МОНИТОРИНГ

ЦНТИБ ОАО «РЖД»

ПРИМЕНЕНИЕ И РАЗВИТИЕ АУТСОРСИНГА В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ

IV КВАРТАЛ 2023

СОДЕРЖАНИЕ

Network Rail планирует в разы сократить количество штатных сотрудников и сделать ставку на аутсорсинг (Великобритания) 3
Ассоциация машинистов AIREF требует прекращения передачи на аутсорсинг функций, связанных с обеспечением безопасности (Индия) 4
Аутсорсинг в цепочках создания стоимости в автомобильной промышленности Китая 5
Транспортно-логистический аутсорсинг предприятий на современном этапе развития экономики РФ 11
Почему IT-аутсорсинг становится в России все популярнее 18
Аутсорсинг печати в России: миф или реальность? 22
Что не так с финансовым аутсорсингом в России? 26
Перспективы развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации 28
Эксперты: Компаниям выгоднее сотрудничать с фрилансерами на аутсорсе, чем нанимать их в штат 33

Network Rail планирует в разы сократить количество штатных сотрудников и сделать ставку на аутсорсинг (Великобритания)

Британская компания-оператор Network Rail приняла решение о существенном сокращении числа сотрудников, занимающихся ремонтом и техническим обслуживанием пути, в течение следующего контрольного периода, который начнется в апреле 2024 г.

В соответствии с информацией основного транспортного профсоюза Великобритании Rail, Maritime and Transport (RMT), в настоящее время численность персонала ключевой организации Track Renewal Service (TRS), занимающейся ремонтом и техническим обслуживанием пути, составляет около 800 сотрудников. Но в связи с сокращением финансирования в течение следующего контрольного периода, продолжительность которого составляет 5 лет, количество ставок будет сокращено в разы. В результате останется только 260 рабочих мест. При этом проведение сложных работ, требующих высокого уровня квалификации, планируется передать аутсорсинговым организациям.

Несмотря на сокращение финансирования, британский регулятор Office of Rail and Road (ORR) требует от Network Rail увеличение запланированного бюджета на проведение работ по ремонту и модернизации пути на 600 млн фт. ст. (759,4 млн долл. США).

Генеральный секретарь RMT Мик Линч (Mick Lynch) отметил, что именно высокоэффективная работа команды специалистов по техническому обслуживанию пути, использующих специализированную технику, находящуюся в собственности компании, позволяла удерживать планку на высоком уровне, но в случае передачи этих функций на аутсорсинг качество будет неуклонно снижаться. Запланированные сокращения численности персонала приведут к деградации Network Rail, в то время как отрасли необходимо наращивать число высококвалифицированных сотрудников, вместо того, чтобы увеличивать долю аутсорсинга. Также Мик Линч обратил внимание на то, что уже была возможность оценить степень негативного влияния снижения уровня квалификации работников на функционирование железнодорожной сети: критически понизился уровень безопасности, возросло количество случаев заключения спекулятивных сделок и др. – это сочетание создает реальную угрозу для безопасности как пассажиров, так и самих сотрудников Network Rail.

Источник: constructionenquirer.com, 16.10.2023 (англ. яз.)

Ассоциация машинистов AIREF требует прекращения передачи на аутсорсинг функций, связанных с обеспечением безопасности (Индия)

В связи с увеличением количества железнодорожных аварий, зафиксированных по всей стране, Федерация машинистов поездов Индии (India Railway Engineers Federation, AIREF) обратилась в Министерство путей сообщения Индии с требованием о прекращении передачи на аутсорсинг функций, имеющих непосредственное отношение к обеспечению безопасности, выполнение которых требует наличия у работника высокого уровня квалификации.

В организации AIREF состоят более 60 тыс. работников. От ее имени было направлено официальное обращение министру путей сообщения Ашвини Вайшнау (Ashwini Waishnaw) с требованием о прекращении использования услуг аутсорсинговых компаний для найма сотрудников, выполняющих такие работы, как техническое обслуживание пути и оборудования воздушной контактной сети, ремонт систем сигнализации и др.

При этом особое внимание уделяется тем рискам, которые возникают при выполнении вышеперечисленных видов работ специалистами, не обладающими необходимым уровнем квалификации. Также отмечается, что сотрудники, привлеченные через аутсорсинговые компании, как правило, не несут в полной мере ответственность за качество выполненной работы. Это может привести к серьезным последствиям, вплоть до серьезных аварий. Руководитель организации AIREF Бишну Прасад Даш (Bishnu Prasad Dash) подчеркнул, что аутсорсинговые агентства, как правило, ориентированы в первую очередь на получение максимальной прибыли, и предоставляемые ими сотрудники зачастую в работе применяют наименее затратные с точки зрения времени и усилий методы выполнения задач.

Также AIREF выступает за ввод ограничений для работников нисшего и среднего звена на участие в деятельности профсоюзных организаций. Помимо этого руководство организации выразило мнение о необходимости ввода обязательного требования наличия технического образования у станционных рабочих, использующих инновационные технологические решения.

Источник: newindianexpress.com, 27.10.2023 (англ. яз.)

Аутсорсинг в цепочках создания стоимости в автомобильной промышленности Китая

Автомобильная промышленность имеет важное стратегическое значение для экономического развития Китая. С 2018 г. Китай занимает первое место в мире по объему продаж автомобилей (более 26 млн в год). При этом ежегодные темпы роста объемов продаж составляют 5-10%. Автомобильные заводы находятся практически во всех регионах страны, обеспечивая около 10 % ВВП и создавая предпосылки для развития смежных и обслуживающих производств.

Значительную роль в бурном развитии автомобильной промышленности Китая играет аутсорсинг, позволяющий расширить масштабы производства и обеспечить его модернизацию без существенного увеличения затрат. В последние годы аутсорсинг становится обычной практикой для автомобильных компаний Китая. Согласно исследованиям Hengzhou Bozhi QYR, около 10-15% бизнес-процессов автомобильных компаний находится на аутсорсинге. При этом реализуемые модели аутсорсинга охватывают различные звенья цепочки создания стоимости: от проведения научно-исследовательских работ до осуществления продаж и послепродажного обслуживания. Исследователи признают, что аутсорсинг позволяет решать задачи повышения устойчивости развития автомобильной промышленности, однако чаще всего делают акцент на экологической составляющей. Влиянию аутсорсинга на экономическую и социальную компоненту устойчивого развития уделяется значительно меньше внимания. Кроме того, исследователи не обращают внимания на технологическую компоненту, которая отражает возможности использования инновационных технологий для достижения целей устойчивого развития. В то же время именно технологии позволяют модернизировать производственные цепочки, обеспечивают возможности перехода к новому технологическому укладу. Выделение технологической компоненты устойчивости во многом обусловлено тем, что автор рассматривает эффекты аутсорсинга не только с точки зрения возможностей снижения издержек производства за счет избавления от непрофильных активов, но и с точки зрения возможностей привлечения внешних ресурсов для повышения конкурентоспособности производимой продукции.

Недостаточная проработанность проблематики исследования роли аутсорсинга в автомобильной промышленности определила постановку цели данной статьи: анализ влияния аутсорсинга в различных звеньях цепочки создания стоимости автомобильной промышленности на устойчивость ее развития. В качестве инструмента исследования применялся SWOT-анализ,

использование которого позволило отразить преимущества и недостатки, а также возможности и риски для формирования устойчивости автомобильной промышленности в разрезе ее экономической, социальной, экологической и технологической составляющих.

Стратегия аутсорсинга в цепочках создания ценности в автомобильной промышленности

Формирование эффективной системы аутсорсинга в цепочках создания ценности предполагает необходимость осмысления того, какие преимущества он позволяет получить в каждом звене. Важно понимание долгосрочной целесообразности стратегии аутсорсинга с точки зрения макроперспектив развития автомобильной промышленности. Одновременно мы не должны исключать эффекты, проявляемые в краткосрочной и среднесрочной перспективах. Другими словами, при построении стратегии аутсорсинга следует учитывать следующие основные факторы принятия решений: потенциал получения конкурентных преимуществ за счет передачи определенных бизнес-процессов в аутсорсинг; уровень стратегической уязвимости (степень риска), на который повлияет передача определенных бизнес-процессов на аутсорсинг.

Цепочка создания стоимости в автомобильной промышленности включает в себя следующие основные звенья (рис. 1).

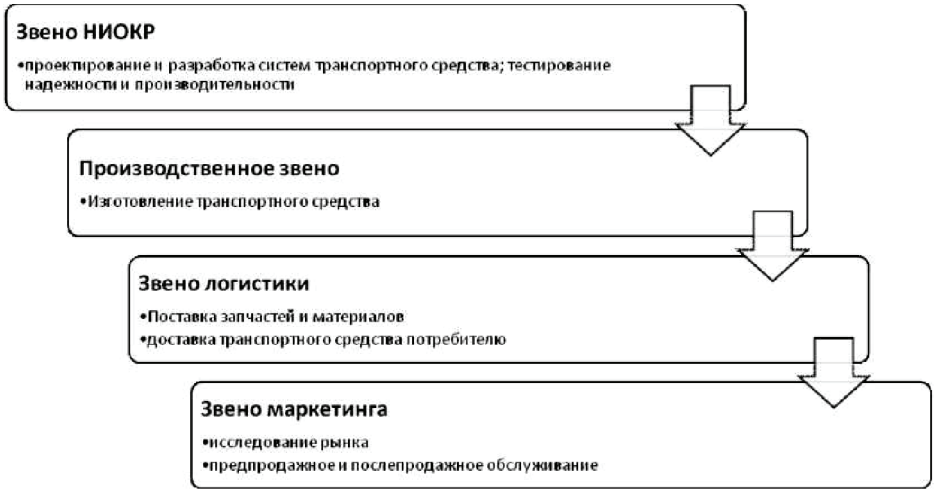

Рис. 1. Звенья цепочки создания стоимости в автомобильной промышленности

Выбор звена (звеньев), бизнес-процессы которого будут переданы на аутсорсинг, во многом определяется ресурсными возможностями компании, а также зависит от средовых и инфраструктурных характеристик региона, в котором осуществляется производство. Поэтому не существует единой модели эффективной стратегии аутсорсинга в автомобильной промышленности.

Так, аутсорсинг НИОКР чаще всего используется компаниями, у которых не хватает собственных исследовательских мощностей. Например, компания Chery сотрудничает со всемирно известной австрийской компанией AVL engine company для совместной разработки двигателей объемом от 0,8 до 4,2 литра, соответствующих европейскому стандарту выбросов № 4. Однако из-за проблем, связанных с правами интеллектуальной собственности, доля такого аутсорсинга в Китае невелика.

Аутсорсинг процессов, связанных с производством автомобилей, чаще всего используют компании с большими объемами производства, ориентированного на различные географические рынки. Наиболее эффективным считается передача на аутсорсинг вспомогательных работ: обработка деталей, покраска кузова и т. п.

В звене маркетинга аутсорсинг позволяет автомобильным компаниями снизить затраты и повысить эффективность продаж за счет передачи профессионалам процессов построения каналов продаж, продвижения рекламы, управления взаимоотношениями с клиентами и т. д. Компании, которые сосредоточены на производстве, часто передают на аутсорсинг процессы послепродажного обслуживания клиентов: техническое обслуживание автомобилей, поставка запчастей и т. д. компании. Это помогает им снизить свои затраты и при этом повысить эффективность обслуживания автомобилей.

Звеном, в котором чаще всего передаются на аутсорсинг бизнес-процессы, является логистика – очень сложная система, состоящая из продавцов, дистрибьюторов, поставщиков запчастей и т. д. В 2021 г. китайские автомобильные компании заключили контракты в сфере логистического аутсорсинга на сумму около 150 млрд долл., что на 27,8% выше по сравнению с 2020 г. География компаний, предоставляющих логистические услуги автомобильной промышленности, определяется географией автомобильных компаний. Так, например, в провинции Шаньдун имеющих 281 автомобильную компанию расположено 114 компаний, предоставляющих логистические услуги. Тогда как в провинции Юньнань с 14 автомобильными компаниями – 4 компании логистических услуг.

Бизнес-процессы, передаваемые на аутсорсинг в отдельных звеньях цепочки создания ценности в автомобильной промышленности, отражены на рис. 2.

Учитывая непрерывное развитие автомобильной промышленности Китая, можно предположить, что объем аутсорсинга во всех звеньях автомобильной промышленности будет увеличиваться.

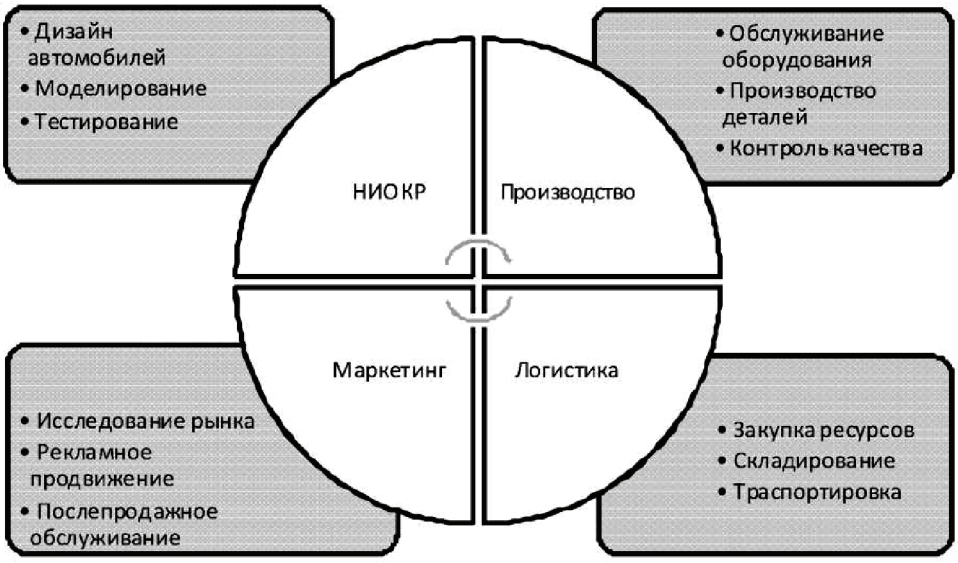

Рис. 2. Бизнес-процессы, передаваемые на аутсорсинг в отдельных звеньях цепочки создания ценности в автомобильной промышленности

Рассмотрим, каким образом использование механизма аутсорсинга будет способствовать устойчивости развития автомобильной промышленности.

SWOT-анализ влияния аутсорсинга на компоненты устойчивого развития автомобильной промышленности

Как известно, SWOT-анализ представляет собой метод структурированного планирования, позволяющего оценить благоприятные и неблагоприятные факторы для достижения поставленных целей, а также оценить преимущества и недостатки принимаемого решения. В исследовании рассмотрено, какие возможности и угрозы создает аутсорсинг с точки зрения воздействия на экономическую, социальную, экологическую и технологическую компоненту устойчивого развития, а также выделим звенья, в которых эти возможности проявляются наиболее сильно. Также рассмотрено, какие благоприятные и неблагоприятные внешние факторы влияют на возможности реализации аутсорсинга в данных звеньях.

Основные возможности повышения устойчивости развития автомобильной промышленности Китая при передаче бизнес-процессов на аутсорсинг, а также возникающие при этом риски приведены в табл 1.

Условия внешней среды для реализации стратегии аутсорсинга в автомобильной промышленности Китая представлены в табл. 2.

Таблица 1

Возможности и риски аутсорсинга в автомобильной промышленности Китая

Компоненты устойчивого развития	Возможности	Звено с наибольшей силой проявления	Риски	Звено с наибольшей силой проявления
Экономическая	Сокращение издержек	Все звенья	Снижение собственного инновационного потенциала	НИОКР Производство
	Получение конкурентных преимуществ	Маркетинг		
Социальная	Повышение узнаваемости бренда	Маркетинг Логистика	Снижение корпоративного имиджа при сокращении работников	Производство
	Создание дополнительных рабочих мест	Все звенья	Привлечение неквалифицирован-ной рабочей силы	Производство
	Развитие культурных и экономических связей	Маркетинг	Культурные различия в построении взаимодействий	Маркетинг
Экологическая	Снижение вредных выбросов	Логистика	Загрязнение окружающей среды в регионе функционирования подрядчика	Производство
	Использование экологически чистых технологий	НИОКР Производство		
Технологическая	Привлечение инновационных ресурсов	НИОКР Производство	Повышение технологической зависимости	НИОКР Производство

Таблица 2

Факторы внешней среды для развития аутсорсинга в автомобильной промышленности Китая

Компоненты устойчивого развития	Благоприятные	Звено с наибольшей силой проявления	Неблагоприятные	Звено с наибольшей силой проявления
Экономическая	Наличие глобальных ресурсов для формирования конкурентных преимуществ	Логистика	Социально-экономическая и политическая нестабильность в стране / регионе	Производство

Социальная	Наличие дешевой квалифицированной рабочей силы в регионах	Производство		
Экологическая	Более низкие нормы на выброс загрязняющих веществ в отдельных странах	Производство	Противоречия с национальной политикой охраны окружающей среды	Производство
Технологическая	Наличие инновационных технологий в сфере взаимодействия с клиентами	Маркетинг Логистика	Отсутствие единых стандартов в осуществлении бизнес-процесса	Производство

Как видно из данных табл. 1 и 2, основные преимущества аутсорсинга связаны с возможностью привлечения внешних ресурсов, которые отличаются более высокими качественными характеристиками, для осуществления специализированных видов деятельности. При этом учитывая, что аутсорсерами выступают компании регионов и стран, географически удаленных от основной компании-производителя, повышается уровень узнаваемости бренда, лояльность местного населения к компании, создающей новые рабочие места. Кроме того, вовлеченность местных ресурсов в реализацию аутсорсинговых проектов автомобильных компаний способствует социально-экономическому развитию территории. Наибольшие риски возникают в звене НИОКР с точки зрения потери технологической независимости компании и возможности снижения собственного инновационного потенциала. При снижении уровня контроля во всех звеньях цепочки также возможно снижение качества осуществляемых бизнес-процессов. С точки зрения внешних условий для развития стратегий аутсорсинга в автомобильной промышленности можно сказать, что глобализация рынков способствует распространению инновационных технологий и возможности использования международных ресурсов для повышения устойчивости собственного развития. Основные угрозы связаны с рисками социально-политической нестабильности в странах, где размещены производства подрядчиков, а также возникновением противоречий в стандартах ведения бизнеса.

Заключение и выводы

Проведенное исследование показало наличие влияния аутсорсинга на все компоненты устойчивого развития автомобильной промышленности. Так, с точки зрения обеспечения экономической устойчивости аутсорсинг позволяет снизить производственные затраты компании и повысить ее

конкурентоспособность за счет привлечений внешних инновационных ресурсов. С помощью аутсорсинга можно добиться эффекта профессионального разделения труда и оптимизации процессов, сократить отходы производства. С точки зрения поддержания социальной устойчивости аутсорсинг обеспечивает расширение возможностей трудоустройства населения, тем самым способствуя увеличению его доходов, уровня и качества жизни. Одновременно аутсорсинг может помогать укреплению регионального экономического сотрудничества и кооперирования, содействуя устойчивому развитию всей национальной экономики, что отмечают ряд исследователей. В отношении экологической компоненты устойчивого развития аутсорсинг в автомобильной промышленности может способствовать экономии ресурсов и охране окружающей среды. Аутсорсинг позволяет оптимизировать распределение ресурсов, сократить количество отходов и объемы загрязнений. Влияние аутсорсинга на технологическую компоненту устойчивого развития выражается в том, что он способствует распространению технологий и инновациям.

Учитывая бурные темпы роста автомобильной промышленности Китая, можно предположить, что аутсорсинг будет активно развиваться во всех звеньях цепочки создания ценности, способствуя тем самым не только развитию экономики Китая, но и тех стран, в которых будут осуществляться аутсорсинговые работы.

Практическая значимость результатов исследования выражается в возможности их использования в системе государственного управления при обосновании направлений промышленного развития экономики регионов.

Источник: Региональная экономика. Юг России. –2023. –том 11. –№ 3. –с.69-76

Транспортно-логистический аутсорсинг предприятий на современном этапе развития экономики РФ

Логистический аутсорсинг – это один из методов выполнения бизнес-процессов предприятия, заключающийся в передаче отдельных логистических процессов опытному провайдеру логистических услуг, имеющему все необходимое для более качественного и менее затратного выполнения операций. Аутсорсинг транспортно-логистических услуг – это передача провайдеру операций по транспортировке, экспедированию, хранению, таможенному оформлению, снабжению и сбыту материальных ценностей. Актуальность проблематики исследования транспортно-логистического аутсорсинга в РФ связана с тем, что рынок логистических провайдеров полного цикла требует порядка 10 лет развития, чтобы

достигнуть уровня рынков развитых стран. В теоретическом плане недостаточно исследованы вопросы концепций, методов, оценки эффективности цепей поставок на основе аутсорсинга, что тормозит его развитие.

В зависимости от передаваемых бизнес-процессов классифицируются следующие виды логистического аутсорсинга (рис. 3).

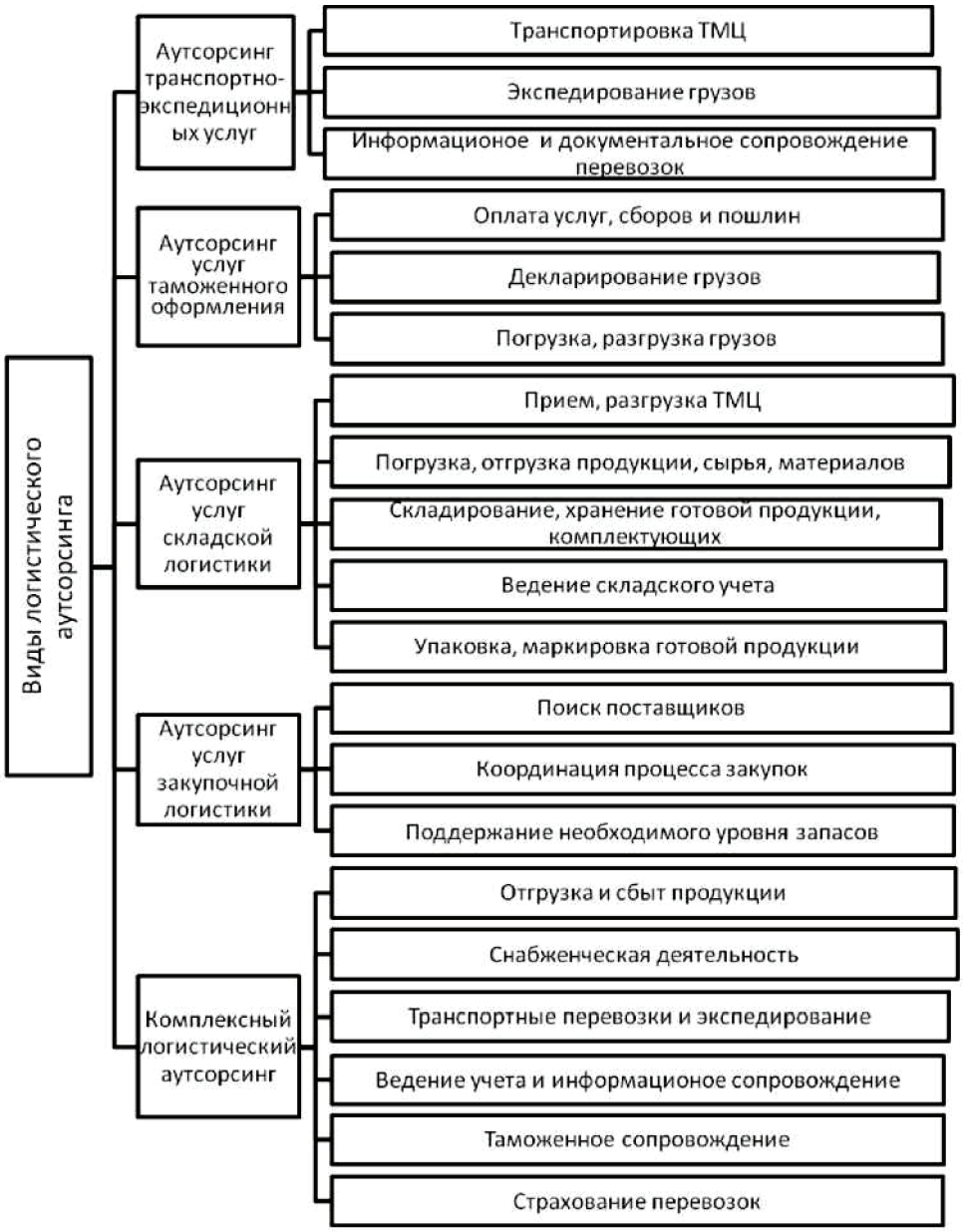

Рис. 3. Классификация видов логистического аутсорсинга

В основе аутсорсинга транспортных функций лежат несколько концептуальных подходов. Первая концепция – это логистизация бизнеса и управление цепями поставок. Вторая концепция отражает теории процессного управления. Третья концепция – это концепция стратегического

управления и бизнес-моделей. Все концепции подходят к аутсорсингу логистических функций по-разному.

Управление цепями поставок, осуществляемое для нескольких предприятий-партнеров в сферах действия логистики: снабжение, производство и сбыт, должно осуществляться с минимумом общих логистических издержек, что позволяет оптимизировать цены для потребителей и увеличить сбыт, что, как следствие, ведет к росту прибыли. При управлении цепью поставок логистический оператор влияет на формирование параметров продукции для производства, так как занимается исследованием предпочтений потребителей и анализирует более продаваемый товарный ассортимент.

Бизнес-процессное управление использует логистический аутсорсинг как инструмент оптимизации бизнес-процессов по ресурсным и затратным критериям: затрат времени, финансов, труда для максимизации прибыли.

Стратегическое управление использует стратегию аутсорсинга как одну из стратегий бизнеса для расширения рынка с помощью других компаний, у которых есть доля рынка, опыт в сбыте, складские и транспортные мощности и прочее.

С другой стороны, аутсорсинг логистики – это новая или функциональная бизнес-модель предприятия, один из инструментов роста прибыли наряду с другими бизнес-моделями фирмы.

По концепции шеринга – экономической модели отказа от владения собственностью в пользу аренды и совместного потребления, предприятие должно понимать, за что оно платит. Отказ от простаивающих складских и транспортных мощностей и логистическии аутсорсинг – это современный формат бизнеса. Также действует новая бизнес-концепция «pay-per-use» – «плати за использование», что определяет новые правила поставщикам услуг. Клиент выбирает определенный набор услуг на то время, которое ему нужно, не тратя лишние средства, вследствие чего логистические провайдеры оказывают данные услуги и строят цепочки поставок с учетом эффективности и взаимовыгодности.

В исследовании синтетически переплетаются несколько концепций. Исходя из управления цепями поставок и минимизации общих логистических издержек с учетом стратегического менеджмента сформирован взгляд на бизнес-модель и изменение организационного механизма предприятия при логистическом аутсорсинге (рис. 4). Соединение технологических и внутренних бизнес - процессов предприятия с компанией-аутсорсером предполагает работу над операционным или производственным и планом поставок, задействование IT-технологий, интеграцию решений в управлении транспортной логистикой.

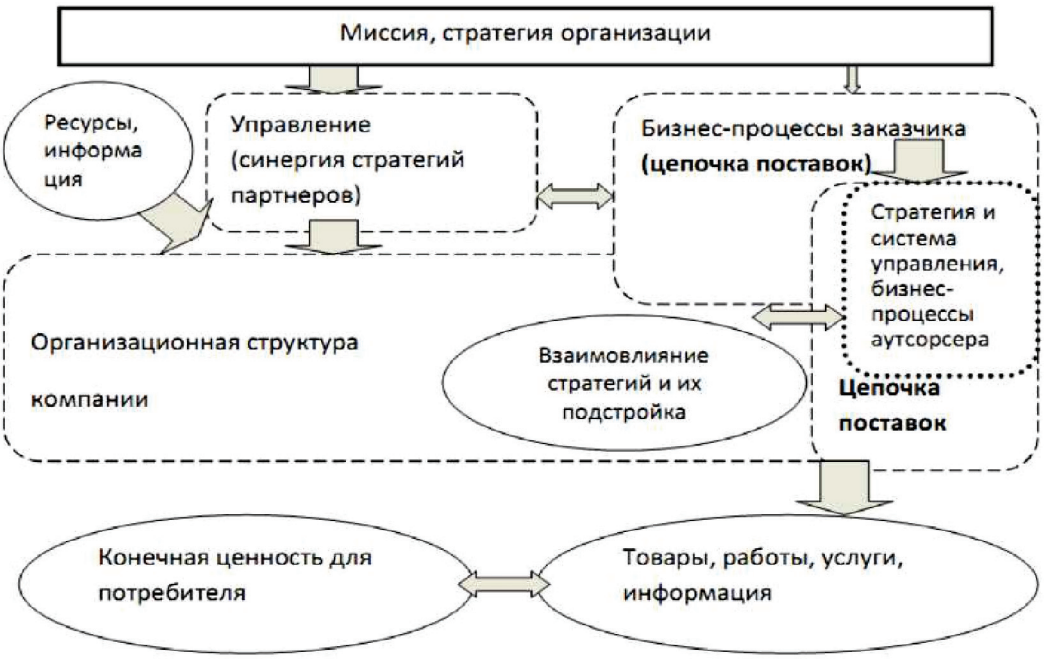

Рис. 4. Система и взаимовлияние стратегий логистического аутсорсинга на заказчика и провайдера

По статистике компании-аутсорсеры больше заинтересованы в повышении рентабельности заказчика услуг, так как провайдер несет ответственность за все решения. Логистические провайдеры занимаются организацией региональных складов, транспортного парка под потребности заказчика и стратегии его развития. Стратегия заказчика тогда может не зависеть от конкретных складских помещений, транспортного парка, а зависит от возможностей провайдера, который развивает соответствующие мощности на территории, интересующей заказчика. То есть, логистический аутсорсинг – это потенциал совместного развития предприятий, необходимый при:

– расширении и развитии деятельности компании (развитие рынка сбыта, рост компании, трансформация бизнес-модели);

– росте эффективности деятельности заказчика с помощью снижения затрат (стоимость собственной логистики дороже стоимости услуг аутсорсинга);

– наличии деятельности по экспортно-импортным операциям (аутсорсинг транспортной логистики ВЭД облегчает деятельность, включая аутсорсинг услуг по доставке, таможенному оформлению, складированию и др.).

По вовлеченности фирмы в цепь поставок провайдеры логистических услуг делятся на уровни 1-5PL (party logistic), согласно международной классификации, от уровня собственной логистики до «виртуальной» логистики, например, 5PL-провайдеры – это провайдеры комплексных услуг логистики eBay, Aliexpress, Amazon и др.

Согласно мирового опыта логистические издержки при использовании транспортно-логистического аутсорсинга составляют 1%, но качество услуг растет многократно, сравнимо с 10% ростом сбыта. Снижение логистических издержек же на 5% предполагает повышение прибыли на 40-60%. Обычно логистические издержки входят в стоимость перевозок, аренды складов и хранения, и не учитывается важный фактор рыночной конкурентоспособности – скорость и эффективность бизнес-процессов логистики, что дает аутсорсинг.

Рынок аутсорсинга транспортно-логистических услуг (ТЛУ) в РФ находится в стадии становления, повторяя тенденции развития европейского рынка. РФ имеет большую протяженность территории и слабо развитую инфраструктуру, что предполагает логистические затраты выше, чем в развитых странах. В США и Европе затраты составляют 8-9%, в РФ – 19%, что предопределяет направления развития рынка транспортно-логистического аутсорсинга. В развитии рынка ТЛУ выделяются следующие тенденции.

1. Глобализация деятельности логистических провайдеров по требованиям товаропроизводителей, когда необходимо иметь широкую территориальную распространенность деятельности.

2. Консолидация деятельности логистических операторов в виде слияний, поглощений в связи с ростом количества услуг, территории деятельности, например, консолидация логистических провайдеров контейнерных перевозок. Мировые лидеры аутсорсинга ТЛУ получают от поглощений национальных фирм сокращение инвестиций за счет получения развитой инфраструктуры, экономию на времени входа на рынок.

В 2017-2021 гг. стоимостной объем рынка ТЛУ рос, но начиная с 2022 г. отмечается отрицательная динамика (рис. 5). Положительная динамика рынка ТЛУ в 2017-2019 гг. связана с ростом тарифов при стабильных объемах грузоперевозок. Рост на 12% в 2019 г. дал сегмент грузового автотранспорта, в остальных сегментах был спад. Пандемия 2020 г. вызвала снижение объемов производства, торговли, что отрицательно сказалось на рынке ТЛУ – уменьшился объем перевозок. В 2020 г. рынок ТЛУ составлял 3667,5 млрд руб. По итогам 2022 г. объем рынка ТЛУ составил 3626 млрд руб., вернувшись к уровню 2020 г.

На рынке ТЛУ в настоящее время выделяют сегменты: грузовые перевозки, экспедиторские услуги, складирование и дистрибуция, управленческая логистика.

В РФ среди сегментов преобладают грузовые перевозки, объем которых свыше 80%, экспедиторские услуги и складирование составляют 12% и 1% – управленческая логистика. На рынке ТЛУ выросла доля

транспортных и управленческих услуг и снизилась доля услуг добавленной стоимости – экспедирование и комплексные услуги.

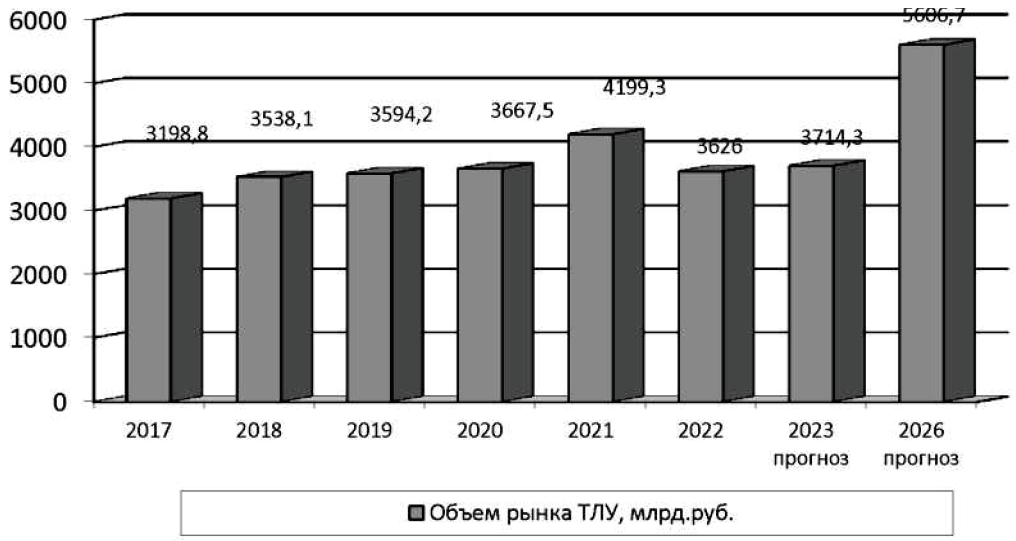

Рис. 5. Динамика рынка транспортно-логистических услуг РФ в 2017-2023 гг.

Большое влияние на рынок в 2021-2022 гг. оказали: рост электронной коммерции, рост издержек на логистику, нарушение глобальных цепей поставок и переориентация на внутренний рынок и страны Азиатско-Тихоокеанского региона. Преимущества компаний, работающих в рецессию, – диверсифицированная клиентская база, компетенции в перевозках сборных грузов, обслуживание e-commerce и экспортного грузопотока, быстрая реакция на изменение спроса и географии потоков грузов. Кризис 2022-2023 гг. имеет нециклический характер и связан с масштабной структурной перестройкой транспортно-логистических услуг. Игроки рынка сконцетрировались на оптимизации затрат, перестройке логистических цепочек на страны Азии. Большая доля поставок из Китая в Россию приходится на железнодорожные перевозки, сухопутные мультимодальные сервисы через Казахстан и страны СНГ. От введенных санкций сильно пострадали международные авиа- и автомобильные перевозки и выручка компаний комплексных логистических услуг. Падение объемов международных перевозок компенсировалось ростом тарифов в связи с усложнением цепочек поставок. На рынке комплексных логистических услуг в 2022 г. наблюдался сдвиг в сторону операций по организации цепочек поставок, выросло число 3PL-операторов, берущих на себя услуги доставки грузов ВЭД, перевозки, фрахтования. Однако выручка 3PL-операторов складской логистики упала в связи с уходом иностранных ритейлеров и производителей. Общий тренд рынка ТЛУ – смещение логистических

операций в регионы и переориентация на обслуживание российских производителей и ритейлеров.

По мнению экспертов Агентства «Маркет Гайд», временной лаг достижения российским рынком ТЛУ мирового показателя проникновения (55%) составляет 10-12 и более лет. На рынке ТЛУ наибольшую долю занимает 2PL-логистика (транспортировка/ экспедирование). Доля 3PL-, 4PL-операторов небольшая – 8%. Основной спрос на 3PL-, 4PL-провайдеров в РФ связан с грузопотоками ВЭД, ритейлом, фармацевтическими продуктами, экспресс-доставкой. Спрос на 4PL-логистику слабо развит и формируется за счет международных компаний. Временной лаг достижения рынком ТЛУ РФ мирового показателя проникновения комплексного 3PL-, 4PL-аутсорсинга на уровне 17-18%, оценивается порядка 10 лет.

Крупные игроки на рынке ТЛУ в 2021 г. – это ОАО «РЖД», ГК «Волга-Днепр», Globaltrans, АО «Первая грузовая компания», ГК «Деловые Линии» (рис. 6).

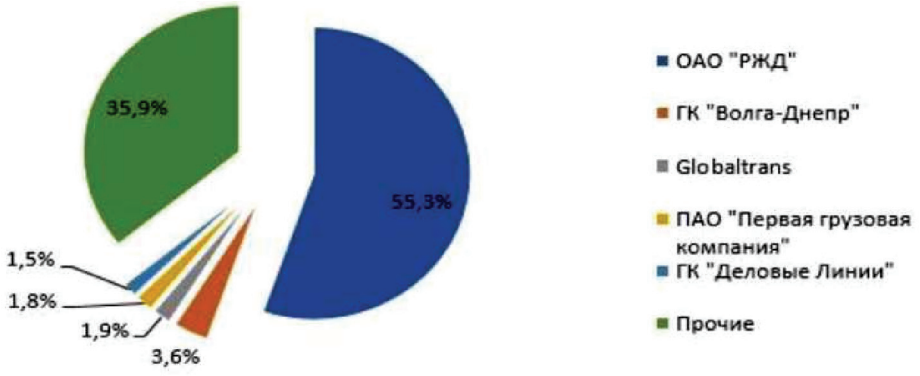

Рис. 6. Доля крупнейших игроков на рынке транспортно-логистических услуг в 2021 году в РФ

На долю ведущих фирм приходится 64,1% рынка ТЛУ РФ. Мировые логистические фирмы DB Schenker, TNT Group, DHL, Ryder, Federal Express, UPS, American Express имеют большие грузовые терминалы, обслуживающие торговые компании. Уровень конкуренции на рынке ТЛУ РФ в 2022 г. был высокий, так как деятельность осуществляли порядка 4 тыс. фирм. Ценность на рынке имели логистические компании, оказывающие качественный сервис по выгодной цене и предоставляющие дополнительные ценности. На рынке происходили слияния и уход компаний, не имеющих запаса финансовой устойчивости и из-за санкций. Пандемия заставила пересмотреть бизнес-процессы, уменьшить затраты: выросло использование удаленной работы, сократились отделы и объемы услуг. В настоящее время рынок ТЛУ находится в рецессии, но к 2026 г. будет показывать умеренный рост, считают эксперты.

Основные тренды на рынке ТЛУ в 2022 г. следующие.

1. Падение объемов рынка в стоимостном выражении, связанное с санкционным кризисом.

2. Рост услуг операторов e-commerce и экспресс-доставок на 60-80% в год.

3. Ускорение цифровизации, способствующей быстроте обмена информацией, что дает рост эффективности логистики.

4. Автоматизация транспортно-логистических бизнес-процессов с помощью онлайн- возможностей и качественного ПО, от чего зависит до 20-30% успеха компании.

5. Развитие «зеленой логистики» на основе экологичности грузоперевозок и электроавтопарка, «зеленых» складов и декарбонизации.

Бизнес меняет отношение к транспортно-логистическому аутсорсингу на фоне кризисов как к инструменту сокращения затрат за счет передачи все более сложных функций провайдерам. Развитие аутсорсинга ТЛУ в настоящее время подвержено многим рискам, связанным с санкциями, и зависит от перестраивания логистических цепочек, развития услуг комплексных логистических операторов. Рост мирового потребления товаров будет способствовать росту рынка ТЛУ. В 2023 г. будет происходить дальнейшее оформление рынка транспортно-логистических услуг в уже сложившихся кризисных условиях.

Источник: Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2023. – № 10 (161). – с. 20-25

Почему IT-аутсорсинг становится в России все популярнее

Пока мировой рынок IT-аутсорсинга, по оценкам Reportlinker, демонстрирует весьма умеренный рост на 3,69% в год, в России только за 2022 г. более трети компаний увеличили потребление сторонних продуктов и услуг в этой области. Игорь Никитин, CEO компании WeMakeTeam, рассуждает о том, какие тренды сейчас доминируют в IT-аутсорсинге на отечественном рынке и какие запросы компании стремятся закрыть с помощью подрядчиков

В мире: медленно, но уверенно

Объем мирового рынка IT-аутсорсинга вырастет с 585,57 млрд долл. в 2023 г. до 701,88 млрд долл. в 2028 г., прогнозирует Reportlinker. Один из основных драйверов, как считают аналитики Statista – это продолжающаяся нехватка IT-специалистов в глобальном масштабе. Если в 2015 г. 58%

опрошенных компаний признавали, что им не хватает квалифицированных IT-кадров, то к 2022 г. этот показатель достиг впечатляющих 70%.

Вторым фактором роста популярности IT-аутсорсинга аналитики называют сохранение мирового тренда на цифровизацию процессов. В IDC прогнозируют увеличение инвестиций в эту сферу: в 2022-2024 гг. они будут расти на 15,5% в год. К 2024 г. объем рынка достигнет 6,3 трлн долл., что составит 55% всех инвестиций в информационно-коммуникационные технологии.

Третий, отмеченный Statista фактор, начавшееся в пандемию и продолжающееся до сих пор распространение домашних офисов и корпоративных приложений. Удаленный и гибридный форматы работы дают компаниям преимущества на рынке найма, но требуют серьезной трансформации IT-инфраструктуры. Недавнее исследование ManpowerGroup показывает, что прошедшим летом 40% открытых в технологическом секторе вакансий допускали удаленную или гибридную работу. Похожие показатели наблюдались и в других отраслях – финансах, бухгалтерском учете, страховании.

Если говорить о задачах, которые чаще отдаются на аутсорс, то здесь можно выделить разработку сервисов, IT-поддержку, управление инфраструктурой, эксплуатацию бизнес-приложений.

Наш международный опыт позволяет выделить в отдельное направление IT-аутсорсинг, к которому прибегают стартапы. На рынке все меньше молодых «гаражных» компаний, готовых создавать рабочий прототип своего продукта полностью самостоятельно. Сильно сократить время выхода на рынок позволяет привлечение внешней команды разработки: продуктолога, программиста, аналитика, дизайнера интерфейсов, тестировщика.

Этим определяется потребность в IT-аутсорсинге в мире. Российский рынок в чем-то похож на него, а в чем-то кардинально отличается.

В России: спешка и бурный рост

По результатам опроса TAdviser и Innovative People, в 2022 г. каждая третья отечественная компания увеличила потребление услуг IT-аутсорсинга. Каждая четвертая намерена нарастить бюджет на него в 2024 г. Аналитики «Технологий доверия» (бывшая PwC) подсчитали, что российские компании уже передают на аутсорсинг более 10% IT-услуг. Этот показатель все еще втрое ниже общемирового и, очевидно, будет расти.

Факторы, влияющие на бурный рост спроса на услуги IT-аутсорсинга в нашей стране, можно разделить на глобальные и локальные. Как и во всем мире, в России ощущается острая нехватка IT-специалистов. И без того

тяжелая ситуация усугубилась в связи с релокацией многих опытных инженеров и менеджеров за пределы России.

Вполне в глобальном тренде Россия и в том, что касается цифровизации и удаленной работы. Сверстанные еще в 2021 г. планы развития IT-инфраструктуры продолжают выполняться, если на их пути не возникли непреодолимые препятствия, о которых чуть ниже.

Что касается специфических для страны факторов, то здесь начать можно с вызовов, связанных с завершением контрактов на поддержку продуктов ушедших из России поставщиков ПО. Распространенную сейчас на рынке ситуацию можно проиллюстрировать примером Oracle.

Компания ушла и прекратила поддержку клиентов, оставив их наедине с необходимостью переходить на другое решение. Отсутствие адекватных по своим возможностям альтернатив и стоимость перехода на российские платформы с их одновременной доработкой заставили бизнес искать подрядчиков, способных на протяжении еще как минимум нескольких лет обеспечивать работу прежних платформ без участия вендора.

В случае с Oracle дело решилось тем, что менеджмент российского подразделения компании создал независимое юридическое лицо Data Prime и предложил рынку свои услуги по консалтингу и техническому обслуживанию платформы уже как независимая IT-компания. А, например, бывший генеральный директор SAP в России ушел в новый проект «Лаб СП», который тоже займется поддержкой бывших клиентов немецкой компании в качестве подрядчика.

Еще одним фактором, определяющим ландшафт IT-аутсорсинга в России, является курс на импортозамещение. Субъекты критической информационной инфраструктуры (КИИ) должны завершить переход на отечественное ПО к 2025 г. – таково законодательное требование. Оставим за скобками оценку реалистичности этого плана, заметим лишь, что именно импортозамещение заставляет даже вполне «некритичный» российский бизнес искать замену иностранному ПО. Дорабатывать его, если оно есть, или создавать с нуля, если аналогов нет. И то и другое требует привлечения IT-аутсорсинга, так как времени на плановое развитие собственных компетенций уже нет.

Отдельно можно выделить сектор информационной безопасности (ИБ). В 2022 г. российский бизнес столкнулся с 1,2 млн DDoS-атак. Аналитики DDoS-Guard полагают, что 2023 г. может перекрыть показатели 2022 г. на 300%. Для организации адекватной текущим вызовам ИБ-службы требуются высококвалифицированные специалисты, найти которых на рынке – серьезный вызов для HR-департамента. Эксперты называют лишь две альтернативы – внедрение «облачной» ИБ-платформы и ИБ-аутсорсинг.

IT-аутсорсинг для больших и маленьких

Начнем с небольших компаний, идущих по пути цифровизации. У такого бизнеса нет ни времени, ни бюджета для развития собственного центра IT-компетенций. Особенно если это не профильная для компании деятельность. В этом случае выходом может стать либо полностью заказная разработка проекта, либо доработка более или менее подходящего «коробочного» решения – также силами привлеченных подрядчиков.

Что касается крупного бизнеса, то здесь сейчас все гораздо интереснее. Именно среди корпоративных заказчиков происходит эволюционный слом отношения к собственным IT-департаментам и привлечению внешних сил.

Мир разгоняется. Принципы развития проектов все больше смещаются в направлении непрерывной поставки кода в IT-среду. Мы, как системный интегратор и вендор, видим, что в России темпы выпуска релизов ниже: в некоторых IT-сервисах может выходить по одному обновлению продукта в месяц. Некоторые наиболее передовые компании переходят на еженедельные апдейты. В это время за рубежом, например, Amazon выпускает более одного обновления в секунду! Да, речь идет о небольших сервисах, которые развиваются множеством маленьких автономных команд, но именно в этом и заключается все более широко применяемая в мире технология непрерывной разработки и непрерывной поставки изменений в IT-среду, известная как CI/CD (комбинация непрерывной интеграции – continuous integration, и непрерывного развертывания – continuous deployment софта в процессе разработки. – Forbes).

Уверен, что небольшая пока доля IT-аутсорсинга в общем объеме IT-услуг связана как раз с отставанием России от тренда CI/CD. Почему это важно именно для IT-аутсорсинга? Даже те из крупных компаний, в штате которых работают сотни программистов, испытывают недостаток гибкости при попытке повысить частоту релизов продукта. Фиксированный ресурс и ограниченное время заставляют их вместо вопроса «Что мы хотим разработать?» ставить вопрос «Что мы успеем сделать силами нашей inhouse-команды?».

По нашим клиентам, которые обращаются, в том числе и за консалтинговыми услугами, мы видим, что в бизнесе крепнет желание обладать максимально гибким ресурсом разработки. IT-аутстаффинг востребован, когда нужно быстро ввести в готовую команду обладателя каких-то редких компетенций – аналитика больших данных, специалиста по искусственному интеллекту и машинному обучению.

В такой ресурс, даже если он опирается на ядро inhouse-команды (а обычно так и бывает), всегда можно добавить или высвободить нужное количество профильных специалистов, рабочих групп или целых команд.

Именно этим и занимается компания-аутсорсер – непрерывной поставкой компетенций.

Нет времени формировать под каждую задачу целые отделы, нет необходимости держать в штате большую часть времени избыточных и весьма дорогих специалистов – вместо этого IT-отдел компании непрерывно трансформируется на качественном и организационном уровнях.

Источник: forbes.ru, 27.10.2023

Аутсорсинг печати в России: миф или реальность?

Вплоть до начала СВО тема аутсорсинга печати для российских бизнес-заказчиков обсуждалась чрезвычайно живо – и в свете общей тенденции к переходу на подписочную систему оплаты ИТ-услуг теденция эта представлялась вполне логичной. Теперь ситуация на рынке печати изменилась кардинально, так что аутсорсинг этого направления должен был бы стать для потенциальных клиентов ещё более привлекательным. Как же на деле участники ИТ-канала оценивают обстановку с аутсорсингом печати в России сегодня?

Аутсорсинг как концепция

Есть ли шанс у аутсорсинга ИТ-услуг (или даже ИТ-инфраструктуры в целом) стать для большинства российских заказчиков более предпочтительным вариантом, чем классические транзакционные закупки аппаратного и программного обеспечения с наймом квалифицированных ИТ-специалистов в штат?

Как считает Мила Зайферт, начальник отдела развития ИТ и аутсорсинга печати компании «Сервионика»: «Мы видим, что услуги MPS (Managed Print Services, управляемых услуг печати) востребованы в текущих рыночных реалиях. Сегодня компании часто доверяют профессионалам задачи, связанные с оргтехникой и печатью документов, чтобы сфокусироваться на более важных бизнес-процессах. Наши заказчики отмечают дефицит ресурсов на рынке и стремятся оптимизировать расходы, поэтому всё реже прибегают к классической модели транзакционных закупок оборудования и ПО».

После ухода западных вендоров рынок печати находился в состоянии пертурбации, а сегмент оборудования сократился более чем на треть. В результате отечественным компаниям пришлось искать новых партнеров и параллельно налаживать поставки.

Многие организации смогли быстро преодолеть ценовой и логистический шок – благодаря аутсорсингу печати. Заказчики понимают,

что такие услуги лучше доверять профессионалам: правильно выбранный подрядчик может обеспечить бесперебойность всех процессов, связанных с печатью, и сократить затраты на эту функцию.

Согласно статистике, благодаря аутсорсингу экономия расходов на картриджи и печатные устройства может составить более 30%. Кроме того, возможно сокращение издержек за счёт услуги полного восстановления оборудования до состояния нового с предоставлением гарантийных обязательств.

Сегодня «Сервионика» – это качественное выполнение всех работ и соблюдение соглашения об уровне обслуживания при помощи собственных ресурсов и развитой партнёрской сети во всех уголках страны. В подобных проектах особенно важна компетентность, поэтому мы пригласили в команду лучших специалистов ведущих вендоров печатной техники. Сейчас наша компания обслуживает более 35 тысяч единиц оборудования, а средний объём печати составляет более 26 млн листов в месяц. Также расширяется\ линейка сервиса и развивается фонд обучения сотрудников – инженеров, аналитиков, продавцов.

Михаил Грудинин, директор сервисного центра ООО «СИНТО», подтверждает, что ИТ-аутсорсинг в России в целом продолжает развиваться: «Рынок данных услуг увеличивается ежегодно».

Рынок аутсорсинга ИТ-услуг в России стабильно растёт – в среднем на 10-15% в год, а по некоторым оценкам – ещё больше, уточняет Артем Даниелов, менеджер по продукции Konica Minolta Business Solutions Russia: «Идея передачи ИТ на аутсорсинг становится всё более популярна у заказчиков, так как позволяет сократить штат и высвободить ресурсы с поддержания ИТ-систем на ключевые бизнес-направления, которыми занимается компания».

«Локальные исследования этого года подтверждают рост интереса к услугам ИТ-аутсорсинга, – соглашается Алексей Крепышев, заместитель руководителя направления аутсорсинга печати компании «Онланта» (входит в группу ЛАНИТ). – Большинство компаний отдают на аутсорс процессы, на реализацию и сопровождение которых не хватает внутренней экспертизы и ИТ-ресурсов. Этим же они руководствуются при выборе инфраструктуры печати с сервисным сопровождением печатного оборудования и внедрением программно-аппаратных комплексов по управлению печатью. Если на небольших проектах заказчик может обеспечить качественную работу сервиса печати собственными силами, то с увеличением количества проектных площадок и объёмов это становится экономически нецелесообразным. Поэтому вместе с технологическими преимуществами переход на аутсорс даёт бизнесу возможность оптимизировать расходы».

Как сказался уход значительной части глобальных ИТ-брендов из России на популярности аутсорсинга именно услуг печати у широкого круга заказчиков? По данным аналитиков ITResearch, в 2022 г. рынок печатающих устройств в России сократился на 38% в годовом выражении, что связано с уходом крупных иностранных производителей, – об этом напоминает Мила Зайферт: «В результате отечественные компании были вынуждены искать новых поставщиков и налаживать логистические процессы. Однако парк устройств не удалось восполнить новыми брендами, что привело к росту цен на технику. В сложившейся ситуации спрос на MPS продолжает увеличиваться. Во многом также это связано с доказанной эффективностью услуги: согласно статистике, благодаря ИТ-аутсорсингу и профессиональному подходу экономия расходов на картриджи, обслуживание и печатные устройства может составить более 30%».

Как отмечает Алексей Крепышев, после ухода основных печатных вендоров многие компании остались наедине со статичной инфраструктурой печати: «Бизнес начал срочные поиски новых вариантов сопровождения сервиса. Некоторые взяли паузу, чтобы осмотреться и попробовать обслуживать парк техники и сопутствующее ПО самостоятельно. Большая часть компаний обратилась к партнёрам вендоров и известным на рынке провайдерам, специализирующимся на печатном аутсорсинге. Бизнесу требовалось обеспечить набор услуг и продуктов, максимально приближенных к вендорскому. Кому-то удалось оперативно подписать контракт и обеспечить необходимое качество привычного сервиса, но есть компании, которые до сих пор продолжают поиски сервис-провайдера. В целом MPS скорее приводит к расширению пакета предоставляемых услуг, а не к возврату к стандартному формату закупки оборудования и расходных материалов. Даже в текущих реалиях большинство компаний постарались сохранить привычный для себя вариант обслуживания печатного оборудования».

Процесс поиска альтернативы и соответствующий переход на новые решения продолжается, – на это обращает внимание эксперт Print Rite: «Многие компании стараются оптимизировать затраты, но при этом – достигать максимальной эффективности бизнес-процессов, проводят аудит и оптимизацию печатного оборудования. Интерес к новым брендам оргтехники, которые пытаются занять освободившуюся нишу, достаточно высокий. Однако многие стараются использовать уже имеющееся оборудование. В таком случае специалисты компаний стремятся найти на рынке совместимые комплектующие. Мы наблюдаем рост запросов именно на совместимые комплектующие. При этом заказчики выдвигают высокие требования к качеству комплектующих и самой печати».

«В актуальных условиях заказчики, которые пользовались аутсорсингом печатных услуг, оказались в более выигрышном и спокойном положении, – говорит Артем Даниелов, – так как все проблемы с поиском оборудования, запчастей и расходных материалов ложатся на плечи партнёра. В свою очередь, компании, предоставляющие аутсорсинг, уделяют больше внимания и сил именно контрактным клиентам, нежели транзакционному бизнесу. Заказчики, которые предпочитали сами обслуживать свою печатную технику, столкнулись с рядом проблем и были вынуждены тратить больше ресурсов на обеспечение печати в офисе».

Выгодно для канала

В общем случае нельзя однозначно сказать, что выгоднее с точки зрения ИТ-канала: транзакционные продажи оргтехники конечным клиентам или же обеспечение работы провайдеров аутсорсинговых услуг печати.

Мила Зайферт считает закупку оргтехники оптимальным решением для бизнеса, если требуется минимальное количество оборудования, – однако при наличии большого парка целесообразнее передавать управление сервисам печати на аутсорсинг: «Отечественным производителям печатной техники предстоит пройти долгий путь для полноценной конкуренции с мировыми вендорами. Мы видим, что рынок прилагает значительные усилия в этом направлении, в том числе для создания новых моделей, адаптированных к задачам внутреннего рынка».

По мнению Артема Даниелова, оказание услуг по аутсорсинговой модели позволяет наладить более тесные отношения между заказчиками и вендорами или поставщиками услуг, нежели обычные транзакционные продажи: «Это открывает путь для предоставления более широкого спектра услуг и товаров заказчикам и, тем самым позволяет существенно расширить объем бизнеса на взаимовыгодных условиях».

Эксперт Print Rite считает, что на смену ушедшим производителям офисной техники приходят новые вендоры с достаточно широкими линейками оборудования: «Аутсорсинг печати также будет развиваться, появятся новые сервисные решения. В этом году многие ИТ-аутсорсинговые компании объявили о запуске услуг по комплексному управлению инфраструктурной печати в офисе. Все зависит от объёмов бизнеса и тех задач, которые предстоит решить руководству компаний, соответственно и будет выбрана модель управления печатными процессами. Не стоит забывать и о трендах, таких как внедрение облачных технологий, развитие разумного потребления и повышение показателей экологичности. Стоит отметить и рост интереса со стороны заказчиков к области развития Интернета вещей и внедрение инноваций в области обработки данных. Всё это в ближайшем будущем изменит индустрию печати».

«С точки зрения дистрибьютора особой разницы нет, – уверен Михаил Грудинин, – оптимизация и некая выгода возможны лишь с точки зрения увеличения объёмов контрактов и сокращения количества договоров при работе с провайдерами услуг аутсорсинга печати. С точки зрения вендора разницы тоже нет, т. к. сама потребность в функциональности устройств исходит от конечного пользователя – вне зависимости от способа получения им услуг печати».

По свидетельству Алексея Крепышева, в проекте аутсорсинга печати доля сервисной части в отношении к доле, которая приходится на оборудование и софт, составляет 60-70%: «Сервис-провайдер, ограничиваясь только поставкой оборудования или ПО, рискует потерять долгосрочную возможность предоставления расходных материалов и расширения контракта дополнительными сервисами и услугами. При этом довольный стоимостью и качеством сервиса заказчик с большей вероятностью продлит текущий трёх- или пятилетний контракт, чем будет искать возможные альтернативы. Конечно, в нынешних реалиях появляются дополнительные риски реализации подобных контрактов в виде волатильности курса рубля и доступности и сроков поставки необходимых позиций для исполнения контракта. При этом с уходом иностранных вендоров образовалась серьёзная ниша, за которую теперь активно бьются основные локальные игроки».

Источник: novostiitkanala.ru, 23.10.2023

Что не так с финансовым аутсорсингом в России?

С каждым годом все больше компаний в России передают финансовый, бухгалтерский и налоговый учет на аутсорсинг, чтобы сфокусироваться на основных бизнес-процессах. Однако Россия все еще отстает от ведущих мировых экономик по уровню его развития.

О причинах отставания рассуждает Михаил Брюханов, управляющий партнер «Информаудитсервиса».

С одной стороны, рынок финансового аутсорсинга в России выглядит оптимистично: суммарная выручка участников рэнкинга RAEX, которые оказывают услуги передачи процессов бухгалтерского, налогового и кадрового учёта, а также расчёта заработной платы, ежегодно растет. Так по итогам 2022 г. она увеличилась на 14,4% и составила 22,1 млрд руб. (234,5 млн долл. – по курсу на 24 октября 2023 г., по итогам 2021 г. был зафиксирован рост в 21%).

С другой стороны, российский рынок заметно отстает от ведущих рынков: по данным ReportLinker, только аутсорсинговый рынок США в

2022 г. оценивался в 19,4 млрд долл., в то время как рынок Китая, второй по величине экономики мира, достигнет прогнозируемого размера рынка в 2,7 млрд долл. к 2030 г.

Общий объем мирового рынка аутсорсинга финансов и бухгалтерского учета в 2022 г. составил 43,1 млрд долл., а к 2030 г. может достигнуть 68,8 млрд долл.

Интерес к аутсорсингу за рубежом обусловлен пониманием экономической выгоды от снижения затрат и увеличения эффективности бизнеса. Тем временем руководители многих российских компаний до сих пор опасаются использовать финансовый аутсорсинг. Почему так происходит?

Основных причин несколько.

1. Компании боятся передавать третьим лицам конфиденциальные сведения о своем бизнесе.

В западных странах законы, регулирующие конфиденциальность и безопасность данных, стоят на стороне потребителей и клиентов в отрасли финансовых услуг.

В российских договорах с аутсорсерами, конечно, тоже содержится пункт о защите информации, к тому же есть общие требования по соблюдению закона «О персональных данных». Однако все понимают, что принципы конфиденциальности будут строиться на механизмах внутреннего контроля и деловой репутации. А значит, данные могут утечь.

Крупные аутсорсинговые компании задают рынку стандарты сервиса, повышения квалификации персонала и автоматизации процессов. В то же время на рынке много небольших игроков, качество услуг и компетенции которых клиенты не в состоянии оценить.

2. Бизнес в России не понимает важности анализа управленческой отчётности.

Фокус учета в России и за рубежом разный. Российские компании долгое время вели учет для того, чтобы избежать проблем с налоговыми органами. Сложилась парадоксальная ситуация. С одной стороны, Форум по налоговому администрированию ОЭСР признал Россию ведущей страной в мире в области цифрового налогового мониторинга и контроля. С другой стороны, цифровизация взаимодействия с фискальными органами не стала спасением: любой собственник и генеральный директор в России продолжает жутко боятся налоговой, а потому всячески стремится избежать контактов с ней.

В США и Европе предприниматель ориентирован на формирование управленческой информации и ежегодного налогового отчета, чтобы принимать на их основе решения. Российские предприниматели достаточно

сильно вовлечены в администрирование бухгалтерских вопросов, но этого мало. Бизнес – это цифры. Отчетность нужна не только для налоговой, она нужна для того, чтобы оценивать эффективность бизнеса и принимать верные стратегические решения, видеть, в каком направлении развивать компанию и не допустить банкротства. Как только российские предприниматели поймут, что с помощью прозрачной отчетности можно увеличивать прибыль, интерес к финансовому аутсорингу начнет расти.

Источник: pro.rbc.ru, 27.10.2023

Перспективы развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации

Аутсорсинг является распространенной практикой в бизнесе, позволяющей компаниям добиваться эффективности и экономии затрат, привлекая внешних поставщиков услуг для выполнения определенных задач. С развитием технологий и цифровой трансформации, аутсорсинг также меняется и приспосабливается к новым требованиям рынка. В статье рассмотрены перспективы развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации.

В последние годы значительное внимание уделяется феномену цифровой экономики, исследованию которой посвящено значительное число научных работ. В то же время, не до конца исследованным остается вопрос о взаимосвязи цифровой экономики, трансформации и аутсорсинга.

Цифровая трансформация изменяет бизнес-модели компаний и требует от них адаптации к новым условиям рынка. Тенденции цифровой трансформации включают в себя автоматизацию процессов, использование больших данных, облачных технологий, искусственного интеллекта, интернета вещей и других инновационных решений. Эти тенденции приводят к изменению требований к поставщикам услуг и создают новые возможности для аутсорсинга.

Под «цифровой трансформацией» автор понимает интеграцию цифровых технологий и решений в каждом аспекте бизнеса современной компании. Она в равной степени требует и технологических, и культурных изменений, так как организациям предстоит переосмыслить принципы, лежащие в основе операций, клиентского опыта и предлагаемых преимуществ».

В связи с тем, что нет конкретного определения аутсорсинга через призму цифровизации, автор предлагает внедрить термин – цифровой аутсорсинг. Это передача вспомогательного функционала по обеспечению

информационно-технологической поддержки деятельности организации третьи лицам в целях повышения эффективности работы головной организации в условиях цифровой экономики.

При рассмотрении вопроса о перспективах развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации надо проанализировать развитие аутсосринга на каждом этапе внедрения цифры в экономику. Вследствие этого был произведен анализ взаимосвязи цифровизации и аутсорсинга.

Анализ основные дефиниций при исследовании вопросов взаимосвязи цифровизации и аутсорсинга представлен в табл. 3.

Таблица 3

Анализ этапов эволюции цифровой среды и ее влияние на аутсорсинг

Этап	Понятие	Основные нововведения	Влияние на аутсорсинг
1	Оцифровка	На первом этапе происходил переход от максимального использования человеческих ресурсов в перевод затратных процессов на цифровые носители (цифровую форму)	Использование аутсорсингом информационных программ для более качественного обслуживания. Например, 1С, Webex, Skape при общении с клиентом
2	Цифровизация	Данный этап можно определить, как: социотехнический процесс применения цифровых технологий в более широком объеме, глобальное проникновение во все сферы и процессы жизни человека	Внедрение цифровых программ, которые способствуют максимально быстрому, качественному обслуживанию клиентов, уменьшают человеческий фактор, контролируют работу специалиста аутсорсинга
3	Цифровая трансформация	Последний этап можно охарактеризовать, как кардинальное изменение структуры экономики, институтов и общества на и адаптация к требованиям цифровой экономики	Полностью переход на данный этап не наступил. Данные этап можно характеризовать, как полное преобразование всех бизнеспроцессов предоставления услуг в цифровой вид

Можно выделить группы изменений в аутсорсинге, на которые повлияла цифровая трансформация.

1. Трансформация бизнес-процессов. Изменение процессов в соответствии с меняющимися бизнес-целями, особенностями рынка и отрасли и потребностями клиентов. Результаты данной трансформации отлично видны в бизнес-операциях: например, внедрение облачной системы по бухгалтерским и кадровым услугам позволяет увеличить производительность труда операционного менеджера, оптимизировать предоставление услуг клиенту и повысить рентабельность.

2. Трансформация бизнес-моделей. Данная категория направлена на основные элементы создания ценности. Допустим, при оказании финансовых услуг аутсорсинговая компания оказывала услуги с точки зрения традиционной модели: только очно, не проводился сбор и анализ обратной информации об оказанных услуга для улучшения сервиса, отношения аутсорсинговой компании и клиента начинались и заканчивались только в период работы. При внедрении цифровых технологий сложился переход к оказанию комплексных услуг, применения удаленной и очной работы, сбор и анализ данных о проделанной работе, построение экосистемы между группами компаний для наилучшего оказания услуг

3. Трансформация корпоративной культуры. Успешная цифровая трансформация должна соответствовать культуре и ценностям компании. Клиентоориентированность распространяется не только на клиентов, но и на сотрудников. Сотрудники, которые работают вне аутсосрсинговой компании, должны знать о нововведениях, которые происходят внутри организации, о перспективах развития, рисках и возможностях.

Цифровая трансформация является тенденцией современного мира. Это также объективное требование развития, которое не может не проводить каждая страна, если она хочет быть передовой державой. В связи с этим государства стараются внедрять элементы цифровизации в каждую отрасль. После 24 февраля 2022 г. многие сфера деятельности изменились. Около 100 тыс. IT-специалистов покинули Россию после февраля (10% от общего количества сотрудников IT-компаний). Также Россию покинули лидеры в ИТ-бизнесе: EPAM, Oracle, Microsoft и SAP. Услугами компании пользовались крупнейшие российские корпорации: «Сбербанк», «Росатом», «Азбука вкуса» и т.д. Конечно, данные проблемы влияют на экономическое состояние России. По данные «РБК» негативное влияние окажут дефицит и удорожание сервером, систем хранения данных и недоступность специализированного зарубежного софта. Темпы внедрения цифровой трансформации в аутсорсинговые компании могут замедлиться. Отмечается, что по данным Росстата: в 2021 г. затраты на внедрение и использование цифровых технологий выросли на 26% по сравнению с 2020 г., в 2023 г. ожидается спад показателя на 5%, а в 2024 г. – рост на 7%.

Стоит отметить, что заместитель руководителя Центра компетенций Национальной технологической инициативы на базе «Сколтеха», Александр Сиволобов, считает веденные санкции против России «катализатором масштабных перемен»: «Производителям придется переносить разработки на доступные технологические платформы, выстраивать надежные производственные цепочки и обновлять партнерства, а всей отрасли – адаптироваться к новой экономической «нормальности».

К 2024 г. государство намерено осуществить комплексную цифровую трансформацию экономики России. Стоит понимать, что под цифровой трансформацией понимается внедрение в организацию производства методы цифровой революции: виртуальные сервисы, интернет вещей, облачные технологии и инфраструктура и т.д. Аутсорсинг не входит в цифровую трансформацию, он присутствовал в научно-технической революции 1970-2010 гг. Действительно это так, но для большей эффективности своей деятельности аутсорсинговые компании начинают использовать методы цифровой трансформации. Это можно наблюдать в компании ООО «СберРешения». Более 20 лет компания работает на рынке аутсорсинговых услуг, предоставляя клиентам бухгалтерские, кадровые и другие услуги для бизнеса. Для улучшения сервиса компания внедряет программный продукт, с помощью которого клиенты смогут быстрее, надежнее, качественнее получать весь спектр услуг. Технологии, на которых базируется данный программный продукт представляют собой виртуальный сервис, оснащенный необходимой облачной инфраструктурой.

Примером изменения бизнес-модели и процессов является внедрение услуги «Тикетная система» в аутсорсинговой компании «СберРешения». Данный программный продукт направлен на перемещение деятельности по обслуживанию и коммуникаций сотрудника ауторсинга и клиента в систему, которая отвечает всем требования информационной безопасности, направлено на контроль деятельности сотрудника аутсорсинга (сколько обработано запросов, как быстро обработан запрос, какие положительные/отрицательные действия со стороны аутсорсинга были допущены и т.д.).

В связи с произведенным анализом экономических тенденций автор считает, что развитие цифровой трансформации во всех сферах, включая аутсорсинг, возможен. Компаниям придется столкнуться с нехваткой оборудования, кадров и/или инвестиций. Данные проблемы могут повлиять на скорость внедрения, но полное прекращение работы не может быть. Это связано с тем, что прогресс нельзя отменить, заморозить, его можно только замедлить.

По данным «СберРешения» рост рынка аутсорсинга учетных функций довольно нестабилен. При этом «СберРешения» за время своего существования смогли показать стабильный ежегодный рост на 20-24% и увеличить свою долю рынка с 3% до 16%. По итогам 2022 г. «СберРешения» являются лидерами среди компаний, занимающихся учетными функциями. В табл. 4 приведен анализ ИТ-услуг.

Таблица 4

ИТ-услуги ауторсинговых компаний

Компания / Услуга	СберРешения	Северсталь-ЦЕС	Bellerage	1c-wiseadvice
Консалтинг по ИТ-безопасности	есть	есть	есть	нет
Финансовые услуги	есть	нет	есть	нет
Юридические услуги	есть	нет	есть	нет
Антикризисные услуги	есть	нет	есть	есть

Анализ полученных экономических эффектов показывает, что внедрение и совершенствование сервиса «Тикетная система» является пример перехода к цифровой трансформации в аутсорсинговой компании. Как было сказано ранее: «цифровая трансформация относится не к технологиям, а как изменениям». Тикетная система представляет сбой возможность цифрового обмена персональных данных клиента между компаниями экосистемы «Сбербанка». На данном этапе это может означать, что компания «СберРешения» переходит из этапа цифровизация и цифровую трансформацию. Автор считает, что полный переход к цифровой трансформации будет осуществлен, когда в Тикетной системе будет осуществлена возможность обмена данными между потусторонними компаниями. Например, между государственными органами. Также к полной цифровой трансформации можно отнести внедрения услуги по «Цифровизация бизнес-процессов».

По результатам данного направления исследования можно сделать вывод, что внедрение и использование цифровых продуктов на внутренние и внешние бизнес-процессы позволят аутсорсинговым компаниям наиболее эффективно использовать информационные продукты для обеспечения конкурентных преимуществ в условиях быстро растущего и расширяющегося рынка аутсорсинговых услуг. Именно цифровая трансформация поможет ускорить обмен данными между всеми системами (1С, КЭДО и т.д.), позволит быстро и оперативно получать нужную информацию не только сотрудникам, но и клиенту, поможет минимизировать риски ошибок и потери запроса клиента. Также цифровой сервис предполагает прозрачность на каждом этапе взаимодействия с клиентом: цифровой след нельзя изменить, поправить, каждый этап работы можно проследить и проанализировать. Данная функция нацелена на то, чтобы с учетом выделенных проблем и ошибок, можно было усовершенствовать процессы, приблизить их к идеалу.

Перспективы развития аутсорсинга:

1. Рост спроса на специалистов в области цифровых технологий

Цифровая трансформация создает новые задачи для компаний, которые могут быть решены с помощью цифровых технологий. Однако найти и привлечь высококвалифицированных специалистов в этой области может быть сложно и дорого. Аутсорсинг позволяет компаниям получать доступ к специалистам по запросу и оплачивать их услуги только по факту выполнения работ.

2. Увеличение скорости и эффективности бизнес-процессов

Цифровая трансформация приводит к автоматизации и оптимизации бизнес-процессов. Аутсорсинг может помочь компаниям ускорить процессы и повысить эффективность за счет использования новых технологий и опыта внешних поставщиков.

3. Сокращение затрат на ИТ-инфраструктуру

Использование облачных технологий позволяет компаниям сократить затраты на ИТ-инфраструктуру и сфокусироваться на бизнес-процессах. Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры позволяет компаниям получать доступ к передовым технологиям и инфраструктуре без необходимости вложений в собственные ресурсы.

4. Развитие международного аутсорсинга

Цифровая трансформация создает новые возможности для международного аутсорсинга. Технологии позволяют компаниям работать с внешними поставщиками услуг по всему миру, что может снизить затраты на производство и расширить географию бизнеса.

5.Рост безопасности данных

С развитием цифровых технологий растет риск кибератак. Аутсорсинг может помочь компаниям улучшить безопасность данных за счет использования передовых методов защиты информации, которые может предоставить внешний поставщик услуг.

Источник: Экономика: вчера, сегодня, завтра. –2023. –том 13. – №3-1. –с.700-707

Эксперты: Компаниям выгоднее сотрудничать с фрилансерами на аутсорсе, чем нанимать их в штат

Спрос на фрилансеров вырос почти в 2 раза за год, сообщили в рекрутинговых сервисах. В основном внештатные сотрудники востребованы в малом и среднем бизнесе, где привлекать даже высокооплачиваемого специалиста за пределами штата выгоднее, чем нанимать работника на постоянной основе. На волне спроса зарплаты таких специалистов взлетели.

По наиболее востребованным во фрилансе направлениям рост составил в среднем 30%.

В основном малый и средний бизнес готов нанимать на условиях фриланса сотрудников на работу с сайтами и социальными сетями, интернет-маркетологов и специалистов по созданию и продвижению контента.

В результате, по данным сервиса Solar Staff, количество фрилансеров за последние три года увеличилось на 5 млн человек и достигло 19 млн человек. В 2020 г. таких работников на рынке насчитывалось 14 млн человек. По результатам глобального исследования компании PwC, Россия вышла на второе место в мире по темпам роста фриланса.

При этом, среди фрилансеров высока доля совместителей, то есть сотрудников, которые имеют постоянную работу. Она доходит до 40%. Но каждый третий совместитель задумывается об увольнении, для того чтобы сделать фриланс основной работой, выяснили в «Консоль.ПРО» и hh.ru.

Работа с фрилансерами дает работодателям большую экономию, считает профессор Финансового университета при правительстве РФ Александр Сафонов. Вместо 13% подоходного налога с профессионального дохода отчисляется только 4% или 6%. А страховые взносы не платятся вовсе. А за счет высокой доли совместителей больничные, пенсии и другие социальные гарантии у многих фрилансеров формируются за счет основной работы. Кроме того, совместительство способствует тому, что фрилансер закрывает вакансии сразу в двух компаниях, что при нынешнем дефиците кадров востребовано организациями.

Наибольший спрос на этих специалистов с возможностью трудоустройства их вне штата компании – во Владивостоке и Хабаровске, где за год число вакансий для них увеличилось на 164% и 115% соответственно. Также больше 100% прирост составил в Москве, Санкт-Петербурге и Казани.

Если оценивать направления, то больше всего вырос спрос на специалистов по созданию и продвижению контента. С мая по октябрь 2023 г. спрос на них увеличился на 81%. Речь идет о таких специалистах, как видеомонтажеры, дизайнеры, иллюстраторы, копирайтеры, маркетологи и SMMщики.

Многим предпринимателям может быть выгоднее привлечь специалиста на аутсорсе вместо найма в штат, если услуги таких специалистов нужны проектно, под отдельные задачи.

Наибольшую долю фрилансеров, особенно востребованных профессий по работе с интернет-сайтами и социальными сетями, составляют молодые люди. И работа с ними как с исполнителями услуг, а не как с штатными сотрудниками избавляет работодателей от необходимости сразу трудоустраивать их в штат без испытательного срока. И в целом при

сотрудничестве с внештатниками работодатель чувствует себя защищеннее. Такое взаимодействие грозит ему меньшими санкциями при нарушении договоренностей. При невыплате зарплаты сотрудник может обратиться в трудовую инспекцию, а у фрилансеров такой защиты нет. Их отношения не являются трудовыми. Суд же не всегда встает на сторону фрилансеров при отсутствии оплаты выполненной работы из-за отсутствия подтверждающих документов. Оформляется сотрудничество с фрилансерами в лучшем случае договором ГПХ, а во многих случаях договоренности существуют только на словах.

Спрос на фрилансеров продолжает расти, несмотря на то, что их услуги становятся все дороже. Самыми дорогостоящими специалистами являются интернет-маркетологи, среднемесячный доход которых увеличился на 29% с начала года и составил 127 тыс. руб., посчитали в онлайн-школе маркетинга MAED. Доходы маркетологов-аналитиков выросли еще больше – на 53%, до 97 тыс. руб. Зарплаты ивент-маркетологов прибавили 31%, до 81 тыс. руб. На треть вырос доход SMM-специалистов, до 79 тыс. руб. Посчитать доходы фрилансеров сложнее, так как они не всегда имеют стабильный заработок и заняты в проектной работе. Поэтому их доходы от месяца к месяцу могут отличаться.

Рост зарплат во многом объясняется тем, что исполнители повысили стоимость своих услуг на фоне изменения курса валют. Так как среди фрилансеров оказалось много специалистов, работавших на компании из других стран, они постарались повысить свои доходы в рублях, чтобы хотя бы частично сократить потери доходов в других валютах.

Источник: rg.ru, 30.11.2023