

УДК 65.0
ББК 65.290-2
Г 13

АУТСОРСИНГ В ИТ-ТЕХНОЛОГИЯХ

(Рецензирована)

Гаджиева Елена Юрьевна,

кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента, маркетинга и предпринимательства Южного института менеджмента, г. Краснодар. Тел.: (918) 465 31 71, e-mail: signall2009@yandex.ru

Аннотация. В статье дана оценка применения ИТ-аутсорсинга российскими и зарубежными компаниями. Дано определение аутсорсинга, выделены и проанализированы преимущества и недостатки применения ИТ-аутсорсинга в современных условиях ведения бизнеса, приведены примеры данного бизнес-процесса на примере оффшорного и внутреннего аутсорсинга, обозначены крупнейшие компании на данном рынке услуг. Описаны риски аутсорсинга для компании-заказчика, и описаны условия эффективного применения данной практики.

Ключевые слова: аутсорсинг, информационные технологии, виртуальный персонал, риск, потенциальные недостатки для аутсорсинга, экономическая эффективность, субконтрактинг, гибкость персонала, снижение затрат, экспертиза.

OUTSOURCING IN IT-TECHNOLOGY

(Reviewed)

Gadzhieva Elena Yurievna,

candidate of economic sciences, associate professor of the Department of management, marketing and entrepreneurship of the Southern Management Institute, Krasnodar. Ph.: (918) 465 31 71, e-mail: signall2009@yandex.ru

Summary. The article assesses the application of IT outsourcing by Russian and foreign companies. The definition of outsourcing is given, the advantages and disadvantages of applying IT outsourcing in the current business environment are outlined and analyzed, examples of this business process are shown on the example of offshore and internal outsourcing, and the largest companies in this market are indicated. The article describes the risks of outsourcing for the company-customer, and describes the conditions for the effective application of this practice.

Keywords: outsourcing, information technology, virtual personnel, risk, potential shortcomings for outsourcing, economic efficiency, subcontracting, staff flexibility, cost reduction, expertise.

В современном мире непрерывно и динамично развиваются технологии, мы уже привыкли к всевозможным гаджетам, телевизорам, бытовой технике и удобным приложениям, которые облегчают нам жизнь, создавая комфортные условия. Так и в сфере бизнеса – многие компании не могут выполнять все функции самостоятельно, внутри фирмы, поэтому прибегают к помощи специальных аутсорсинговых компаний, с помощью которых деятельность компаний улучшается. Аутсорсинг позволяет организации-заказчику сократить издержки и значительно снизить трудоемкость и затраты на эксплуатацию информационных систем и прило-

жений, сконцентрироваться на основных бизнес-процессах, не отвлекаясь на вспомогательные.

Аутсорсинг – это процесс привлечения стороннего лица или организации за пределами вашей компании, будь то на местном или международном уровне, для обработки определенных видов деятельности. Это обычная деловая практика, которая позволяет компаниям всех размеров расти по мере необходимости и без серьезных рисков или инвестиций.

В соответствии с заявлениями многих поставщиков услуг аутсорсинга внешнему исполнителю могут быть переданы практически любые функции

организации. Для России наиболее часто применяемой формой аутсорсинга выступает передача следующих функций: инвентаризация основных средств, товаров и материалов; ведение бухгалтерского учета и расчет налогов; расчет заработной платы сотрудников; управление персоналом; информационные системы и управление базами данных; маркетинговые коммуникации и связи с общественностью; управление проектами от разработки до реализации; вопросы экономической и информационной безопасности; частичное производство; сборка и тестирование; уборка и обслуживание; управление транспортом, его техническое обслуживание и ремонт; услуги офисной печати, управление офисной печатью.

В мире, наряду с такими видами аутсорсинга как логистический, бухгалтерский, производственный и юридический, отдельное место выделено ИТ-аутсорсингу.

ИТ-аутсорсинг – это практика найма ресурсов из вне организации для обработки определенных функций информационных технологий. Например, компании часто осуществляют аутсорсинг хранения данных, потому что дешевле заключить контракт с третьей стороной, чем покупать и поддерживать свои собственные устройства хранения данных и средства.

К наиболее часто используемым ИТ-услугам относятся: веб-разработка, хостинг, разработка программного обеспечения и приложений, обслуживание или управление веб-сайтом/приложениями, техническая поддержка, разработка и управление базами данных, связь и инфраструктура.

Лицо или компания, которая станет партнером по аутсорсингу, может быть расположена в любой точке мира, как в одном квартале от вашего офиса, так и на другом континенте.

Примером аутсорсинга является деятельность колл-центра на Филиппинах, или британское агентство цифрового маркетинга, нанятое разработчиком Magento из Украины.

В наши дни сотни, если не тысячи компаний, в какой-то степени используют аутсорсинг, причем большая часть его связана именно с технологическим сектором. ИТ-аутсорсинг предусматривает субконтрактинг или «отработку» определенных функций в области информационных технологий независимым, сторонним компаниям или отдельным лицам вместо того, чтобы хранить эти функции внутри компании. Другой термин, часто используемый для описания зарубежной наемной помощи, является «виртуальным». Как и в случае, «виртуальный рабочий» или «виртуальный персонал». Так по каким же причинам многие компании и предприниматели выбирают аутсорсинг частью

своего бизнеса? Мы часто задаемся вопросам и многие ответы дает зарубежная практика.

Преимущества аутсорсинга в ИТ технологиях:

1. Экспертиза: часто у зарубежного поставщика (аутсорсинговой компании) есть специальное оборудование или технический опыт, который помогает решать поставленные задачи гораздо лучше и быстрее, нежели это происходило бы внутри компании;

2. Снижение затрат: большая привлекательность ведения бизнеса с помощью аутсорсинга снижает затраты на рабочую силу, работу и даже оборудование;

3. Гибкость персонала: по словам Джеймса Буки, «аутсорсинг позволит операциям, которые имеют сезонные или циклические требования, приносить дополнительные ресурсы, когда они вам понадобятся, и отпустить их, когда вы закончите» – идеальное решение экономии денежных средств на поиск, подбор, адаптацию и развитие персонала;

4. Снижение затрат на ИТ за счет эффективности и экономии масштаба со стороны поставщика услуг;

5. Доступ к знаниям, опыту и ресурсам мирового уровня;

6. Минимизация значительных капитальных затрат на ИТ-инфраструктуру;

7. Уверенность в будущих расходах на ИТ.

Хотя термин ИТ-аутсорсинг часто связан с отправкой ИТ-функций за рубежом (то есть в оффшоринге), также доступны внутренние варианты ИТ-аутсорсинга. Фактически, крупнейшими поставщиками ИТ-аутсорсинга в мире являются такие гиганты, как IBM, Electronic Data Systems (EDS) и Computer Sciences Corp. (CSC). Опрос PeoplePerHour, посвященный 50 000 бизнес-пользователям, показал, что 60% британских компаний занимаются аутсорсингом больше, чем несколько лет назад, что объясняется, по крайней мере частично сокращением мировой экономики, что побудило компании искать экономическую эффективность за счет аутсорсинга.

Разработка приложений и обслуживание приложений – это ИТ-функции, которые чаще всего отправляются на шельфе, в то время как аварийное восстановление и безопасность ИТ – это две функции, наименее вероятные для отправки оффшорным поставщикам. Индия, Китай, Юго-Восточная Азия и Восточная Европа – все это популярный выбор для оффшорного ИТ-аутсорсинга.

Хотя аутсорсинг ИТ-функций, будь то внутренний или оффшорный, представляется привлекательным с точки зрения экономии затрат и других преимуществ, однако не стоит забывать о недостатках и рисках использования аутсорсин-

га. Вот некоторые потенциальные недостатки для аутсорсинга:

1. Потеря контроля над важнейшим бизнес-сервисом
2. Отсутствие гибкости в полученных услугах
3. Ущерб от столкновений морального духа / культуры (между поставщиком услуг и клиентом)
4. Отвлечение от необходимости управлять отношениями с поставщиком услуг.
5. Языковые / культурные барьеры: они могут затронуть как сотрудников, так и клиентов, особенно когда требуются четкие объяснения проблем и решений
6. Различные часовые пояса: это может стать препятствием для общения и координации с компанией по найму
7. Более медленные обороты: языковые барьеры в сочетании с разницей во времени иногда могут приводить к увеличению времени проекции / решения.

Аутсорсинг ИТ снижает или полностью устраняет прямую связь между организациями и клиентами. Ограниченная связь препятствует процессу построения отношений, что может привести к общему недовольству организации и клиента. Существует также опасность неспособности контролировать некоторые аспекты компании, поскольку аутсорсинг может привести к задержке связи и реализации проектов. Любая конфиденциальная информация более уязвима, и компания может стать очень зависимой от своих аутсорсинговых провайдеров, что может привести к проблемам, если аутсорсинговый провайдер внезапно откажется от своего контракта.

Организации, которые передают ИТ-услуги аутсорсинга, рискуют получить некачественную работу. Оффшорные аутсорсинговые сайты часто сталкиваются с высоким уровнем оборачиваемости персонала и могут использовать ограниченные технологические возможности организации, что приводит к срыву качественного обслуживания. Аутсорсинг – в зарубежные страны подразумевает скрытые затраты, такие как расходы на поездки и создание инфраструктуры для управления операциями. Компании, которые не планируют соответственно противодействовать финансовым выгодам аутсорсинга.

Для минимизации риска необходимо чтобы организация признала культурное сходство между собой и специализированной фирмой. Рабочие отношения часто требуют доверия и географической близости; сходства можно найти в историческом контексте или на общем языке. Успех аутсорсинга обычно происходит между организациями, которые работают в подобных отраслях. Понимание

технического языка и лучших практик организации помогает создать прочные рабочие отношения.

Аутсорсинг позволяет руководству передать некоторые функции специализированной компании. Их передача позволяет руководству сосредоточиться на более крупных проблемах внутри организации. Как правило, специализированная компания, которая занимается аутсорсинговой ИТ-работой, может похвастаться технологическими возможностями, превосходящими организацию. Организации рассматривают аутсорсинг как экономически эффективное средство для расширения в других странах и на новых рынках.

Если вы ищете краткосрочную помощь или более дешевые тарифы на простые задачи, аутсорсинг может стать правильным шагом для вашей компании. Однако надо помнить о возможных рисках и подбирать аутсорсинговую компанию с умом, а не просто самую выгодную (дешевую) в экономическом плане, так как часто оказывается, что вы платите то, за что платите.

ИСТОЧНИКИ:

1. Сапрыкина В.Ю., Лашко Т.А., Труфанова Д.О. Инновации в ИТ-технологиях // Финансово-экономические аспекты международных интеграционных процессов: Международное научное периодическое издание по итогам Международной научно-практической конференции (17 декабря 2016 г, г. Сургут). – Стерлитамак: АМИ, 2016. – С. 160-163.
2. Дейнека А.В. Управление человеческими ресурсами: учебник для бакалавров / А.В. Дейнека, В.А. Беспалько. – М.: Дашков и К, 2017. – 389 с.
3. Люшина Э.Ю. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: учебное пособие / Люшина Э.Ю., Моисеева Е.Г., Тихонова Е.О. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузское образование, 2017. – 235 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68733.html>.
4. Малютина О.Н., Москвина И.А. Аутсорсинг в развитии делового партнерства. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.
5. The Outsourcing Institute. [Electronic resource]. – Mode Of access: <http://www.outsourcing.com/> (date of access: 08.01.2017).
6. Костенко П.М., Миненкова Ю.А., Карпова Н.П. Способы оценивания рисков аутсорсинга // Концепт. – 2014. – №5. – С. 136-140.