

4. Еремечива, Т.В. Цифровая экономика и эволюция искусственного интеллекта / Т.В. Еремечива, А.С. Харланов, М.Н. Новиков // Вестник РГГУ. Серия: Экономика. Управление. Право. – 2020. – № 1. – С. 56-67. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43786266> . – Дата доступа: 10.11.2023.

АУТСОРСИНГ КАК МЕТОД СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ НА ИТ

OUTSOURCING AS A METHOD OF REDUCING IT COSTS

Кожевников А.Д., Основин С.В.,

Белорусский государственный университет

информатики и радиоэлектроники,

г. Минск, Республика Беларусь

Белорусский государственный экономический университет,

г. Минск, Республика Беларусь

Kozhevnikov A.D., Osnovin S.V.,

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics,

Minsk, Republic of Belarus

Belarusian State Economic University, Minsk, Republic of Belarus

Аннотация

В статье рассматривается понятие аутсорсинга, его виды, причины использования, подробнее рассмотрен ИТ аутсорсинг, как он влияет на снижения затрат, риски его внедрения и как эффективно внедрить его.

Annotation

The article discusses the concept of outsourcing, its types, reasons for use, IT outsourcing is discussed in more detail, how it affects cost reduction, the risks of its implementation and how to effectively implement it.

Аутсорсинг – это передача непрофильных функций компании сторонним организациям. Например, фирмам не всегда выгодно и удобно содержать в штате уборщиков или собственную службу безопасности. Тогда они обращаются к частным охранным предприятиям или клининговым компаниям – экономят на подборе, обучении и оформлении персонала, но закрывают нужную задачу. [1]

В современном мире сохранение большого числа сотрудников внутри компании считается неэффективным и не приносящим прибыль, и основная причина перехода к использованию аутсорсинговых услуг звучит следующим образом: "Сохраняйте внутри своей компании только те функции, в которых вы проявляетесь наилучшим образом, и передавайте внешним подрядчикам те задачи, в которых они проявляют себя лучше других".

Делегирование бизнес-процессов аутсорсинговой компании является стратегическим решением и требует серьезной подготовки и глубокого анализа. Можно выделить основные этапы деятельности компании при осуществлении данной стратегии:

1. Подготовка и разработка аутсорсинг-проекта. На данном этапе компания формулирует цели и задачи, которые собирается достигнуть за счет использования аутсорсинга. Определение целей является очень важным аспектом, так как помогает определить объем работ, какие именно бизнес-процессы будут делегированы и на какой результат компания нацелена.

2. Выбор поставщика услуг. После определения объема работ и постановки целей, организация анализирует рынок услуг и выбирает поставщика. От выбора поставщика зависит качество оказываемых услуг, выполнение работ, соблюдение сроков и, несомненно, репутация компании.

3. Заключение договора аутсорсинга. Составление договора аутсорсинга требует серьезного подхода, так как юридически правильно составленный договор может помочь компании защитить свои права. В соглашении следует четко указывать обязанности и ответственности сторон, сроки, объем работ и все те факторы, которые являются наиболее важными.

4. Оценка эффективности деятельности, анализ и управление качеством оказываемых услуг. С точки зрения менеджмента данный этап является ключевым, так как позволяет осуществлять контроль на всех этапах, отслеживать действия поставщика и делать выводы об эффективности принятых решений. [2]

На аутсорсинг можно передать решение буквально любой задачи. Рассмотрим наиболее популярные виды аутсорсинга:

1. ИТ-аутсорсинг. В небольших компаниях редко можно увидеть большие штаты профессиональных программистов и чаще на работу принимаются люди, обладающие минимальным набором знаний в этой сфере. А когда необходимо решить более серьезную задачу, ее передают на аутсорсинг.

2. Бухгалтерский аутсорсинг. Так же, как и в предыдущем случае – не всем мелким фирмам выгодно держать штат бухгалтеров. Просто нанять сотрудников мало, нужно еще и купить специальное ПО, настроить его и т. д. Выход из ситуации – бухгалтерский аутсорсинг.

3. Юридические услуги. К юридическому аутсорсингу прибегают практически все компании независимо от их масштаба и профиля. Ведь невозможно найти юриста-профессионала, который одинаково хорошо разбирается во всех видах юриспруденции.

4. Кадровый аутсорсинг. Обычно с кадрами в предприятиях работают секретари, юристы и бухгалтеры. Уровень распределения обязанностей при таком подходе в 99% случаев оставляет желать лучшего. Аутсорсинг кадров решает эту проблему.

5. Аутсорсинг продаж. Профессиональные менеджеры по продажам ценятся везде. Руководители компаний готовы платить им хорошие деньги, но главная трудность – поиск такого специалиста. А в узкопрофильных компаниях, которые оказывают аутсорсинговые услуги в этой нише, такие эксперты есть.

Давайте более подробно рассмотрим аутсорсинг в области информационных технологий (ИТ). Для компаний, которые не специализируются на предоставле-

нии ИТ-услуг, их ИТ-отдел часто является вспомогательным звеном. В настоящее время на рынке существует активное продвижение концепции аутсорсинга ИТ-услуг. Однако практика показывает, что не всегда использование ИТ-аутсорсинга приводит к желаемым результатам. Одним из недостатков этого подхода аналитики отмечают то, что нельзя полностью переложить все ИТ-процессы на внешних подрядчиков, поскольку внутри компании всегда должны присутствовать сотрудники, ответственные за контроль качества работы подрядных организаций. Рассмотрим причины его внедрения, показанные на рисунке 1.

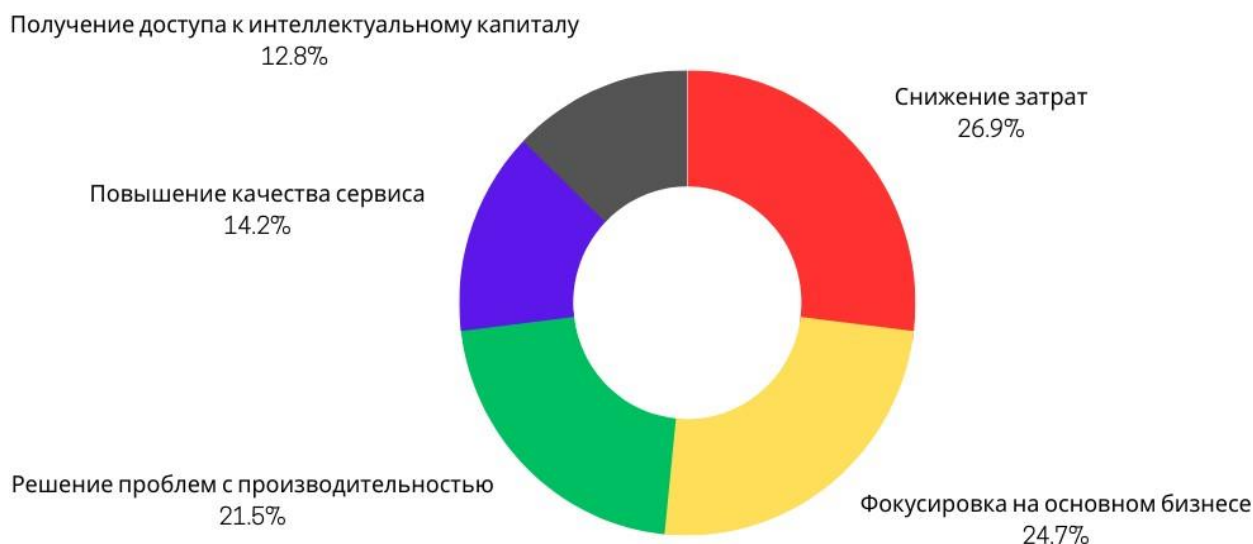


Рисунок 1 – Причины использования аутсорсинга в ИТ

Как можно увидеть, снижение затрат является главной причиной внедрения аутсорсинга. Аутсорсинг в области информационных технологий способствует снижению затрат следующими способами:

1. Экономия на персонале: компании могут уменьшить затраты на оплату зарплат, страхование и другие накладные расходы для внутренних ИТ-сотрудников, так как многие из этих функций передаются стороннему поставщику.

2. Сокращение инвестиций в оборудование и программное обеспечение: аутсорсинг позволяет избежать расходов на приобретение и обслуживание ИТ-инфраструктуры и программного обеспечения, так как эти обязанности переносятся на поставщика услуг.

3. Эффективное управление затратами: аутсорсинг обычно работает по модели оплаты за использование или по объему работ, что позволяет компаниям более эффективно управлять затратами, особенно в сравнении с постоянными расходами на внутренний ИТ-персонал.

4. Экспертиза и специализация: поставщики услуг ИТ обычно специализируются в определенных областях и обладают широким опытом, что позволяет им предоставлять более качественные услуги и оптимизировать процессы.

5. Глобальный доступ к талантам: аутсорсинг позволяет компаниям получить доступ к высококвалифицированным ИТ-специалистам по всему миру, что может быть особенно полезным при поиске специфических навыков.

6. Гибкость и масштабируемость: компании могут легко масштабировать ИТ-ресурсы в зависимости от текущих потребностей, что помогает снижать затраты в периоды низкой активности.

7. Уменьшение рисков: компетентные поставщики услуг ИТ часто предоставляют гарантии качества и соблюдение сроков, что уменьшает риски для компании в реализации проектов и задач.

Работа с аутсорсерами имеет определенные риски, но большинство из них можно предугадать заранее и обезопасить себя соответствующими условиями в договоре. Некоторые из наиболее распространенных рисков включают:

1. Потеря контроля: передача функций или процессов стороннему поставщику может привести к потере прямого контроля над ними. Это может оказать влияние на качество обслуживания и способность адаптироваться к изменениям.

2. Риски безопасности данных: передача конфиденциальных данных и информации стороннему поставщику может увеличить риски утечки данных и нарушения безопасности.

Это требует тщательной оценки и контроля безопасности.

3. Проблемы с качеством обслуживания: поставщик услуг ИТ может не соответствовать ожиданиям по качеству обслуживания, чем могут быть нарушены бизнес-процессы компании.

4. Зависимость от поставщика: когда компания полностью зависит от стороннего поставщика, изменение или прекращение сотрудничества может представлять собой значительный риск.

5. Проблемы с языком и культурой: если поставщик находится за границей, могут возникнуть проблемы с языком, культурными различиями и коммуникацией, что влияет на согласование и понимание задач.

6. Нарушение сроков и задержки: поставщики могут столкнуться с задержками или не выполнить работы в срок. Это может повлечь за собой финансовые и операционные проблемы.

7. Изменения в рыночной среде: изменения в рыночной среде или изменения в стратегии компании могут потребовать изменения в условиях сотрудничества с поставщиком.

8. Скрытые расходы: в начале сотрудничества аутсорсинг может казаться дешевле, но могут возникнуть дополнительные расходы, связанные с управлением и мониторингом поставщика.

Для успешного аутсорсинга важно провести тщательный анализ рисков и разработать план управления рисками, включая четкие соглашения и механизмы контроля качества. Любое организационное преобразование, как правило, требует тщательной подготовки, начиная от вопросов целеполагания, заканчивая вопросами проработки процессов уровня рабочих мест. Невнимание к фазе подготовки может привести к катастрофическим последствиям, которые снизят эффективность применения аутсорсинга и приведут только к дополнительным расходам и увеличению штата сотрудников. [3]

Важнейшей задачей при готовности к передаче ИТ-процессов на аутсорсинг является определение целей для новой ИТ-компании и способов их достижения. Кроме того, необходимо уделить внимание созданию эффективных бизнес-процессов и их постоянному усовершенствованию, учитывая, что организация должна перейти на новый уровень взаимодействия с внешним миром.

Одним из основных условий эффективного аутсорсинга является регламентация взаимодействия с аутсорсером, и в контракте должны быть четко оговорены те рамки, в которых действует поставщик ИТ-услуг. Для обеспечения эффективного вывода ИТ-подразделения на аутсорсинг необходимо осуществить анализ возможных потребителей ИТ-услуг на региональном рынке на предмет возможности их оказания другим потребителям. Помимо этого, существует необходимость определения того, не будет ли монополистом выделившееся ИТ-подразделение в данном регионе. Поскольку в этом случае процедура выделения на аутсорсинг окажется несколько сложнее. [4]

В заключение необходимо отметить, что преимущества аутсорсинга вполне достижимы, если принимать продуманные решения и осуществлять качественную подготовку для вывода ИТ-процессов на аутсорсинг.

Литература

1. Аутсорсинг: что и зачем стоит делегировать другой компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/sharing/618a90039a79473dfb412769>. – Дата доступа: 24.06.2016.
2. Аникин, Б.А. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций: учеб. пособие/ Б.А. Аникин. - М.: ИНФРА- 2003. - 187 с.
3. Каледжян, С.О. Аутсорсинг и делегирование полномочий в деятельности компаний. М.: Дело, 2003. - 272 с.
4. Филина, Ф.Н. Аутсорсинг бизнес-процессов: проблемы и решения/ Ф.Н. Филина. - М.: ГроссМедиа. - 2008. - 208 с.