

АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА

elibrary.ru/item.asp?id=40604778

Mail.Ru Яндекса Журнал успеваемо... Госуслуги eLIBRARY.RU Корпоративная по... Антиплагиат Личный кабинет... ID LEADER-ID [F] Интернет

ИНФОРМАЦИЯ О ПУБЛИКАЦИИ

eLIBRARY ID: 40604778

АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА ПРИМЕНЕНИЯ АУТСОРСИНГА В СФЕРЕ УСЛУГ

ТРУЩЕНКО ИРИНА ВАЛЕРЬЕВНА¹, МАЛОЛЕТКО АЛЕКСАНДР НИКОЛАЕВИЧ²

¹ Технологический университет, г. Королев, Московская область, Российская Федерация
² Российский университет кооперации, г. Мытищи, Московская область, Российская Федерация

Тип: статья в журнале - научная статья Язык: русский
Номер: 3 Год: 2019 Страницы: 118-125 Поступила в редакцию: 16.05.2019
УДК: 338.46

ЖУРНАЛ:
ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ И ПРИКЛАДНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ КООПЕРАТИВНОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ
Учредители: Российский университет кооперации, Центральный союз потребительских обществ Российской Федерации (Центросоюз Российской Федерации) (Мытищи Московской обл.)
ISSN: 2076-9288

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:
АУТСОРСИНГ, БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ, МИРОВОЙ РЫНОК, ОФШОРИНГ, ИТ-АУТСОРСИНГ, OUTSOURCING, BUSINESS PROCESSES, GLOBAL MARKET, OFFSHORING, IT OUTSOURCING

АННОТАЦИЯ:
Аутсорсинг бизнес-процессов в настоящее время является обычной практикой для компаний во всем мире. Благодаря внедрению аутсорсинга отдельных бизнес-процессов компании получают ряд преимуществ, таких как снижение затрат, повышение качества услуг, строгий контроль за тенденциями и изменениями на рынке в сфере бизнес-процесса и т. д. В связи с интенсивно развивающимися технологиями электронной коммерции и других направлений, бизнес-процессы

РОССИЙСКИЙ ИНДЕКС НАУЧНОГО ЦИТИРОВАНИЯ
Science Index

ИНСТРУМЕНТЫ

- Просмотреть оглавление выпуска
- Загрузить полный текст (PDF, 131 Kb)
- Отправить публикацию по электронной почте
- Добавить публикацию в подборку
- Новая подборка
- Редактировать Вашу заметку к публикации
- Обсудить эту публикацию с другими читателями
- Показать все публикации этих авторов
- Найти близкие по тематике публикации



АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА ПРИМЕНЕНИЯ АУТСОРСИНГА В СФЕРЕ УСЛУГ

ANALYSIS OF FOREIGN EXPERIENCE IN THE USE OF OUTSOURCING IN THE SERVICE SECTOR

Аннотация. Аутсорсинг бизнес-процессов в настоящее время является обычной практикой для компаний во всем мире. Благодаря внедрению аутсорсинга отдельных бизнес-процессов компании получают ряд преимуществ, таких как снижение затрат, повышение качества услуг, строгий контроль за тенденциями и изменениями на рынке в сфере бизнес-процесса и т. д. В связи с интенсивно развивающимися технологиями электронной коммерции и других направлений, бизнес-процессы благодаря аутсорсингу стали менее трудоемкими и более простыми в управлении. Аутсорсинг – это один из процессов, который облегчил жизнь компаниям, поскольку теперь они могут сосредоточиться на основных видах деятельности бизнеса.

Основная цель исследования заключается в анализе зарубежного опыта применения аутсорсинга в сфере услуг за последнее несколько лет и прогнозе будущих тенденций на основе исследований прошлых лет. В этой статье тенденции развития аутсорсинга основываются на изучении и анализе зарубежного опыта применения аутсорсинга бизнес-процессов по ключевым странам и видам аутсорсинга. Кроме этого, мы рассмотрим, в каких странах аутсорсинг наиболее востребован и составим рейтинг по применению аутсорсинга с учетом зарубежного опыта.

Для достижения поставленной цели был проведен обширный обзор зарубежной литературы. Обзор литературы свидетельствует о том, что наряду со многими другими факторами, влияющими на принятие решения по внедрению аутсорсинга, стоимость оказывает существенное влияние на аутсорсинг. На основе исследования можно сделать вывод, что аутсорсинг в офшорном направлении будет развиваться в обозримом будущем.

Abstract. Business process outsourcing is now common practice for companies around the world. Through the introduction of outsourcing of individual business processes, companies receive a number of advantages, such as reducing costs, improving the quality of services, strict control over trends and market changes in the business process, etc. Due to the rapidly developing e-commerce technologies and other areas, business processes due to outsourcing have become less time consuming and easier to manage. Outsourcing is one of the processes that made life easier for companies, because now they can focus on the core business activities.

The main objective of the study is to analyze foreign experience in the use of outsourcing in the service sector over the past few years and to forecast future

Трущенко Ирина Валерьевна – соискатель, старший преподаватель кафедры финансов и бухгалтерского учета Технологического университета (г. Королев, Московская область, Российская Федерация); e-mail: trushenko_irina@mail.ru.

Trushchenko I.V. – Competitor, Senior Lecturer, the Department of Finance and Accounting, University of Technology (Korolev, Moscow region, Russian Federation).

Малолетко Александр Николаевич – доктор экономических наук, профессор, главный научный сотрудник Российского университета кооперации (г. Мытищи, Московская область, Российская Федерация); e-mail: amaloletko@rucoop.ru.

Maloletko A.N. – Doctor of Economic Sciences, Professor, Chief Research Officer, Russian University of Cooperation (Mytishchi, Moscow Region, Russian Federation).

trends based on research from past years. In this article, the trends in the development of outsourcing are based on the study and analysis of foreign experience in the use of business process outsourcing in key countries and types of outsourcing. In addition, we will consider in which countries outsourcing is most in demand and compile a rating on the use of outsourcing, taking into account foreign experience.

To achieve this goal, an extensive review of foreign literature was conducted. A review of the literature suggests that, along with many other factors that influence decision-making on the implementation of outsourcing, cost has a significant impact on outsourcing. Based on the study, it can be concluded that outsourcing in the offshore direction will develop in the foreseeable future.

Ключевые слова: аутсорсинг, бизнес-процессы, мировой рынок, офшоринг, IT-аутсорсинг.

Keywords: outsourcing, business processes, global market, offshoring, IT outsourcing.

Введение

Аутсорсинг стал очень популярным в мире благодаря его преимуществам, таким как экономичность и гибкость. Это отчасти решило проблемы, традиционно связанные с внутренним развитием компании. Аутсорсинговые преобразования могут позволить оптимизировать как бизнес-процессы, так и отдельные задачи. К числу современных тенденций в сфере аутсорсинга можно отнести современные аутсорсинговые решения, включающие в себя внедрение новейших технологий для продвижения инноваций, ускорения выхода на рынок, повышения качества обслуживания клиентов и повышения производительности компании в целом.

Современные аутсорсинговые решения могут стать таким же экстраординарным изменением в системе затрат, как терминал Bloomberg для торговой площадки. Как правило, компании ожидают от аутсорсинга снижения затрат. Многие компании рассчитывают инвестировать часть высвободившихся средств на увеличение бюджетов по отдельным бизнес-процессам для продвижения и развития компании по ее основному виду деятельности [3].

Автор считает, что большинство руководителей зарубежных компаний считают, что следует изменить стратегию аутсорсинга для оптимизации управления компании.

Одним из наиболее популярных на сегодняшний день видов аутсорсинга бизнес-процессов в зарубежной практике является использование услуг аутсорсинга при вводе данных. Это помогает компаниям сократить свои расходы, а также сократить сроки выполнения задач, делегировав несущественные задачи, такие как управление контентом, спе-

циализированным поставщикам. Так, аутсорсинг ввода данных, помогает компаниям достичь экономической эффективности и повысить свою эффективность деятельности компании в целом. Аналитики одной из ведущих компаний по исследованию рынка с глобальным охватом «Technavio» предсказывают, что рынок услуг аутсорсинга ввода данных к 2023 году увеличит CAGR (Compound Annual Growth Rate – среднегодовой темп роста инвестиций в течение определенного периода времени) почти на 5%.

Возникает ряд вопросов: «Какие бизнес-процессы можно передать на аутсорсинг?», «Как выбрать компанию, которой будут переданы отдельные бизнес-процессы на аутсорсинг?», «Как внедрить и управлять новой парадигмой аутсорсинга?» В этой связи необходимо исследовать, как устроен рынок аутсорсинговых услуг в мире и каковы основные его тенденции. Требуется исследовать зарубежный опыт применения аутсорсинга в сфере услуг.

Методика

В рамках исследования рынка аутсорсинговых компаний было произведено ранжирование стран в несколько групп: Восточная Европа, Западная Европа, Ближний Восток и Африка, Азия в разрезе развитых стран и развивающихся стран, Северная Америка, Латинская Америка и Карибы. Ранжирование осуществлялось на базе системы Блумберг. Согласно данным Bloomberg рейтинг аутсорсинговых компаний производился исходя из следующих показателей: общая рыночная капитализация, суммарная выручка, выручка отрасли, прирост выручки отрасли (1 год).

Результаты

В ходе исследования зарубежного опыта применения аутсорсинга было выделено два основных вида аутсорсинга: аутсорсинг бизнес процессов (ВРО) и IT-аутсорсинг.

Аутсорсинг бизнес-процессов (ВРО) – это передача определенного бизнес- процесса или процессов внешнему поставщику услуг. Примером, подобных бизнес-процессов могут служить ведение бухгалтерского учета, телемаркетинг, запись данных, маркетинг в социальных сетях, поддержка клиентов и многое другое. ВРО обычно выполняет дополнительные – в отличие от основных – бизнес-функций услуги.

От начинающих стартапов до крупных компаний из списка Fortune 500 – мировые компании всех размеров передают отдельные бизнес-процессы на аутсорсинг, и спрос в данной сфере продолжает расти, так как внедряются новые и инновационные услуги, а компании ищут преимущества перед конкурентами, чтобы лидировать на рынке. ВРО может быть альтернативой трудовой миграции, позволяя рабочей силе оставаться в своей стране, в то же время развивая свои навыки за рубежом.

В зарубежной практике ВРО часто делят на два основных типа услуг: бэк-офис и фронт-офис. Услуги бэк-офиса включают внутренние бизнес-процессы, такие как выставление счетов или закупки. Фронт-офисные услуги относятся к клиентам компании-подрядчика, такие как маркетинг и техническая поддержка.

Согласно справочно-информационной системе Bloomberg больший удельный вес на

мировом рынке по аутсорсингу бизнес-процессов принадлежит странам Азии (рис. 1).

Как видно из графика лидирующие позиции по аутсорсингу занимают развитые страны Азии.

В последнее время все большую популярность приобретает оффшорный аутсорсинг. При данном виде аутсорсинга аутсорсинговая компания (аутсорсер) расположена за пределами собственной страны компании, передающей бизнес-процесс на аутсорсинг. Например, американская компания может использовать оффшорного поставщика ВРО на Филиппинах.

Аутсорсинг бизнес-процессов считается оффшорным аутсорсингом, если контракт направляется в другую страну, где есть как политическая стабильность, так и более низкая стоимость рабочей силы или экономия на налогах, например, американской компании, использующей оффшорного поставщика ВРО в Сингапуре. ВРО называется аутсорсингом в прибрежной зоне, если бизнес-процесс передается аутсорсинговой компании расположенной в соседней стране, например, американской компании, использующей ближайшего поставщика ВРО в Канаде. Другим видом оффшорного аутсорсинга является береговой аутсорсинг или внутренний поиск, т.е. договор на передачу бизнес-процесса на аутсорсинг заключается в собственной стране компании, хотя поставщики могут находиться в другом городе или штате, например, в компании в Бостоне, использующей поставщика ВРО на суше в Филадельфии [1].

Среди развитых стран Азии насчитывается порядка 55 крупнейших компаний мира (рис. 2).

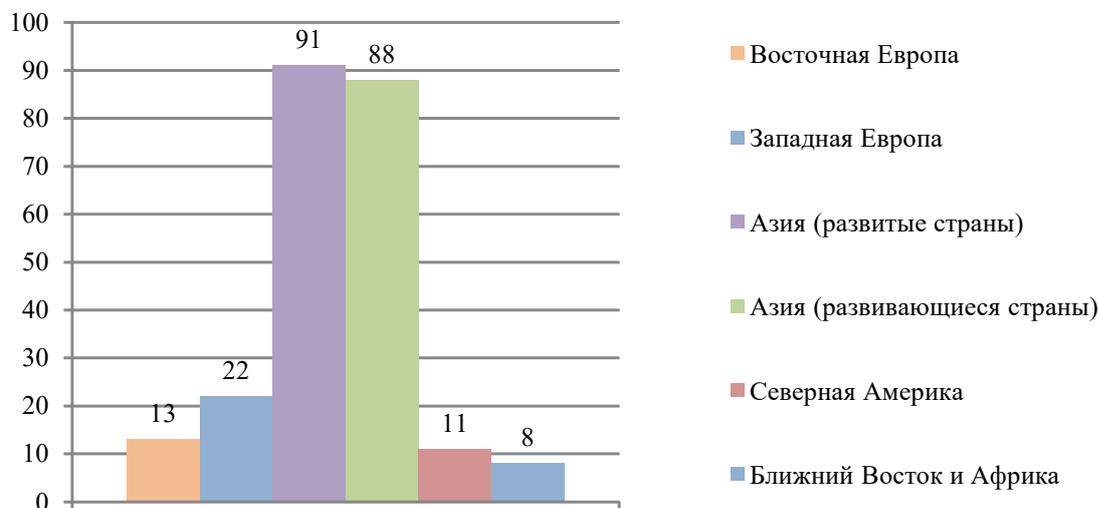


Рис. 1. Аутсорсинг бизнес-процессов, ранжированный по странам
Составлено автором. Источник: система Блумберг

Среди развивающихся стран Азии наибольшее число аутсорсинговых компаний сконцентрировано в Индии (рис. 3).

Вторым видом аутсорсинга является ИТ-аутсорсинг. Он представляет собой передачу аутсорсинговой компании функций в области информационных технологий. К таким услугам можно отнести разработку веб-сайтов, настройку и управление сетью, безопасность, техническую поддержку и поддержку персональных компьютеров, разработку приложений, телекоммуникации и инфраструктуру [2]. Благодаря аутсорсингу данных услуг компания существенно снижает свои повседневные расходы, включая оплату труда штатных ИТ-сотрудников, занятых, как правило, полный рабочий день.

На рисунке 4 представлен анализ ИТ-аутсорсинг в разрезе стран мира.

Лидирующие позиции по ИТ аутсорсингу среди мировых стран занимают развитые страны Азии. Наибольшее количество компаний поставщиков ИТ услуг насчитывается в Японии (рис. 5).

На сегодняшний день, наибольшей популярностью среди стран мира пользуется ИТ-аутсорсинг. На основе проведенного исследования автор сформировал рейтинг популярности аутсорсинга стран мира.

Топ стран Азии по ИТ-аутсорсингу:

1. Индия

Индия заняла лидирующие позиции среди ведущих стран ИТ аутсорсинга 2019 года. Страна работает в этом направлении более 25 лет. Аутсорсинг программирования довольно развитая индустрия Индии. Ему принадлежит огромное количество ИТ-специалистов. Ведущие сервисы развивают сервисные предложения и расширяют традиционные. Клиентам обычно предлагают разумные и одни из самых низких цен. Несмотря на многолетний опыт в некоторых ситуациях Индия все же сталкивается с рядом проблем, такими как культурная совместимость, технические навыки и организация бизнес-процессов. Тем не менее, некоторые компании-аутсорсеры зарекомендовали себя в за-

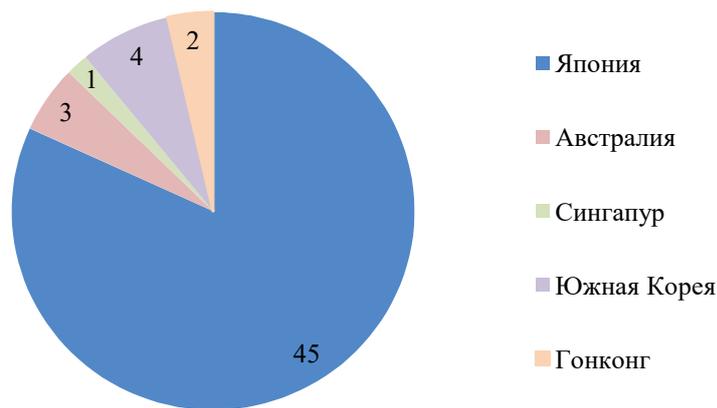


Рис. 2. Крупнейшие аутсорсинговые компании развитых стран Азии, специализирующиеся на аутсорсинге бизнес-процессов
Составлено автором. Источник: система Блумберг

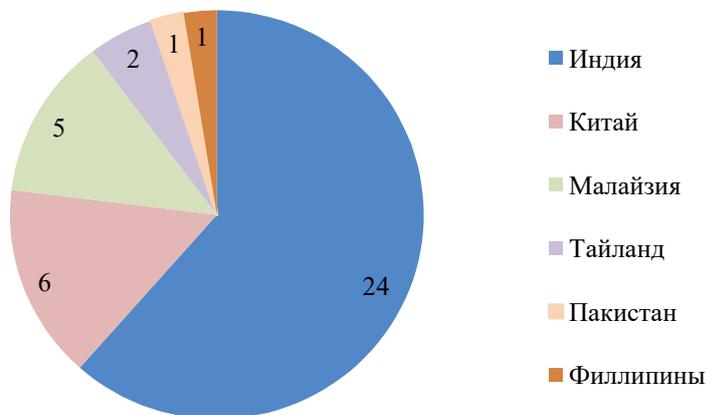


Рис. 3. Крупнейшие аутсорсинговые компании развивающихся стран Азии, специализирующиеся на аутсорсинге бизнес-процессов
Составлено автором. Источник: система Блумберг

рубежной практике, показав высокие результаты в развитии ИТ аутсорсинга.

2. Китай

Сегодня Китай стремится улучшить как деловую, так и политическую обстановку. Их аутсорсинговые компании выходят на мировой рынок ИТ и стараются повысить качество услуг и опытных разработчиков. Заработная плата их сторонних разработчиков с каждым годом возрастает. Поэтому цены на услуги выше, чем в остальной Азии. Они ориентированы не только на европейских или американских клиентов, но и на азиатских.

3. Малайзия

Малайзия располагает меньшим числом сторонних разработчиков. Однако, несмотря на этот факт, данная страна всегда получает высокую оценку среди поставщиков услуг мирового класса. Это серьезный конкурент для Индии и Китая. Малайзия – отличный

выбор для компаний среднего размера, которые ориентированы на более дешевые тарифы, но менее рискованные. Он признан в качестве ведущего игрока среди ведущих стран аутсорсинга 2019 года. Сотрудничество и партнерство способствуют созданию динамичной ИТ-индустрии в этой стране.

Топ Латиноамериканских стран ИТ-аутсорсинга:

1. Мексика

Мексика предлагает разумные цены на услуги и хорошо образованную рабочую силу. Количество специалистов с каждым годом увеличивается, и они постоянно пополняют свои профессиональные и управленческие навыки. Тем не менее, отрасль в этой сфере относительно нова, поэтому существует огромное пространство для улучшений как для совместной работы с другими странами, так и для программирования и уп-

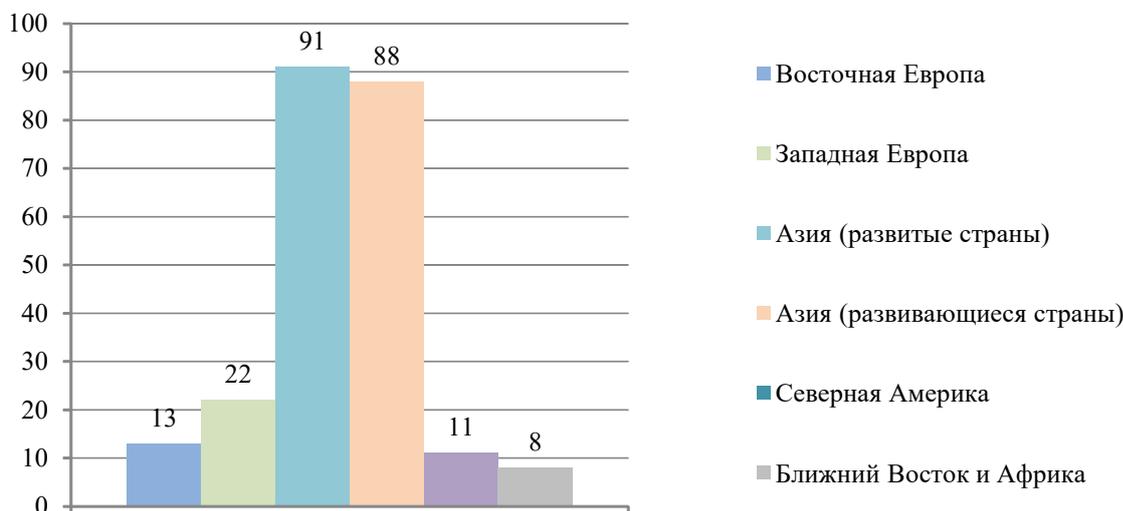


Рис. 4. ИТ аутсорсинг ранжированный по странам
Составлено автором. Источник: система Блумберг

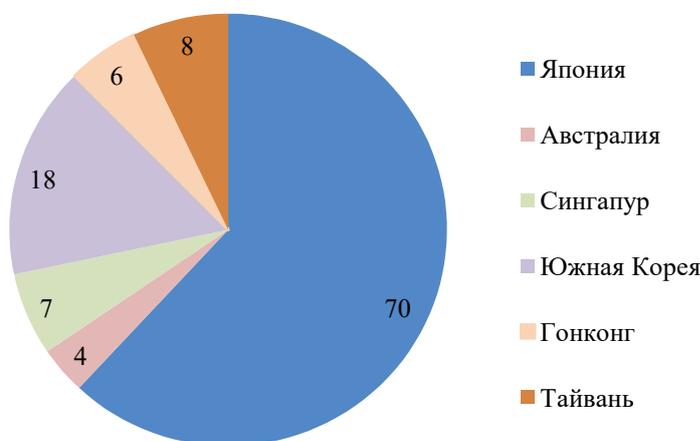


Рис. 5. Крупнейшие аутсорсинговые компании развитых стран Азии, специализирующиеся на ИТ аутсорсинге
Составлено автором. Источник: система Блумберг

правления бизнесом. Американские компании по-прежнему считают это направление аутсорсинга весьма рискованным, но все же географическая близость и более низкая стоимость услуг по сравнению с Восточной Европой часто перевешивают. Правительство Мексики также заинтересовано в улучшении своей деловой среды с целью предоставления услуг международным компаниям.

2. Аргентина

Аргентина привлекательна для многих компаний из-за культуры, в основном находящейся под влиянием Европы. Эта страна постоянно развивает свою экономику и международные отношения. Их образование готовит квалифицированных специалистов. Аргентина выполняет 65% заказов интернет-стартапов в странах ИТ-аутсорсинга Латинской Америки. Они постоянно пытаются найти инновационные решения по многим проблемам в ИТ сфере.

3. Колумбия

Колумбия часто выбирается из-за растущего числа молодых разработчиков аутсорсинга. Более 13 000 специалистов, связанных с ИТ, выпускают университеты Колумбии. Правительство поддерживает прямые иностранные инвестиции сложными экономическими системами. Географические местоположения привлекают клиентов из США. Колумбия известна лучшей телекоммуникационной и электрической инфраструктурой в Латинской Америке. Богота и Медельин являются центрами разработки программного обеспечения.

Обсуждение

Анализ зарубежного опыта применения аутсорсинга показывает, что аутсорсинг развивается и трансформируется в связи с активным развитием современных технологий и экономики стран в целом. Востребованность аутсорсинга обусловлена рядом факторов.

Компаниям нужны высококвалифицированные специалисты, которые обладают навыками и опытом внедрения инновационные технологии и готовы их применять. Многие компании испытывают трудности по привлечению таких специалистов, кроме этого привлечение высококвалифицированных специалистов влечет существенные издержки для компании. Наибольший спрос на текущий момент прослеживается в США, Канаде и Западной Европе. Для снижения затрат по содержанию данных специалистов без ущерба для качества получаемых услуг является привлечение аутсорсинговых компаний по всему миру.

К числу наиболее востребованных высококвалифицированных специалистов автор относит ИТ-специалистов. Согласно Бюро трудовой статистики США разработка программного обеспечения является одной из самых востребованных профессий и находится на вершине среднего заработка [4]. Когда компания сталкивается с нехваткой рабочей силы, целесообразно воспользоваться услугами аутсорсинговых компаний по разработке программного обеспечения. В 2019 году это не просто дополнительная рабочая сила или экономия бюджета компании, а развитие бизнеса с помощью новых высококачественных подходов.

Аутсорсинговые компании по разработке программного обеспечения отслеживают постоянный рост расходов на ИТ и осуществляют регулирование цен при этом сохраняя привлекательность свои услуг посредством гибкой ценовой политики. Они концентрируются на современных технологиях, повышении качества обслуживания клиентов, безопасности, управление бизнесом. По данным зарубежной статистики расходы каждый год увеличиваются на 2-3 процента. Мировому рынку нужны тысячи опытных разработчиков различных технологий (рис. 6).

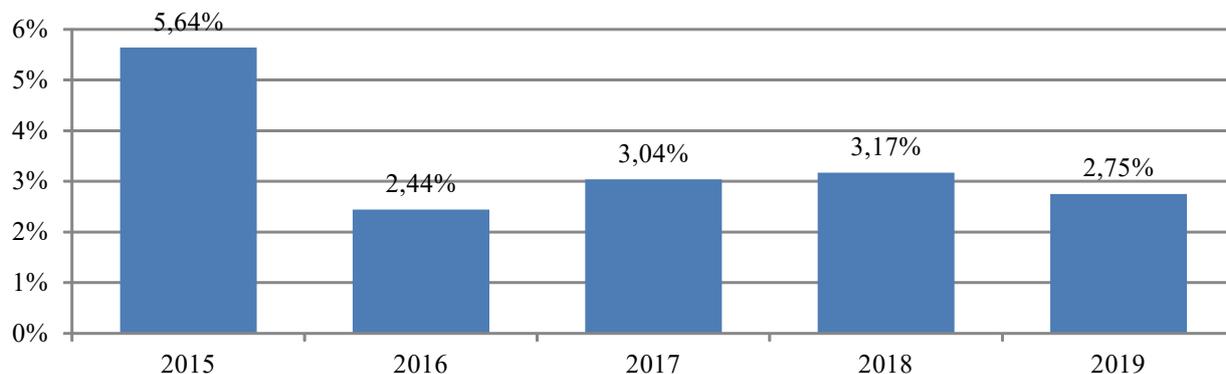


Рис. 6. Размер мировых расходов на ИТ

Страны «Большой восьмерки» внесли 106 426,6 млн. долл. США в 2017 году в мировую индустрию услуг аутсорсинга бизнес-процессов, при этом совокупный годовой темп роста (CAGR) составит 3,1% в период между 2013 и 2017 годами. Ожидается, что страны «Большой восьмерки» достигнут 20 137 долл. США в 2022 году с CAGR. 5,2% за период 2017-22.

Среди стран «Большой восьмерки» США являются лидирующей страной в сфере услуг аутсорсинга бизнес-процессов, с рыночным доходом в 2018 году в 58 975,2 млн. долларов США. За ним последовали Великобритания и Япония со стоимостью 20 665,3 и 6 798,4 млн. долларов США соответственно.

Ожидается, что США возглавят индустрию услуг аутсорсинга бизнес-процессов в странах «Большой восьмерки» со стоимостью 77 232,3 млн. долларов США в 2019 году, а затем Великобритания и Франция с ожидаемыми значениями в 26 887,4 и 8 023,0 млн. долларов США соответственно [5].

Итак, поводя итоги вышесказанному можно отметить, что существует постоянная потребность в высококвалифицированных специалистах, постоянно требуется совершенствование подходов к реализации различных бизнес-процессов, зарубежный рынок аутсорсинг претерпевает изменения и требует модернизации для соответствия условиям, диктуемым мировым рынком.

Выводы

К основным направлениям мирового аутсорсинга автор относит:

1. Восточная Европа

Восточная Европа вышла на рынок с большим количеством предложений аутсорсинговых компаний. Восточноевропейские компании предоставляют высококвалифицированных аутсорсинговых специалистов,

которые готовы внедрять инновационные подходы в бизнес-процессы компании. Услуги данных аутсорсинговых компаний привлекают мировые компании географическим расположением и умеренной ценовой политикой. Правительства поддерживают и помогают развиваться аутсорсинговым компаниям посредством различных государственных программ. Восточная Европа выпускает лучших ИТ-специалистов в мире. Это направление стало популярным не только для Западной Европы, но и для Канады и США.

2. Азия и Ближний Восток

Азия и Ближний Восток является одним из ключевых поставщиков программного аутсорсинга. Несмотря весьма не удобное географическое положение, разницу во времени аутсорсинговые компании привлекают менее низкими ценами на услуги. Количество разработчиков ИТ-аутсорсинга существенно больше чем в других странах, что создает конкурентную среду, позволяющую компаниям получать аутсорсинговые услуги на выгодных условиях и по более низким ценам.

3. Латинская Америка

Латинская Америка является относительно новым участником мирового ИТ-аутсорсинга. Аутсорсинговые компании данных стран привлекательны для клиентов США. Основным преимуществом для североамериканских компаний является географическая близость и несущественная разница во времени. Анализ ценных политик показал, что цены на аутсорсинговые услуги в Латинской Америке ниже цен на аналогичные услуги в европейских аутсорсинговых компаниях. Латиноамериканские почасовые ставки могут варьироваться от 20 до 50 долларов. На сегодняшний день сфера информационных технологий стремительно развивается. Тем не менее, аутсорсинговые компании стран Латинской Америки не могут конкурировать с европейскими аутсорсинговыми компаниями.

Список используемых источников:

1. *Kakabadse A., Kakabadse N.* Trends in outsourcing: Contrasting USA and Europe. // *European Management Journal.* – 2002. – № 20 (2). – Pp. 189–198.
2. *Lacity M.C., Khan S.A., Willcocks L.P.* A review of the IT outsourcing literature: Insights for practice. // *Journal of Strategic Information System.* – 2009. – № 18 (3). – Pp. 130–146.
3. *Milecova M., Grznar M., Szabo L.* Outsourcing: Decision making in the case of outsourcing the company activity and the management of outsourcing project. // *Agricultural Economic.* – 2010. – № 56 (8). – Pp. 387–396.
4. U.S. Bureau of Labor Statistics (Бюро трудовой статистики США. Официальный сайт). – [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.bls.gov/>.
5. Market research reports and industry analysis (Отчеты об исследовании рынка и промышленный анализ). [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.marketresearch.com>.

References:

1. *Kakabadse A., Kakabadse N.* Trends in outsourcing: Contrasting USA and Europe. // European Management Journal. – 2002. – № 20 (2). – Pp. 189–198.
2. *Lacity M.C., Khan S.A., Willcocks L.P.* A review of the IT outsourcing literature: Insights for practice. // Journal of Strategic Information System. – 2009. – № 18 (3). – Pp. 130–146.
3. *Milecova M., Grznar M., Szabo L.* Outsourcing: Decision making in the case of outsourcing the company activity and the management of outsourcing project. // Agricultural Economic. – 2010. – № 56 (8). – Pp. 387–396.
4. U.S. Bureau of Labor Statistics (Byuro trudovoj statistiki SSHA. Ofitsial'nyj sajt). – [EHlektronnyj resurs]. – URL: <https://www.bls.gov/>.
5. Market research reports and industry analysis Otchety ob issledovanii rynka i promyshlennyj analiz. [EHlektronnyj resurs. – URL: <https://www.marketresearch.com>.

Материал поступил в редакцию: 16.05.2019.