

УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ИТ-АУТСОРСИНГА В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

Ключевые слова: ИТ-услуга, аутсорсинг, модернизация экономики.

В статье отмечается роль аутсорсинга ИТ-услуг в развитии экономики, отмечены экономические преимущества привлечения услуг аутсорсинга перед «внутренним обслуживанием». В статье приводятся отличительные характеристики российского рынка ИТ-аутсорсинга и ключевые тенденции его развития в России и в мире.

Keywords: IT-service, outsourcing, economic's modernization.

In article noted the Role of IT-outsourcing in development of the region economy, noted economic advantage of attraction of the IT-outsourcing services then "internal sourcing". The discriminating features of Russian IT-outsourcing market and key trends of his(its) development in Russia and in the world are also happen to In article.

Аутсорсинг (от англ. outsourcing – внешний источник), как форма ресурсного обеспечения деятельности появился одновременно с разделением труда. В теории, суть заключается в экономии материальных, трудовых, временных затрат путем отказа от выполнения работ в пользу внешнего профессионала. Эта система организации поставок услуг является самодостаточной, стабильной и с перспективами развития. Профессионал, в силу приобретенным или унаследованным навыкам или доступом к уникальным ресурсам владеет явным преимуществом перед непрофессионалом в данной сфере. Это порождает возможность обеспечения непрофессионала ресурсами, экономя его временные и материальные затраты при этом закладывая в конечную стоимость услуг необходимый и достаточный процент маржи. То есть стороны изначально заинтересованы в сотрудничестве, чтобы заниматься одной деятельностью, не отвлекаясь на вспомогательные. При этом говорить о том, что одна сторона – аутсорсер, а другая – заказчик мы можем только в пределах одностороннего движения услуг. Если рассматривать каждый хозяйствующий субъект отдельно, то мы увидим, что он зачастую является и аутсорсером и заказчиком одновременно, но в отношении разных оказываемых услуг.

Система оказания услуг в форме аутсорсинга отличается от обычной проектной формы тем, что заказчик нуждается в услугах (ресурсе) непрерывно и в долгосрочной перспективе. И в этих отношениях нет посредника и, соответственно, регулятора (в лице государства), что делает взаимоотношения поставщика и заказчика самодостаточными. Единственным регулятором (в теории) является гражданское законодательство и рынок, что явление естественное. Рынок же порождает необходимость к саморазвитию поставщика, усовершенствованию используемой техники и технологий, чтобы победить в конкурентной борьбе.

В капиталистическом строе нет возможности достижения социального равенства, при социализме неминуем некоторый период, когда всего на всех не хватает, а в рыночной экономике нет цели конечного удовлетворения потребности. Сегодня мы точно можем сказать, что наличие потребностей, подкрепленных платежеспособностью, является источником жизни рынка поставщиков. При этом нельзя достичь полной занятости всех ресурсов.

Модель саморегулируемой экономики, основанной на свободе рыночных отношений, пропагандировалась неоклассической школой вплоть до конца 1920-х годов, пока Соединенные Штаты Америки не

впали в Великую депрессию. Это явилось следствием глобализации, которая дает возможность как заработать на удовлетворении заграничного спроса, так и порождает риск попадания в зависимость от того же спроса.

Современный аутсорсинг имеет немало разновидностей и форм, а также максимально подвержен глобализации. Причины глобализации просты, но жизненно важны: это и неравномерная концентрация природных ресурсов по планете, и разная стоимость рабочей силы, и разброс финансового, производственного капитала по странам. То есть мир на сегодняшний день многополюсен в ресурсном отношении. Как уже отмечалось выше, возможность выгодоприобретения зачастую связана с риском экономических потерь. Современная политика работает над тем, чтобы нивелировать разницу в богатстве стран своими ресурсами (неважно, природными или интеллектуальными) и уже становится парадигмой то, что закрытость экономики является прямой дорогой к регрессии. Страны стараются развивать свои преимущества и выносят их на мировой рынок. Конечной целью развития страны сегодня можно назвать уровень безопасности и дохода на душу населения страны.

Лидирующей отраслью аутсорсинга в последние годы стал аутсорсинг информационных технологий. Российский рынок ИТ-аутсорсинга на сегодняшний день является развивающимся, причем с растущим темпом роста. Возраст этой отрасли чуть более десятка лет. Фактически, развитие отрасли в планах масштаба и глубины проникновения в реальный сектор экономики генерируется «снизу», т.е. самими поставщиками услуг. Но ключевым фактором, содействующим развитию ИТ-аутсорсинга, является оптимизация издержек на предприятиях-заказчиках, связанная с текущим кризисом. Также аутсорсинг все чаще используется в качестве инструмента/технологии управления предприятием в целом. Нельзя исключать, что в качестве позитивного фактора развития ИТ-аутсорсинга является и рост конкуренции на российском рынке. Также в качестве позитивных факторов нельзя не отметить экономический кризис и рост количества квалифицированного персонала – профессионалов аутсорсинга.

Среди негативных факторов:

- низкий уровень зрелости российского рынка,
- наличие психологических барьеров у заказчиков к использованию аутсорсинга,

- недостаток финансирования ИТ.
- недостаточный уровень качества услуг и недостатков на рынке профессионалов аутсорсинга как на стороне заказчика, так и поставщика.

Развитие рынка поставщиков в отношении вычислительной техники и информационных технологий диктуется более сложными законами. В век глобализации сложно оставаться среди лидеров рынка, отставая при этом в уровне применяемых (предлагаемых) технологий. Такими же темпами идет неуклонная глобализация технических стандартов в общемировые, предоставление услуг в рамках которых, является залогом успеха аутсорсера. В этих целях около 20 лет назад по заказу британского правительства появилась библиотека ITIL. ITIL - библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий. В настоящее время она издается британским правительственным агентством Office of Government Commerce и не является собственностью ни одной коммерческой компании. В настоящее время на основе ITIL разработан британский стандарт BSI 15 000, который практически без изменений перешёл в категорию международного стандарта под именем ISO 20000. На базе рекомендаций ITIL реализован ряд программных средств автоматизации работы служб технической поддержки ИТ.

Система взаимоотношений поставщиков и потребителей услуг в форме аутсорсинга играет значительную роль в становлении ценовой стабильности в экономике. А именно, имеет научную ценность система, обеспечивающая качество услуг и стабильность цен в долгосрочной перспективе. Обеспечивается это высокой конкурентностью современного ИТ-рынка и необходимостью аутсорсера окупить инвестиции в ИТ-инфраструктуру заказчика. Таким образом, отношения аутсорсера и заказчика являются взаимозаинтересованными и долгосрочными, что делает возможным и необходимым кооперацию не только в технических, но и в управленческих и учетных вопросах.

В последние годы стали распространяться услуги по повышению эффективности самих аутсорсинговых услуг. Эти компании предлагают помощь в оптимизации ИТ-затрат предприятия путем пересмотра заказываемых у аутсорсера услуг, исключения из их числа необязательных, а также снижения цен на привлекаемые аутсорсинговые услуги через переговоры с аутсорсером. Привлекательность этих услуг в том, что все три стороны заинтересованы в ведении переговоров: заказчику необходимо снизить бюджет направления, аутсорсеру нужно сохранить и заказчика и доходность контракта, а третья сторона получит долю от реально сэкономленных средств заказчика.

Инструмент управления как ИТ-аутсорсинг особенно актуален для российских компаний в период экономического спада, потому что руководству компании необходимо сконцентрироваться на развитии бизнеса и поиске новых решений, рынков, продуктов, при этом доверив рутинные, с его точки зрения, операции профессионалам в соответствующей области. От этого будет зависеть качество услуг и ее конкурентоспособность, а это в свою очередь, право на существование на современном гиперконкурентном рынке.

Развитие ИТ-аутсорсинга в мировом масштабе является признаком того, что мир приближается к «веку услуг» и готовится к переходу на новый уровень информационного общества (если анализировать в рамках цивилизационного подхода). В недалеком будущем физические границы государств потеряют свои нынешние свойства и будут носить лишь территориальный признак. Понятие гражданства будет иметь минимальные функции и будет свободно к выбору. Гражданин сможет получать необходимые услуги из любой точки мира, а также работать на любого работодателя в любой стране не выходя из дома. Государство сможет предоставлять услуги гражданам лишь в области апартаментов и безопасности. Услуги, ныне предоставляемые государством, вскоре будут переданы мега-корпорациям на аутсорсинг.

Развитие ИТ-аутсорсинга на мировом уровне, на уровне народных хозяйств и на локальном уровне отражает то, что он приобретает институциональную характеристику. ИТ-аутсорсинг становится саморазвивающимся, высокоорганизованным сектором услуг, способным безболезненно адаптироваться к требованиям внешней среды и создавать конструктивные отношения в экономике.

Мы отметили, что для современной экономики требуется цивилизованный рынок ИТ-аутсорсинговых услуг и его нужно создавать в России в текущем времени. Позиция обосновывается необходимостью открытой информации обо всех поставщиках услуг, стандартизации оказываемых услуг, разработки нормативно-правовой базы договорных отношений и повышению доли услуг, оказываемых в форме аутсорсинга. В России для полноценного развития рынка ИТ-аутсорсинга есть все необходимые источники ресурсов:

- мировой опыт, применимый и в России;
- гражданско-правовое законодательство, дающее базовые правовые гарантии на рынке взаимоотношений поставщиков и потребителей ИТ-услуг;
- система высшего образования, готовящая технических специалистов, в соответствии с требованием рынка ИТ;
- общий экономический рост в добывающих, обрабатывающих, производящих, финансовых секторах и секторе услуг;
- рост применения ИТ в государственном секторе и управлении народным хозяйством;
- распространенность и доступ к сети Интернет всех хозяйствующих субъектов.

Для ускорения развития рынка ИТ-аутсорсинга мы предлагаем создание Электронно-информационной базы контрактов, заключаемых на территории России, в котором, также будет возможен обмен передовым опытом в области оказания ИТ-услуг.

Данная электронная база может стать:

- гарантом качества предоставляемых услуг;
- площадкой выбора поставщика услуг на основе отзывов реальных потребителей услуг;
- площадкой обмена полученным опытом в ходе реализации ИТ-проектов;

- фактором, способствующим росту конкуренции, и, соответственно, росту качества услуг и ценовой стабильности;

Структура Электронно-информационной базы будет включать набор руководств по эффективному управлению ИТ-услугами, который будет доступен для всех участников рынка. Это позволит участникам рынка обмениваться полученным опытом и экономить на частных патентах. Информационная база будет исчерпывающей и будет направлена на повышение качества предоставляемых ИТ-услуг.

На основании потребностей участников ИТ-рынка в электронно-информационной базе предложено создание следующих основных разделов:

- база контрактов поставщиков и потребителей ИТ-услуг;
- площадка обмена опытом предоставления ИТ-услуг;
- электронная торговая площадка реализации ИТ-услуг;
- каталог патентов и лицензий в области ИТ-услуг.

Предполагается, что Электронно-информационная база будет направлена в первую очередь для менеджеров среднего звена, но будет доступна и рядовым исполнителям.

Регулирование Электронно-информационной базы должно быть организовано на основе ассоциаций крупнейших участников рынка, но в условиях общей открытости и доступности это не станет шагом к монополизации.

Также мы предлагаем изменения на государственно-корпоративном уровне, которые могут способствовать развитию ИТ-аутсорсинга в России:

1) В связи с современной тенденцией распространения планов развития экономики по отдельным отраслям, целесообразно создание общегосударственного органа планирования и разработки макроэкономических балансов ресурсов и ИТ-отрасли, основанных на научных прогнозах спроса и предложения. А министерства в соответствующих секторах экономики, исходя из макроэкономического плана развития, должны заниматься планированием в отрасли и подготовкой балансов реализации ИТ-услуг и потребления.

2) ИТ-аутсорсинг должен развиваться в рамках развития экономики страны. На наш взгляд, Роснано и Сколково могут быть эффективны в инновационном развитии экономики при слиянии с бизнес-структурами. А для руководства объединениями целесообразно создание некой государственно-частной финансово-промышленной группы типа холдинга. Внедрение разработок можно возложить на дочерние компании, созданные по отраслям промышленности.

3) Мы предлагаем открывать офисы ИТ-аутсорсинговых компаний во всех особых экономических зонах России, чтобы бизнес мог с самых первых дней пользоваться услугами ИТ-аутсорсеров.

4) С нашей точки зрения, эффективным маркетинговым ходом стало бы предложение аутсорсерами продуктов и услуг не только для отдельных субъектов

хозяйствования, но и для целых вертикальных отраслевых цепей. Такие продукты намного упростили бы взаимоотношения вертикально диверсифицированных производств, снизили бы уровень транзакционных издержек, временных затрат на заключение сделок, максимизировали бы информированность субъектов и снизили объем упущенных возможностей.

5) В целях создания единой информационной системы России аутсорсинг ИТ-услуг должен развиваться на единой платформе партнерских отношений. При этом должна использоваться единая правовая система, не противоречащая международным правовым нормам, а также международная система технических и экологических стандартов. Тем временем, должен сформироваться «цивилизованный» рынок предложения, которому потребуются большой объем платежеспособного спроса для поддержания дальнейшего развития.

6) Мы считаем, что необходимо раннее знакомство специалистов разного профиля с ИТ-аутсорсингом посредством введения соответствующего ознакомительного материала в дисциплины по информационным технологиям и экономике в высших и среднеспециальных учебных заведениях. Образование, по крайней мере в информационных специальностях, должно, на наш взгляд, перейти эволюционным путем на воспитание, основанное на «понимании», а не только на «знании».

Вышеописанный вариант развития общества вполне реалистичен, а вполне возможно, что неизбежен. ИТ-аутсорсинг в настоящее время является единственным фактором равномерного информационного развития стран, позволяющим достойно подготовиться к глобальной информационной эпохе.

Литература

1. Ужакина, Ю. И. Корпоративное обучение: оптимизация расходов / Ю. И. Ужакина // Управление персоналом. – 2009. - №2. – С. 19 – 23.
2. Садовничий, В. А. Как посчитать качество образования / В. А. Садовничий, В. Н. Кружалин, И. О. Артюхина // Эксперт. – 2008. - №14. – С. 59 – 73.
3. Назмутдинова, А. Р. Развитие региональной инфраструктуры сферы услуг : автореф. дисс. ... к-та эконом. наук / А. Р. Назмутдинова. – Казань, 2009. – 16 с.
4. Городецкая, В. В. Обучение в ситуации экономической нестабильности / В. В. Городецкая // Управление развитием персонала. – 2009. - №3 (19). – С. 214 – 221.
5. Полешук, Л. М. Стратегия управления интеллектуальной собственностью в инновационном процессе // ИС. Промышленная собственность. – 2009. - №4. - С. 25 - 27.
6. Итоги деятельности ГОУ ВПО «Казанский государственный технологический университет» Отчет ректора КГТУ за 2008 - 2009 учебный год. // www.kstu.ru.
7. Водолажская, Е. Л. Инвестиции фирмы в профессиональные кадры / Е. Л. Водолажская, В. В. Авилова // Вестник Казан. техн. ун-та. - 2009. - №2. – С. 11 – 17.
8. Курамшина, К. С. Совершенствование методов оценки экономической эффективности инновационных проектов сферы образования / К. С. Курамшина, С. Ш. Останина // Вестник Казан. техн. ун-та. - 2012. – Т. 15. - №14 – С. 262 -264.