делать лучше, чем другие; поручать другим то, что они делают

аутсорсера на мировом и внутреннем рынках, деловой репутации и опыта в реализации подобных услуг и проектов. В общем, классификацию видов и форм аутсорсинга согласно различных критериев можно представить следующим образом [1; 2; 4; 5].

1. В зависимости от функционального содержания услуги различают аутсорсинг:

— бизнес-процессов — передача аутсорсеру тех взаимозависимых функций, видов деятельности, которые не являются для организации основными (бухгалтерский и налоговый учет, логистика, маркетинг, реклама, клиринг и т.п.);

— производственный — передача полного цикла производства определенной продукции или его части, что позволяет организации сконцентрироваться на разработке и освоении производства инновационной продукции с целью получения конкурентных преимуществ;

— IT-аутсорсинг — полная или частичная передача специализированным организациям функций, связанных с обслуживанием информационных услуг компании, обеспечения ее информационной поддержкой.

2. В зависимости от способа приобретения услуг различают аутсорсинг:

— дискретный — фирма привлекает внешнего поставщика для проведения единоразовых работ в рамках проекта, не планируя в дальнейшем пользоваться его услугами по исполнению проекта;

— аутсорсинг — заказчик передает непрофильные процессы в управление сторонней организации, фокусируясь на основной сфере деятельности;

— технологический аутсорсинг — передача компании-партнеру основных бизнес-функций, а не только тех, которые обеспечивают процесс создания продукции или предоставление услуг.

3. По объему предоставляемых услуг или бизнес-процессов:

— частичный — передача аутсорсеру конкретных функций или частей бизнес-процессов организации, но ряд взаимосвязанных функций выполняются организацией самостоятельно;

— полный — передача партнеру по аутсорсингу отдельных производственных, информационных, сервисных функций полностью, одновременно с полной передачей ответственности за их качественное и своевременное выполнение.

4. В зависимости от степени передачи управления:

— максимальный — передача штата сотрудников, а, возможно, и части активов, которые принадлежат основной деятельности предприятия, поставщику услуг на время действия контракта;

— частичный — значительная часть функций подразделения остается у компетенции клиента;

— совместный — один из вариантов аутсорсинга, в котором стороны соглашения являются партнерами;

— промежуточный — специфический вид аутсорсинга, когда компания передает управление своими системами и платформами третьей стороне, считая, что ее собственные специалисты с IT в состоянии разработать лучшие системы;

— трансформационный — отказ организации от выполнения отдельных функций или бизнес-процессов и передача их сторонней организации с целью разработки новых систем усилиями самой организации или с привлечением ресурсов аутсорсера; после окончания сроков разработки заказчик может возобновить соответствующие подразделения.

5. В зависимости от форм собственности и степени передачи рисков поставщику услуг аутсорсинга:

— совместное предприятие — на регулярной основе аутсорсинговая компания становится поставщиком товаров и услуг для заказчика, который может передать часть своего штата и оборудования совместному предприятию, чтобы они могли при участии специалистов аутсорсера решить поставленные задачи;

— участие в акционерном капитале — повышение ответственности и заинтересованности при выполнении договоров аутсорсинга.

6. По форме организации совместной деятельности:

— внутренний — перераспределение функций или бизнес-процессов внутри организации, с целью сохранения контроля над процессом выполнением и качеством проекта;

— внешний — передача отдельных функций или бизнес-процессов внешним аутсорсерам-партнерам, за счет чего достигается снижение себестоимости.

7. В зависимости от страны базирования компании-поставщика услуг:

— локальный — размещение заказов на аутсорсинг в рамках страны базирования компании-заказчика;

— оффшорный — размещение заказов на аутсорсинг за пределами страны базирования компании-заказчика.

Процессы глобализации и возрастание роли информационных и телекоммуникационных технологий (услуг и оборудования) вынуждает к поиску новых решений в рамках реализации бизнес-процессов в масштабах рынка телекоммуникаций. Современный темп развития рынка информационно-телекоммуникационных услуг требует использования новых форм и особенностей транснационального бизнеса, для которого имеет значение специфика самой среды и бизнес-процессов, инициирующих и продвигающих информационно-коммуникационные, в частности телекоммуникационные технологии и услуги.

Аутсорсинг телекоммуникационных услуг и оборудования является относительно новым явлением, сущность которого заключается не только в перемещении трудовых ресурсов и отдельных функций с одной отрасли в другую, но также в расширении спектра предлагаемых телекоммуникационных услуг и оборудования, увеличения их качества и относительном удешевлении, поскольку аутсорсинговые компании способны предложить более качественный товар или услугу, а также выполняют соответствующие работы в короткий срок. Вопрос аутсорсинга является предметом споров среди профессионалов в области управления международными бизнес-процес-

сами. Для многих он представляется оптимальным подходом в управлении рутинными низкотехнологическими услугами сферы информационных и телекоммуникационных технологий на локальных рынках и сосредоточения внимания международных компаний на ключевых инновационных процессах, которые обеспечивают им сохранение конкурентных преимуществ и лидерство на региональных рынках.

Возрастающая взаимосвязь большого количества стран способствовала реорганизации производства многих бизнес-функций. Деятельность, которая ранее требовала прямого контакта, теперь может быть разделена на более мелкие компоненты, которые, в свою очередь, могут осуществляться на территориях, предлагающие лучшие географические преимущества. Именно аутсорсинг стал результатом фрагментации различных услуг на отдельные процессы. Тенденция началась с внутреннего аутсорсинга в развитых странах, в частности США. Впоследствии компании начали использовать возможность переноса на периферию IT-услуг и других услуг на базе информационно-коммуникационных технологий в развивающиеся страны, которые предлагают более низкие затраты на рабочую силу, дополнительное предложение человеческих ресурсов, а также возможность предоставлять услуги круглосуточно. Глобальный рынок аутсорсинга услуг в 2009 году оценивался в 785 млрд — 805 млрд дол. США, из которых 88 % составляет внутренний аутсорсинг и оффшорный аутсорсинг. Две трети глобального рынка аутсорсинга составляют информационные и технологические услуги (такие как системы программного обеспечения, IT-консалтинг, услуги IT-поддержки). Остальной сектор включает в себя аутсорсинг различных бизнес-процессов.

ВЫВОДЫ

В современных условиях динамизма внешней среды, перманентного развития технологий и инноваций, новых требований рынка компании часто сталкиваются с экономическим давлением, в основе которого лежит стремление сократить издержки и получить максимальную прибыль, сохранив свою нишу и стратегические рынки сбыта продукции. В таких условиях сохранить свои конкурентные преимущества в состоянии те компании, которые осуществляют свою деятельность, имея низкие операционные затраты, обеспечивающие высокое качество своих товаров и услуг. Крупные компании являются сложными бизнес-системами и включают много бизнес-процессов. Управление такими компаниями, которые исчерпали собственные резервы поддержки конкурентоспособности на мировых рынках, требует эффективного использования аутсорсинга. Большинство крупных мировых компаний прибегают к использованию глобального аутсорсинга в информационно-коммуникационной сфере решают проблему затратности и эффективности производства, повышения качества глобального продукта в условиях глобального спроса, инновационности производства, умелого внедрения информационных систем и финансовых ресурсов.

Литература:

1. Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: учеб. пособие / Б.А. Аникин, И.Л. Рудая. — М.: Инфра-М, 2007. — 288 с.
 2. Хейвуд, Дж. Брайан. Аутсорсинг: в поисках конкурентных преимуществ / Дж. Б. Хейвуд; [пер. с англ.]. — М.: Изд. дом "Вильямс", 2004. — 176 с.
 3. Information Economy Report 2010. ICTs, Enterprises and Poverty Alleviation. — UN, UNCTAD: New York and Geneva, 2010. — 155 p.
 4. Kehal H. Outsourcing and Offshoring in 21st century: the socio-economic perspective / H. Kehal. — USA, 2006. — 484 p.
 5. Loh P. Global IT Outsourcing: key issues and trends / P. Loh. — Singapore, 2005. — 116 p.
- Стаття надійшла до редакції 14.07.2011 р.*