

УДК:330.123.6

Т.А.Писарчик (4 курс, каф. МЭ), С.А.Черногорский, к.э.н., доц.

## ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГА В МИРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Сейчас ИТ-компании к аутсорсингу относят:

- четко определенные функции, связанные с информационными технологиями (например, разработка программного обеспечения и поддержка его инфраструктуры);
- бизнес-операции, которые напрямую влияют на ИТ-системы (например, центры контактов для заказчиков и производство);
- сдачу в аренду информационных технологий.

Функции информационных технологий, не относящихся к основным направлениям деятельности компании, в первую очередь рассматриваются как кандидаты на аутсорсинг. Выгода для организации от передачи функций на аутсорсинг определяется несколькими основными факторами:

- риск для компании в случае простоя или сбоя;
- относительное снижение расходов при аутсорсинге;
- сложность передачи соответствующей функции внешнему поставщику услуг;
- конкурентные преимущества, обеспечиваемые этой функцией (для сохранения таких преимуществ, возможно, компания захочет реализовывать эту функцию своими силами);
- навыки или близость к профильной деятельности, необходимые для удовлетворения потребностей и ожиданий компании;
- способность организации руководить производителем и управлять процессом для того, чтобы обеспечить выполнение требований бизнеса.

Как правило, руководство компании осознает необходимость аутсорсинга слишком поздно, то есть тогда, когда проект находится на такой стадии, где каких-либо серьезных преимуществ от аутсорсинга ожидать крайне сложно. Таким образом, решение об аутсорсинге следует принимать как можно раньше.

Планирование аутсорсинга:

- начиная с подготовки контракта и переговоров, в течение всего жизненного цикла проекта тщательно формулировать свои ожидания;
- создать инфраструктуру управления качеством;
- вне зависимости от того, где осуществляется аутсорсинг, внутри страны или за рубежом, на каждые из 20 сотрудников, занимающихся вашим проектом в компании-поставщике, должен быть один представитель вашего предприятия;
- в случае размещения заказа на аутсорсинг за рубежом (оффшорный), учитывать разницу в культурных традициях, в языке и в часовых поясах.

По данным исследователей, в 2003 году объем рынка информационных услуг (системная и сетевая интеграция, разработка заказного ПО, аутсорсинг, консалтинг и пр.) составил около \$1,5 млрд, что на 28% превысило аналогичный показатель 2002 года. Порядка 31% рынка пришлось на долю системной интеграции, еще 23% – на разработку заказного ПО. При этом IDC утверждает, что наиболее крупными заказчиками ИТ-услуг стали организации финансового сектора. Их доля рынка – около 19%. Немногим меньше ИТ-услуги были востребованы производственными и телекоммуникационными предприятиями.

По данным META Group, сейчас в среднем по компаниям всего мира в 41% случаев разработка новых приложений возлагается на внешние фирмы по принципу аутсорсинга. Для сравнения: в прошлом году показатель составлял 39,5%.

Предпочтительной страной оффшорного аутсорсинга является Индия, где общая численность работников, занятых в аутсорсинге, насчитывает свыше полумиллиона, но ее догоняют и другие страны: Россия, Китай, Ирландия, Израиль и Филиппины.

Уровень текучести ИТ-персонала ввиду экономической депрессии сократился как в США, так и во всем мире. В Северной Америке он составляет сейчас 8,1%, что на 3,7% меньше чем в прошлом году; в мире – 8,2%, снижение по сравнению с прошлым годом – 3,5%. Индия характеризуется самым высоким уровнем текучести ИТ-персонала, Канада – самым низким. В секторе ИТ-аутсорсинга Европа переживает настоящий бум – по данным последнего исследования IDC, в 2003 году совокупная стоимость 100 крупнейших аутсорсинговых сделок в этом регионе выросла на 74% и достигла \$44 млрд.

Как полагают в META Group, объем оффшорного аутсорсинга, ежегодно возрастающий на 20–25%, сохранит подобные темпы по крайней мере до 2008–2009 годов.

Рассмотрим 19 рисков, которые следует учитывать при решении передачи технологий на аутсорсинг.

1. Переоценка экономии. К примеру, специалист из Индии, квалификация которого эквивалентна квалификации американского сотрудника, обходится фирме на 40% дешевле; однако реальная общая экономия с учетом дополнительных скрытых расходов в первый год составит всего 15-25%.
2. Угроза для защищенности данных и сохранности интеллектуальной собственности.
3. Недостаточная зрелость модели процессов у организации-поставщика оффшорных услуг. Рекомендательный аналитиками стандарт – Capability Maturity Model Level 5.
4. Утечка важной бизнес-информации предприятия-заказчика.
5. Провал проекта поставщиком услуг. Такое случается, хотя и нечасто, даже с самыми лучшими из оффшорных компаний.
6. Недооценка стоимости проекта, расчет на фиксированные издержки. В процессе реализации проекта сумма расходов может изменяться относительно плановой в пределах 10-15%.
7. Неспособность поставщика услуг обеспечить соответствие проекта законодательству страны заказчика.
8. Культурные различия.
9. Текучесть персонала фирмы-поставщика. При составлении контракта следует учесть, что этот показатель в среднем составляет 15–20%.

Основное препятствие для использования услуг оффшорных фирм – языковой барьер. Индия является ведущим поставщиком аутсорсинговых услуг для Соединенных Штатов, в частности, потому, что ее государственный язык – английский. В европейских же компаниях предпочитают главным образом соседние страны по ряду очевидных причин: географическая близость и возможность найти программистов, изъясняющихся на языке заказчика. Скажем, в Чехии и Польше очень многие говорят на немецком, в Румынии – на французском и итальянском.

В росте рынка ИТ-услуг по регионам мира лидирующие позиции занимает Азиатско-тихоокеанский регион, где в 2003 году рост достиг 13%. Далее следует Северная и Южная Америка, где рост рынка ИТ-услуг достиг 10%, и регион ЕМЕА (Европа, Ближний Восток и Африка) с 4% роста.

Таким образом, быстрый рост в сфере аутсорсинга вызван снижением транзакционных издержек, возможностью заниматься основным направлением деятельности фирмы и более динамично ей развиваться. Это сказывается на снижении текучести ИТ-персонала в промышленно развитых странах, а следовательно, на стабилизации экономики. В 2004 году

аутсорсинг продолжит увеличивать рост мирового рынка ИТ-услуг. При этом основной проблемой в оффшорном аутсорсинге является языковой барьер.