Д.В. **Якімчук**, асп.

РЕГІОНАЛЬНА СПЕЦИФІКА СУЧАСНОГО ГЛОБАЛЬНОГО АУТСОРСИНГУ

У статті розглянуто теоретичні та практичні аспекти аутсорсингу та основних його видів. Висвітлено регіональну специфіку глобального офшорингового бізнесу. Здійснено аналіз напрямів і динаміки офшорингових послуг в окремих країнах світу, зважаючи на сучасну світову фінансову та економічну кризу.

In the article the theoretical and practical aspects of outsourcing and its main types are considered. The regional peculiarity of the world offshoring business is elucidated. The trends and dynamics of the offshoring services in certain countries are analyzed, having regard to the current global financial and economic crisis.

Ключові слова: аутсорсинг, офшорингові послуги, сусідній офшоринг, регіон,світова рецесія.

Key words: outsourcing, offshoring services, nearshoring, region,global recession.

У стратегії розвитку будь-якого бізнесу обов'язково має місце його оптимізація. Значної актуальності вона набуває у контексті процесу глобалізації економічного простору, а особливо його кризових часів, як, наприклад, сучасної світової рецесії. Однією з провідних бізнес-моделей, що дозволяє оптимізувати діяльність компанії у вищезгаданих умовах є аутсорсингова.

Аутсорсинг завжди викликав інтерес та був причиною дискусій. Так, наприклад, США, як перша країна, у якій аутсорсингова модель набула широкого застосування, стала епіцентром диспутів, пов'язаних з тим, що розширення офшорного виробництва та, відповідно, імпорту зменшить виробничі потужності США, нераціонально розподілить американську технологію у світі, і що найстрашніше – позбавить країну великої кількості робочих місць. Фахівці, як прихильники, так і супротивники аутсорсингу, наводили аргументи, розглядаючи нові аспекти та розширюючи коло питань. І вже сьогодні можна констатувати, що твердження про аутсорсинг як негативне явище для економіки країни, як правило, висувається, виходячи з політичних міркувань. У той час, як більшість економістів не вважає аутсорсинг загрозою для економіки США та інших розвинутих країн, зауважуючи, що негативний вплив може проявлятися лише у короткостроковій перспективі при підвищенні загальної ефективності економіки. Доказом цього є, зокрема, дослідження McKinsey Global Institute (незалежної дослідницької групи в межах американської консалтингової компанії McKinsey & Company Inc., США), відповідно до результатів якого на кожний долар, вкладений американськими підприємствами сфери послуг в аутсорсинг закордоном, виробляється 1,12-1,14 доданої вартості для американської економіки в цілому, завдяки зниженню цін та більш високій конкуренції між компаніями [1].

Тим часом, глобальний аутсорсинг вже перетнув поріг третьої фази (зародження, зростання, стабільність). За останні десятиліття на зміну ері виробничого аутсорсингу прийшла ера аутсорсингу послуг.

Дослідженням аутсорсингу займаються переважно західні вчені, зокрема, Дж.Хейвуд, Ж.-Л.Бравар, Р.Морган, С.Клементс, М.Донелланн, Л.Уіллкокс, М.Лесіті, Г.Фіцжеральд, Й.Ротман, Д.Фаррелл та ін. Темі аутсорсингу у даній площині присвячені праці російських та вітчизняних учених: Б.А.Анікіна, О.В.Гаврилюка, С.О.Календжяна, Д.М.Михайлова та ін.

Аналіз останніх наукових праць та публікацій, присвячених дослідженню аутсорсингу, дозволяє чітко зрозуміти його сутність та види, принципи та специфіку здійснення, виявити базові переваги та недоліки. Проте, процес глобалізації, зокрема, такі його прояви, як сучасна економічна та фінансова криза, вносять свої корективи і вимагають перегляду старих парадигм та їх заміни новими. В умовах зростаючої конкуренції між провайдерами аутсорсингових послуг, пропозиції яких є аналогічними, проведення їх систематизації ускладнюється. Таким чином, вивчення місця розміщення компанії стає дедалі складнішим та вагомішим, внаслідок чого необхідним аспектом вивчення аутсорсингу сьогодні стає його локалізація.

Аутсорсинг (з англ. outsourcing – "зовнішнє виконання") означає передачу організацією певних бізнес-процесів чи виробничих функцій на обслуговування іншій компанії, що спеціалізується у відповідній сфері. На відміну від послуг сервісу та підтримки, що мають разовий, епізодичний чи випадковий характер, на аутсорсинг зазвичай передаються функції з професійної підтримки безперебійної роботи окремих систем та інфраструктури на основі довгострокового контракту (не менше 1 року). При цьому наявність бізнес-процесу вирізняє аутсорсинг від решти форм надання послуг та абонентського обслуговування.

Виробничий аутсорсинг – передбачає часткову чи повну передачу компанією сторонньому підряднику виробництва продукції чи її компонентів. Яскравим прикладом слугує компанія Dell (США) – один із провідних світових лідерів в області розробки і виробництва комп'ютерних систем, – у якої немає жодного власного заводу з виробництва комп'ютерів, складських приміщень, дилерської мережі та бухгалтерії. Усі ці функції виконують на умовах аутсорсингу фірми-підрядники, які не є власністю Dell; компанія володіє лише торговою маркою, банківським рахунком і залою для засідань. Натомість, у розпорядженні фірми знаходиться унікальна підприємницька схема виробництва товарів та послуг, що діє за принципом сполучної ланки між виробничими та бізнес-процесами [2].

Аутсорсинг інформаційних технологій або ІТО (information technology outsourcing) з розвитком нової економіки стає дедалі актуальнішим та популярним з-поміж інших аутсорсингових послуг. Найбільш витратні послуги ІТ-аутсорсингу включають створення продуктів програмного забезпечення та надання пов'язаних з ними послуг – організацію служби підтримки, функції з обробки інформації, її зберігання тощо.

Аналіз динаміки глобального ринку ІТО у 2008 р. становив 220-250 млрд. дол., тоді як у 2005 р. цей показник складав 100 млрд. дол. Найбільш активно до ІТ-аутсорсингу вдаються країни з високим рівнем розвитку сектора "нової економіки" – насамперед, США, де 60-70% компаній використовують послуги фірм-аутсорсерів в області інформаційних

технологій з різних країн світу. Провідними учасниками ринку IT-аутсорсингу як у якості продавців, так і покупців є такі ТНК США як: Eletronic Data System, HP, IBM та інші.

Іншою формою аутсорсингу є аутсорсинг бізнес-процесів (business process outsourcing – BPO). Суть моделі полягає у передачі компанією сторонньому підрядникові всього процесу ведення бізнесу або окремих його функцій, які не пов'язані прямим чином з основною сферою її діяльності. У даному випадку розрізняють бізнес-процеси, так званого "заднього плану" (back office), тобто пов'язані з внутрішніми компетенціями фірми (фінанси, бухгалтерський та кадровий облік, логістика тощо), та "переднього плану" (front office), що передбачають послуги з обслуговування клієнтів (центри зв'язку).

Окремо аутсорсинг бізнес-процесів включає сектор KPO (knowledge process outsourcing), ключовим елементом якого є специфічні знання та інформація, необхідні для глибокого вивчення та серйозної аналітичної обробки даних, формування та управління базами знань. Послугами тут можуть виступати маркетингові дослідження, послуги з патентного вивчення, юридичне обслуговування.

Коли компанія, що надає послуги знаходиться за кордоном, аутсорсинг стає офшорним або офшорингом (з англ. offshoring – "той, що відбувається за межами країни").

У той час як поняття аутсорсингу та офшорингу підлягали деталізованому опису, то відносно новим напрямком для інтересу дослідників став так званий "сусідній" офшоринг або офшоринг у сусідні країни (у західній літературі позначається терміном "nearshoring"). Ключова ідея концепції сусіднього офшорингу полягає у мінімізації труднощів та ризиків, пов'язаних з віддаленістю між клієнтом та провайдером, що характерно для "традиційної" офшорингової моделі, та вигідне використання наближених аутсорсингових територій. Перевага географічної наближеності проявляється у ряді вигод, що з неї випливають, а саме: спільний часовий пояс; культурна спорідненість, включаючи мову, менталітет, систему освіти, історію тощо; у випадку ЄС це також система захисту прав інтелектуальної власності та безвізовий режим; стосовно країн Східної Європи вагомою перевагою виступає висококласна технічна та наукова підготовка кадрів, їхні математичні здібності та належний рівень володіння іноземними мовами; і зрештою, резюмуючи усі вищезазначені вигоди, закономірною є перевага зниження витрат.

Яскравим прикладом сусіднього офшорингу слугує Латинська Америка. Коста-Ріка, наприклад, вважається однією з найбезпечніших країн для інвестування у Центральній Америці. Це пояснюється рядом факторів: переважна більшість населення вільно володіє англійською мовою, що робить країну єдиною у регіоні з низьким рівнем ризику та відносно високим рівнем адаптування до зростаючих вимог; інші переваги, такі як багатомовні можливості, територіальна близькість зі Сполученими Штатами, центральний часовий пояс, розвинута інфраструктура та ініціативи з боку уряду (зокрема, лояльні податкові програми для іноземних інвесторів) на сьогодні розцінюються як базові вимоги у контексті вибору партнера з аутсорсингу. Низький рівень корупції, стабільний валютний курс, а також геополітичні умови міста Сан-Хосе – інші привабливі сторони Коста-Ріки [3].

Стосовно Європейського простору ситуація дещо інша, оскільки будь-яка країна тут має передумови для позиціонування себе як країни сусіднього офшорингу, що є актуальним і для України.

"Гарячою точкою" сучасного сусіднього офшорингу, зокрема у сфері ІТ, є Румунія, в якій згідно даних CEEOA (Асоціації аутсорсингу країн Центральної та Східної Європи) у 2008 році було зареєстровано 580 національних та міжнародних компаній з ІТ-аутсорсингу. Високий рівень володіння населенням англійською, французькою та німецькою мовами разом з мінімальними культурними відмінностями з країнами Західної Європи, відмінно налагоджена транспортна інфраструктура з чисельними міжнародними сполученнями та урядова підтримка індустрії обумовлюють взаємовигідну співпрацю з румунськими провайдерами аутсорсингових послуг.

Незважаючи на негативні впливи нинішньої глобальної економічної кризи, сфера аутсорсингу та офшорингу демонструють позитивну динаміку зростання та утримують стабільними встановлені території офшорингового розміщення. Наприклад, Філіппіни збільшили прибутки від аутсорсингу на 25% з 4,8 млрд. дол. у 2007 р. до 6,06 млрд. дол. у 2008 р., розширивши відповідно кількість робочих місць в межах галузі на 33%, таким чином, досягнувши позначки 400 тис. осіб. У свою чергу, Індія протягом 2004-2009 рр. демонструвала 35% щорічного приросту прибутків, а експорт у сфері ІТО та ВРО у 2008 р. загалом склав 40 млрд. дол. У той же час, коли ряд транзитивних країн боролися за інвестиції країн-аутсорсерів, прямі закордонні інвестиції в Індію у 2008 р. досягнули найбільшого у світі річного приросту – 46%, з 25 млрд. дол. до 46 млрд. дол., в умовах світового зниження обсягу прямих закордонних інвестицій з 1,9 трлн. дол. до 1,7 трлн. дол. [4].

У 2008 р. для глобальної сфери послуг існувала загроза втрати головних клієнтських ринків та занепаду внаслідок негативних впливів світової рецесії. Такого роду ефекти можуть спричинити ґрунтовні зміни не лише у напрямку стратегії здійснення офшорингу з боку власників. Ми акцентуємо увагу на можливості суттєвої модифікації парадигми стосовно критеріїв оцінки напрямів аутсорсингового розміщення.

Конвергенція офшорних країн у регіони розглядається нами як ймовірна головна тенденція у найближчому майбутньому внаслідок її потенційного впливу на моделі глобального офшорного бізнесу. Незважаючи на той факт, що регіон передбачає звичайне об'єднання територій розміщення світової індустрії послуг, дана конвергенція потребує розкриття на більш деталізованому рівні. Необхідність такого аналізу пояснюється, зокрема, тим, що в умовах сучасної фінансової нестабільності ключовим стає питання витрат, задіяних у процесі аутсорсингу окремих бізнес-процесів. У цьому контексті ще донедавна розповсюджений критерій серед компаній-споживачів офшорингових послуг, який полягав у тому, що вибір ділового партнера переважає над вибором країни його розміщення, втрачає свою актуальність. Різні країни і, більше того, різні регіони характеризуються певними ціновими рамками накладних витрат, таких як орендна плата та утримання персоналу. Певний набір професійних навичок корелюється у більшій чи меншій мірі із рівнем заробітної плати, що у свою чергу впливає на співвідношення попиту та пропозиції у даному

регіоні. Першочерговий пошук підходящого контрагента за принципом відповідності пропозиції його послуг вимогам, що висуває компанія, звісно має свої переваги. Проте, якщо країною його розміщення є, приміром, Сполучені Штати чи держава Західної Європи, це може супроводжуватися на порядок вищим рівнем цін на суміжні послуги та фактори виробництва. Більше того, робоча сила кожної країни володіє унікальними професійними навичками та характеристиками, так само як і решта факторів. Віддаючи належне цьому факту, компанія здатна звести до мінімуму ризики, пов'язані з вибором аутсорсингового партнера у довгостроковій перспективі.

Так, американськими консалтингово-дослідницькими компаніями Global Services та Tholons представлено рейтинг найкращих 10 аутсорсингових країн та 50 міст світу за 2009 р., розподіливши, зокрема, останні за регіонами [4].

Відповідно до рейтингу, найбільшим та найуспішнішим світовим лідером офшорингу сьогодні є Індія, яка налічує 3,5 млн. випускників нетехнічних спеціальностей та понад 500 тис. випускників технічного профілю, кількість яких постійно зростає. У рейтингу восьми найкращих глобальних офшорингових міст Індія утримує шість позицій, включаючи Бангалор, Делі, Мумбаї та Ченнай.

Другою країною серед офшорних лідерів світу є Філіппіни. Ніша, що її займає країна на світовому ринку аутсорсингу – послуги англомовних центрів зв'язку – у 2008 р. забезпечувала більше 250 тис. робочих місць, генеруючи 4,2 млрд. дол. (70% загального національного прибутку від аутсорсингу). Експорт сектору послуг з обробки інформації (back-office) та КРО-аутсорсингу у 2008 р. становив 830 млн. дол..

Третє місце у рейтингу передових офшорингових країн світу 2009 року займає Китай, перевагою якого залишаються низькі витрати на працю та високотехнологічне виробництво, і який продовжує вагому трансформацію національного бізнес-середовища, включаючи проведення приватизації державних підприємств. Кінцевою метою держави є становлення себе як світового технологічного лідера у більшості галузей, так само як самодостатнього провайдера послуг зв'язку, паливно-енергетичного комплексу тощо. Зауважимо також, що у числі 50 глобальних аутсорсингових міст Китай займає шість позицій, з них друга і третя відведена Шанхаю та Пекіну відповідно.

Четвертою лідируючою країною для офшорингу є Ірландія, а її столиця Дублін – п'ятим глобальним містом сприятливим для аутсорсингу, а також винятковим місцем для здійснення сусіднього офшорингу з країнами Західної Європи (за критеріями переваг спільного часового поясу, подібності ділової культури та наявності високоякісної інфраструктури). Аутсорсингові можливості міста включають послуги з підтримки англомовних та багатомовних зв'язків, послуги з управління ІТ-інфраструктурою, фінанси та аудит, розробку продукції, НДДКР, послуги з опрацювання даних сфер медичного та юридичного обслуговування.

П'ятою серед найкращих аутсорсингових країн у 2009 р. стала Бразилія, яка завдяки масштабному резерву технічно-кваліфікованої робочої сили та перевагам сусіднього офшорингу дедалі яскравіше позиціонується в якості провідного суб'єкта глобального ринку послуг. До основних напрямків аутсорсингових послуг належать: послуги з управління

впровадженням, послуги з інфраструктурного управління, розробка систем захисту та багатомовні послуги BPO-аутсорсингу. Висока концентрація магістрів та кандидатів наук також сприяє привабливості країни для аутсорсингу послуг високої вартості, як, наприклад, НДДКР та інженерія. Будучи найвпливовішим членом МЕРКОСУР, Бразилія також відіграє провідну макроекономічну роль в регіоні.

Наступну п'ятірку найкращих країн для офшорингу представляють Канада, Росія, Мексика, В'єтнам та Польща відповідно.

Великий інтерес для України у контексті теми даної статті становить Росія, яка прагне до лідерства на світовому ринку аутсорсингу високих технологій та НДДКР. Сьогодні російський ринок аутсорсингових послуг у сфері IT та бізнес-процесів суттєво розширився. Так, зросли вагомі та зрілі сегменти центрів обробки викликів, веб-хостингу та інших послуг, пов'язаних з Інтернетом, збільшилась кількість широкого ряду пропозицій з експлуатації та підтримки різноманітних об'єктів IT-інфраструктури та прикладних систем тощо. Подальший розвиток аутсорсингового ринку Росії ми пов'язуємо з наступними особливостями. По-перше, переважна більшість кваліфікованої робочої сили зосереджена у великих містах, тоді як крупні промислові компанії зазвичай складаються з кількох виробничих філій, розташованих у малих містах. Філії, у свою чергу, стикаються з проблемою нестачі кадрів, що спонукає вдатися до аутсорсингу. Другий чинник – збільшення кількості крупних компаній (потенційних споживачів послуг аутсорсингу) разом зі злиттями IT-компаній, що відбулися у 2007-2008 рр. та появою у середовищі перших вагомого лобі останніх [5].

Дефіцит у США та ЄС спеціалістів з комп'ютерного програмування в межах 1,5 млн. спонукає великі західні компанії до аутсорсингу в східноєвропейських країнах [3]. У цьому контексті Україні доцільно стратегічно підійти до становлення національного ринку офшорного програмування. За даними Асоціації з аутсорсингу у Центральній та Східній Європі (CEEOA), обсяг українського ринку IT-аутсорсингу у 2008 р. склав 530 млн. дол., що є найвищим показником у регіоні (рис. 1) [6].

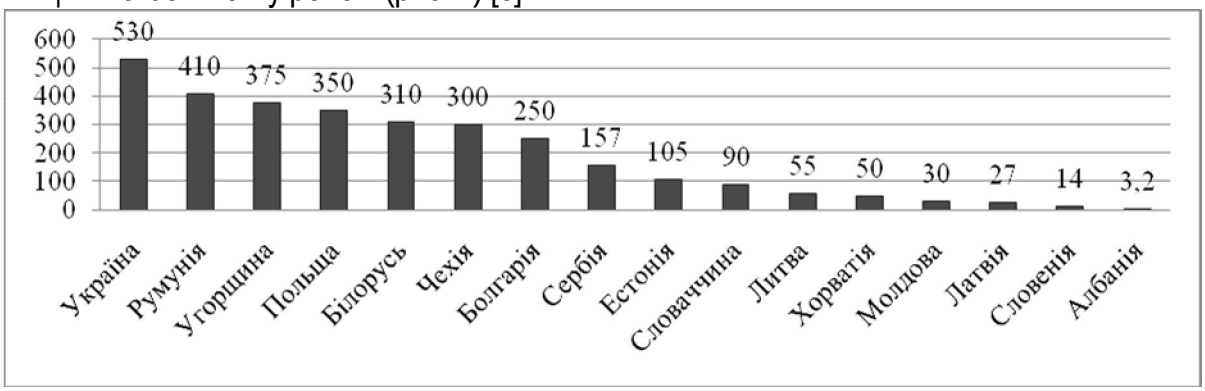


Рис. 1. Обсяг національних ринків IT-аутсорсингу у 2008 р., у млн. дол. США

До основних чинників, що зумовили такий успіх, слід віднести високий рівень науки та підготовки фахівців з програмного забезпечення. Вважаємо також доцільним виділити низку лімітуючих факторів, що перешкоджають Україні стати провідним провайдером аутсорсингових послуг: неготовність 80% студентів до практичної роботи після закінчення навчальних закладів; недостатній рівень знання іноземних мов вітчизняними фахівцями;

висока конкуренція з боку Індії та інших країн-лідерів у цій сфері; неповна відкритість українського ринку аутсорсингу (лише третина українських аутсорсерів надають свої послуги офіційно); неконсолідованість ринку; відсутність інвестицій і державної підтримки галузі; нарешті, нестабільна політична ситуація.

Україна знаходиться на стадії формування національного ринку аутсорсингу, виходячи з рівня кваліфікації робочої сили, рівня володіння іноземними мовами та розвитку IT-інфраструктури, а тому повинна поставити за пріоритет перспективу досягнення стадії зростання та зрілості, скориставшись досвідом країн-лідерів. За умови виваженого підходу, аутсорсинг може бути одним з можливих ефективних шляхів інтеграції України до міжнародного ринку послуг.

Література:

1. Offshoring: Is It a Win-Win Game? // MGI. – 2003. – Режим доступу: http://www.mckinsey.com/mgi/reports/pdfs/offshore/Offshoring_MGI_Perspective.pdf
2. Широкова А.В. Формы аутсорсингових отношений // Воспросы новой экономики. – 2010. – №2(10). – С.74-85.
3. The Business Case for Nearshore Outsourcing to Eastern Europe 2010. – Режим доступу: http://www.akelasoftware.com/news/the-business-case-for-nearshore-outsourcing-to-eastern-europe.html
4. A Global Services-Tholons Study "Top 50 Emerging Global Outsourcing Cities" – 2009. – Режим доступу: http://www.globalservicesmedia.com/teoc/grfx/Top%2050%20Emerging%20Outsourcing%20Cities.pdf
5. Сеннатор А. Аутсорсинг: надежды и реалии // Intelligent Enterprise. – 2010. – №1(211). – Режим доступу: http://www.outsourcing.ru/content/rus/298/2980-article.asp
6. Central and Eastern Europe IT Outsourcing Review 2008. – Режим доступу: http://itonews.eu/shared/files/CEE_IT_Outsourcing_Review_2008.zip