

УДК 334.012

Лабжанія Р.Г.*

ВПЛИВ АУТСОРСИНГУ НА РОЗВИТОК СВІТОВОГО РИНКУ ІТ-ПОСЛУГ

Проаналізовано функціонування ринку ІТ-послуг в світі в умовах глобалізації і міжнародного поділу праці. Проведений SWOT-аналіз, який виявив особливості розвитку ІТ-аутсорсингу та його вплив на становлення ІТ-ринку в посткризовий період.

Ключові слова: аутсорсинг, бізнес-моделі, інформаційна галузь економіки, комерційні ризики, міжнародний поділ праці.

The abstract is devoted to the analysis of the functioning of the IT services market in the world in the context of globalization and the international division of labor. Conducted SWOT-analysis, which showed features of outsourcing and its influence on the IT market in the post-crisis period.

Keywords: outsourcing, business models, information sector of the economy, business risks, the international division of labor.

Актуальність теми дослідження. Аутсорсинг в усьому світі вважається однією з найбільш привабливих бізнес-моделей. Сенса його зводиться до простої формули: зосередити всі ресурси (матеріальні, фінансові, людські, часові) на основному виді діяльності, а супутні функції передати партнерам. І в світі давно не стоїть питання, чи потрібен аутсорсинг, ключові значення мають лише надійність і професіоналізм партнерів, з якими укладаються договори на виконання певних послуг. Разом з тим в певному діалектичному взаємозв'язку аутсорсинг знаходиться із сферою ІТ-послуг. Однією з високотехнологічних сфер, яка кілька останніх років поспіль навіть в умовах світової фінансової кризи демонструвала високі темпи зростання, а отже, і високу зацікавленість з боку транснаціональних структур, є ринок ІТ. Україна є активним учасником міжнародних інноваційних процесів. Це зумовлює необхідність перегляду теоретичних та організаційно-методичних положень світового ринку ІТ послуг в умовах аутсорсингу та підкреслює актуальність обраної теми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Істотний внесок у вивчення та розкриття сутності аутсорсингу, обґрунтування переваг та недоліків, які він забезпечує, здійснили сучасні зарубіжні науковці, серед яких Анікін Б.А., Бусигін А.В., Готтштацьк П., Єрмошина Є.Л., Кадієв Т., Календжян С.О., Троцькі М., Хейвуд Дж. Б. та ін. Особливо актуальним на сучасному етапі є використання аутсорсингу в сфері ІТ-послуг, особливо в умовах пошуку оптимальних шляхів підвищення конкурентоспроможності економіки України через нові напрями спеціалізації національної економіки.

Теоретичні й прикладні аспекти формування і розвитку аутсорсингової форми підприємницької діяльності та її використання знайшли відображення у наукових працях

* аспірант кафедри міжнародних економічних відносин Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна.

Науковий керівник - к.е.н., проф. Сідоров В.І.

таких вітчизняних, як Григорак М.Ю., Крикавський Є.В., Ковальчук С.В., Кузьмін О.Є., Матвій І.Є., Петрович Й.М., Постан М.Я., Манойленко О.В., Окландер М.А., Лігоненко Л.О., Чухрай Н.І., Фролова Ю.Ю., Швятовець Ю., Длугош Я., Слівчинський Б. та ін.

Мета статті. Дослідити сучасний стан розвитку ринку ІТ послуг в світі та виявити вплив аутсорсингу на подальший розвиток ІТ-сектору.

Виклад основного матеріалу. На сьогоднішній день в економічно розвинених країнах світу аутсорсинг послуг, зокрема в галузі ІТ, став стандартним інструментом оптимізації використання ресурсів для підприємств різних галузей. За допомогою послуг аутсорсингу від зовнішніх постачальників (ESP) або виділення власних підрозділів в самостійні бізнес-одиниці для роботи на відкритому ринку підприємства прагнуть в першу чергу до загального зниження витрат на ІТ, переходу від фіксованих витрат на них до змінних (services on-demand), отриманню швидкого доступу до новітніх технологій і висококваліфікованих фахівців. До 80% бюджету підприємства на інформаційні технології витрачається на придбання послуг зовнішніх постачальників, що розглядається як стратегічне партнерство для створення і довгострокової підтримки «додаткової цінності» для клієнта як конкурентної переваги основного бізнесу [1]. На сьогоднішній день найбільшим попитом серед послуг ІТ-аутсорсинга користуються побудова ІТ-інфраструктури, підтримка віддалених філій, забезпечення інформаційної безпеки і експлуатованого устаткування. Також досить затребувані проекти, які гарантують порівняно швидку окупність вкладень, надають чітке і негайне вплив на бізнес-процеси [3].

На сучасному етапі більш ніж 70% підприємств в США передають на аутсорсинг 10-15% своїх ІТ операцій. Паралельно збільшуються витрати на ІТ аутсорсинг з інтенсивністю – 18-22% на рік [1]. Географічна структура найбільших ІТ-ринків світу представлена на рис. 1.

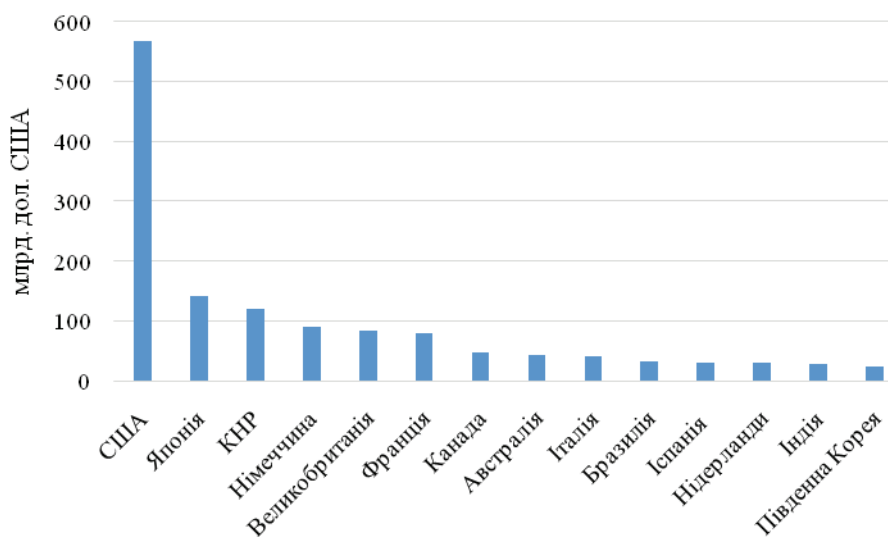


Рис. 1 Об'єм найбільших ІТ-ринків світу (2012 р.) [5]

Аутсорсинг не панацея від усіх проблем підприємства, а тільки один з сучасних бізнес-інструментів раціоналізації та оптимізації використання ресурсів і створення додаткової вартості. Сьогодні на світовому ринку паралельно йдуть процеси як укладення аутсорсингових угод (або виділення підрозділів в самостійні підприємства), так і розірвання цих угод у зв'язку з їх неефективністю або зміною умов бізнесу. За статистикою до 50% аутсорсингових угод зазнають невдачі. У сфері ІТ подібних невдач ще більше. Одна з найважливіших причин - ігнорування або недооцінка підприємствами стратегічного характеру аутсорсингу.

В даний час на ринку переважає придбання послуг ESP у вигляді разових замовлень і термінових проектів по впровадженню ІТ. У моделі класичного аутсорсингу (довгостроковий контракт з передачі частини бізнес-процесів) затребувані в основному послуги

початкового рівня, такі як підтримка обладнання та ПЗ, управління корпоративними мережами і т. п. [2]

З іншого боку, все більшим попитом починають користуватися послуги центрів обробки даних (DataCenter) і забезпечення відновлення та безперервності бізнесу (disaster business recovery, business continuity), особливо з боку підприємств, що мають критичні для бізнесу додатки (missioncritical), включаючи фінансовий сектор, небезпечні і безперервні виробництва і т. п.



Рис. 1 ІТ-аутсоринг у структурі ринку закупівлі ІТ-продукції та послуг державними і комерційними організаціями за категоріями, 2012 р. [5]

Постановка стратегічних цілей в області ІТ здійснюється на базі загальної бізнес-стратегії підприємства в процесі її розробки. Основним завданням цього етапу є визначення функцій, передача яких в обслуговування та управління зовнішнім постачальнику можлива і не суперечить стратегії розвитку підприємства.

Оцінка внутрішніх ресурсів потрібна для проведення

внутрішньої експертизи в галузі ІТ, ефективності надання ІТ-послуг внутрішніми підрозділами та визначення рівня внутрішніх витрат на підтримку тих чи інших ІТ-функцій [4].

Далі необхідно оцінити можливості ринку і послуг постачальників за тими ж параметрами: експертиза, ефективність / якість, вартість. За результатами перших трьох етапів приймається рішення про придбання тих або інших послуг з аутсорсингу.

На четвертому етапі необхідно вибрати одну з існуючих моделей управління ресурсами і в залежності від цього налагодити процеси управління наданням ІТ-сервісів на підприємстві. При подібному підході з точки зору процесів надання сервісів для підприємства не має значення, чи здійснюється обслуговування силами власного ІТ-підрозділу або зовнішньою сервісною компанією [4].

Таблиця 1
SWOT-аналізаутсорсингів сфері ІТ-послуг

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> – можливість для керівництва не відволікатися на управління обслуговуючими функціями і внаслідок цього приділяти більше уваги основному бізнесу компанії; – гнучкість в управлінні ресурсами; – можливість використовувати чужий високопрофесійний досвід, накопичений при вирішенні аналогічних завдань, та постійний доступ до нових технологій і знань. 	<ul style="list-style-type: none"> – додаткові витрати сил і засобів на етапі переходу до послуг аутсорсерів; – аутсорсинг сприяє де-індустріалізації, оскільки залишає в країні переважно управлінські функції; – чисто психологічний бар'єр, пов'язаний з передачею функцій організації.

Перспективи	Загрози
<p>Досвід розвинутих країн показує, що при «замкнутій» стратегії компанія остаточно переходить на аутсорсинг, або знижується її ефективність в цілому через складність управління громіздкими структурами.</p>	<p>– втрата контролю над ситуацією, загроза для комерційні таємниці; – міжнародний аутсорсинг призводить до посилення глобальної конкуренції як між ТНК за ресурси, так і між країнами, що розвиваються за можливість отримання контрактів; – великі компанії, маючи потужні ресурси, постійно збільшують частку своєї присутності на міжнародних ринках, розширюючи географічні кордони, тобто посилюючи контроль над економіками інших країн.</p>

Складено автором.

Провівши SWOT-аналіз можна привести наступну економічну інтерпретацію отриманих результатів – універсальних рецептів отримання максимальної віддачі при передачі тих чи інших внутрішніх ІТ-процесів «на сторону» майже немає. Кількість нюансів, які впливають на успіх справи, настільки велике, що загальний шаблон розробити неможливо. Однак можна привести список типових помилок і ризиків, що виникають у зв'язку з аутсорсингом:

1. Ринок послуг ІТ-аутсорсингу чітко стратифікований: організація та підтримка поштових систем, серверного обладнання та інфраструктури, надання клієнтам рішень на базі центрів обробки даних, супровід ІТ-систем силами кваліфікованих фахівців. Будь-яка форма передачі ІТ на аутсорсинг – це повноцінний проект з певними цілями, завданнями, відповідальністю сторін і ресурсами, якими потрібно управляти. У кожному випадку розробляється індивідуальний варіант.

2. Слід уникати міфічних страхів, як, наприклад «аутсорсинг - це прямий шлях до втрати контролю над ресурсами підприємства». В дійсності підприємства, як правило, звертаються до проектів, пов'язаних із застосуванням послуг ІТ-аутсорсингу, унаслідок неможливості домогтися управління внутрішніми ресурсами ІТ своїми силами. Інший типовий міф – відтік корпоративної інформації через співробітників компанії-аутсорсера. Такого роду аргументи найчастіше звучать у відсутність серйозного аудиту зовнішніх і внутрішніх загроз. І навпаки, проведення професійного порівняльного дослідження уразливості корпоративних систем і даних стає для багатьох компаній основним стимулом до використання ІТ-аутсорсингу: рядовий технічний фахівець, який передає бази даних підприємства зацікавленим особам, найчастіше залишається безкарним. Тим часом факт витоку даних, допущений компанією-аутсорсером, - це значні репутаційні втрати і прямі фінансові збитки для неї.

3. При вирішенні цінового питання передачі функцій на ІТ-аутсорсинг слід оцінити фактичні витрати на підтримку відповідних ІТ-процесів усередині організації, а потім порівняти з пропозицією на ринку аутсорсингу. Нарешті, самі по собі цифри витрат далеко не завжди виявляються ключовим фактором, що впливає на вибір. Крім того, ІТ-бюджети багатьох підприємств вкрай непрозорі (особливо в трансформаційних країнах). В рамках стандартного договору постачальник послуг ІТ-аутсорсингу гарантує замовнику фіксований рівень якості послуг відповідно до SLA, який завершується для аутсорсерів процедурою звітів і запобігання інцидентів, а також в вирішенні проблем з обслуговуванням.

4. У ряді випадків компанії намагаються вирішувати проблеми, пов'язані з інформаційними технологіями, своїми силами. У цьому є логіка, оскільки для відповіді на більшість питань достатньо здорового глузду. Але дана ситуація і демонструє нинішній рівень ставлення до ІТ на багатьох підприємствах в світі. Щоб остаточно переконатися в необхідності використання аутсорсингу, слід чітко сформулювати цілі і завдання, які таким шляхом планується вирішити.

Активний розвиток ІТ-аутсорсингу в Україні частково можна приписати компаніям із західним капіталом, які вважають за краще зосередитися на профільній діяльності, переклавши процеси автоматизації на плечі ІТ-аутсорсерів, мають необхідний рівень підготовки обслуговування спеціальних систем. У свою чергу, це дозволяє скоротити витрати на рутинні операції, підвищити ефективність бізнес-процесів і отримати нові сервіси в найкоротші терміни. Однак деякий відсоток компаній з українським капіталом все ще протистоїть підрядникам, вважаючи, що послуги аутсорсингу невиправдано дорогі, і доручають вести важливі інфраструктурні проекти штатним співробітникам, за звичкою розглядаючи ІТ-підрозділи як центр витрат, що забезпечує інфраструктурні функції, а не джерело бізнес-переваг.

Така позиція по відношенню до системної інтеграції вплинула на частку замовлень в портфелях системних інтеграторів. Основними замовниками аутсорсингових послуг на сьогоднішній день є закордонні компанії, великі банки, промислові, енергетичні та страхові компанії. Однак, незважаючи на перевагу, українські компанії все активніше виявляють зацікавленість в ІТ-аутсорсингу, розуміючи переваги і економічні вигоди роботи з профільними фахівцями. У зв'язку з таким розподілом оцінити реальний обсяг ринку ІТ-аутсорсингу на сьогоднішній день досить проблематично. Це, в першу чергу, пов'язано з тим, що більшість замовників даних послуг використовують змішані схеми залучення підрядних компаній і досить велику частину функцій виконують силами своїх ІТ-підрозділів. Крім цього ряд компаній користуються послугами як фрілансерів, так і послугами дрібних регіональних аутсорсерів.

Щодо тенденцій, то на ІТ аутсорсинг будуть передаватися переважно операції, які пов'язані з управлінням різними програмними додатками з поступовим зрушенням в бік спеціалізованих галузевих додатків в рамках «сервісних моделей» [1].

Одним з ефектів аутсорсингу є така риса глобалізації як «стиснення» часу і простору. Дослідження цього ефекту обмежене рамками даної статті та буде продовжено в наступних роботах автора.

Висновки. Власне, явище аутсорсингу стало можливим і актуальним саме в умовах глобалізації. Безумовно, аутсорсинг розвивається і трансформується згідно новим можливостям і потребам економіки і суспільства. Його не можна розглядати тільки в чорному або білому кольорі, оскільки для кожного з учасників економічних процесів, воно може мати як недоліки, так і переваги. Певною мірою можна говорити про те, що аутсорсинг інтегрує процес виробництва і нівелює різницю у розвитку між ядром і периферією, умовним поділом на країни «першого» і «третього» світу.

Для країн, що розвиваються аутсорсинг відкриває можливості використовувати кваліфікованих фахівців і виконувати на постійній основі вигідні замовлення якісно, але за більш низьку плату, ніж розвинені країни. Завдяки аутсорсингу в країнах, що розвиваються, створюються нові робочі місця, що потребують високого освітнього та професійного рівня, збільшується число охочих освоїти технічні спеціальності. Таким чином, відбувається становлення інноваційної інфраструктури, яка визначає нову якість економічного зростання країн, що розвиваються.

Для розвинених країн очевидною перевагою стають надходження до бюджету від податків успішних корпорацій. Зате дискусійним стає питання про втрату робочих місць місцевим населенням.

Список використаних джерел

1. Аникин Б.А., Рудал И.Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учеб.пособие. - М.: ИНФРА-М, 2007, 184 с.
2. Балдин К.В., Воробьев С.Н., Уткин В.Б. Управленческие решения: Учебник. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. 496 с.
3. Дата-центр на аутсорсинг: рынок на подъеме[Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://www.computerra.ru/cio/2722> (08.04.2013)– Назва з екрану.
4. Хейвуд Дж. Брайан. Аутсорсинг: в поисках конкурентных преимуществ: пер. с англ. М.: Изд. Дом "Вильяме", 2002, с. 93
5. The 2012 Global Outsourcing 100 [Electronic Resource]. – Режим доступу <http://www.iaop.org/content/19/165/3437>(21.03.2013) – Назва з екрану.