

УДК 33**DOI: 10.34670/AR.2023.20.79.054**

Перспективы развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации

Качкова Полина Денисовна

Аспирант,
Государственный университет управления,
109542, Российская Федерация, Москва, Рязанский пр., 99;
e-mail: dkp23@mail.ru

Аннотация

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 данной статье рассмотрим перспективы развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации. Целью исследования является анализ перспектив развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации. Дана оценка внедрения цифровой трансформации в аутсорсинговые компании в сфере бухгалтерского и кадрового аутсорсинга. Выделены этапы развития, предполагаемые результаты, которые будут получены входе корреляции. Автор использовал методы анализа и синтеза информации. Результатом исследования является вывод о повышении эффективности аутсорсинговых компаний при использовании продуктов цифровой трансформации. 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.

Для цитирования в научных исследованиях

Качкова П.Д. Перспективы развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 3А. С. 700-707. DOI: 10.34670/AR.2023.20.79.054

Ключевые слова

Аутсорсинг, цифровая трансформация, услуги, цифровизация, цифровая экономика, экономическая эффективность, клиентоориентированность.

Введение

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 данной статье рассмотрим перспективы развития аутсорсинга в условиях цифровой трансформации.

В последние годы значительное внимание уделяется феномену цифровой экономики, исследованию которой посвящено значительное число научных работ [Рудая, 2008]. В то же время, не до конца исследованным остается вопрос о взаимосвязи цифровой экономики, трансформации и аутсорсинга.

Для начала надо выделить дефиниции, на которые автор будет опираться в своем исследовании. Под аутсорсингом автор будет опираться на определение «Garther Glossary»: «Аутсорсинг – это использование внешних поставщиков услуг для эффективного предоставления бизнес-процессов, прикладных услуг и инфраструктурных решений с поддержкой ИТ для достижения бизнес-результатов» [Словарь Gather Glossary, [www](http://www.gatherglossary.com)]. В своей работе под «аутсорсинговой компанией» автор будет понимать компании, которые занимаются аутсорсингом бухгалтерских, кадровых и информационных услуг.

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 будет понимать: «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» [Руденко, Грибанов, 2021].

Основная часть

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 лица 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 аутсорсинга на каждом этапе внедрения цифры в экономику. Вследствие в таблице 1 этого был произведен анализ взаимосвязи цифровизации и аутсорсинга.

Анализ основные дефиниций при исследовании вопросов взаимосвязи цифровизации и аутсорсинга представлен в таблице 1.

Можно выделить группы изменений в аутсорсинге, на которые повлияла цифровая трансформация [Горицкевич, [www](http://www.goritskevich.com)].

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.

Таблица 1 - 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, 1C, Webex, Skype 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. Данный этап можно характеризовать, как полное преобразование всех бизнес-процессов предоставления услуг в цифровой вид. Более подробный анализ автор приведен ниже.

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 услугах 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 [Горицкевич, www].

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 аутсорсинговой компании должны знать о нововведениях, которые происходят внутри организации, о перспективах развития, рисках и возможностях [там же].

Цифровая трансформация является тенденцией современного мира. Это также объективное требование развития, которое не может не проводить каждая страна, если она хочет быть передовой державой [там же]. В связи с этим государства стараются внедрять элементы цифровизации в каждую отрасль. После 24 февраля 2022 года многие сферы деятельности изменились. Около 100 тыс. IT-специалистов покинули Россию после февраля. В процентном соотношении это составляет 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. [Грибов, www]. Конечно, данные проблемы влияют на экономическое состояние России. По данным «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. Так по данным «РБК» отметили, что по данным Росстата: в 2021 году затраты на внедрение и использование цифровых технологий выросли на 26% по сравнению с 2020 годом, в 2023 году ожидается спад показателя на 5%, а в 2024-м – рост на 7% [Балашова, Ясакова, Ткачев, www]. Стоит отметить, что заместитель руководителя Центра компетенций Национальной технологической инициативы на базе «Сколтеха», Александр Сиволобов, считает введенные 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» [там же].

К 2024 году 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. По мнению С.Ю. Глазьева, 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 «Сбер Решения». Более 20 лет компания работает на рынке аутсорсинговых услуг, предоставляя клиентам бухгалтерские, кадровые и другие услуги для бизнеса. Отметим, что 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 «Сбер Решения». Данный программный продукт направлен на перемещение деятельности по обслуживанию и коммуникаций сотрудника аутсорсинга и клиента в систему, которая отвечает всем требованиям 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.

Литературный обзор

Научная позиция автора данного исследования была сформирована на базе изучения и анализа теоретических и методических работ, посвященных исследованию применения услуг аутсорсинга в различных сферах бизнеса, таких зарубежных и отечественных авторов как:

Агаркова А.П., Акаткин Ю.М., Аникина Б.А., Брянкина К.А., Вайл П., Ворнер С., Джамалдинова М.Д., Королева О.Б., Курбанова А.Х., Малютина О.Н., Мезинова И.А., Моисеева Н.К., Москвина И.А., Неретин А.В., Сибел Т., Синяева В.В., Стапран Д.А., Петрова И.В., Рудая И.Л., Хаутэн М., Черемисин Д.В., Черненко В.А., Чесалов А., Шимширт Н.Д., Юрьцина А.А., Юрьева С.В., Ясиновская Е.Д.

Материалы и методы

Автор провел исследования внедрения продуктов цифровой трансформации, которые направлены на цифровизацию бизнес-процессов компании. Были определены компании и сервисы, произведен сравнительный анализ функционала программных решений и сделан вывод.

Были выделены категории услуг, автор внес их в таблице. Список конкретных услуг по категориям указан ниже:

- Финансовые услуги: финансовое моделирование и бизнес-планирование, обязательный и инициативный аудит, управление рисками и внутренний контроль, консалтинг по созданию Общего Центра Обслуживания.
- IT-услуги: консалтинг по IT и безопасности, диагностика IT-инфраструктуры, анализ защищенности инфраструктуры, диагностика процессов обработки персональных данных.
- Юридические услуги: полный юридический аутсорсинг.
- Антикризисные услуги: сакционный консалтинг, сокращение персонала, IT-трансформация с переходом на российское ПО, юридическое сопровождение в рамках реструктуризации.

Результаты

По данным «Сбер Решения» рост рынка аутсорсинга учетных функций довольно нестабилен. При этом «Сбер Решения» за время своего существования смогли показать стабильный ежегодный рост на 20-24% и увеличить свою долю рынка с 3% до 16%. По итогам 2022 года СберРешения являются лидерами средю компаний, занимающихся учетными функциями. В таблице 2 приведен анализ IT-услуг.

Таблица 2 - IT-услуги аутсорсинговых компаний

Компания	СберРешения	Северсталь цес	Bellerage	1c- wiseadvice
Услуга				
Консалтинг по IT-безопасности	Есть	Есть	Есть	Нет
Финансовые услуги	Есть	Нет	Есть	Нет
Юридические услуги	Есть	Нет	Есть	Нет
Антикризисные услуги	Есть	Нет	Есть	Есть

Обсуждение

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 собой возможность цифрового обмена персональными данными клиента между компаниями экосистемы «Сбербанка». На данном этапе это может означать, что компания «Сбер Решения» 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».

Заключение

По результатам данного направления исследования можно сделать вывод, что внедрение и использование цифровых продуктов по внутренним и внешним бизнес-процессам 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.

Библиография

1. Балашова А.А., Ясакова Е.Д., Ткачев И.А. Эксперты оценили угрозу санкций для цифровой трансформации России. URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/27/04/2022/62681d139a7947266b64cd9e
2. Горицкевич Е.М. Что такое цифровая трансформация? URL: <https://www.sap.com/cis/insights/what-is-digital-transformation.html>
3. Грибов М.А. Импортзамещение в IT: Цифровая трансформация на российском ПО. URL: <https://rb.ru/opinion/importozameshenie-v-it/>
4. Рудая И.Л. Развитие понятийного аппарата методологии аутсорсинга // Вестник СамГУ. 2008. № 5/2 (64). С. 138.
5. Руденко М.Н., Грибанов Ю.И. Цифровая трансформация бизнеса. М.: Дашков и К, 2021. 213 с.
6. Словарь Gartner Glossary. URL: <https://www.gartner.com/en/glossary?glossarykeyword=Automation>
7. Vial G. Understanding digital transformation: A review and a research agenda //The journal of strategic information systems. – 2019. – Т. 28. – №. 2. – С. 118-144.
8. Ebert C., Duarte C. H. C. Digital transformation //IEEE Softw. – 2018. – Т. 35. – №. 4. – С. 16-21.
9. Matt C., Hess T., Benlian A. Digital transformation strategies //Business & information systems engineering. – 2015. – Т. 57. – С. 339-343.
10. Kraus S. et al. Digital transformation: An overview of the current state of the art of research //Sage Open. – 2021. – Т. 11. – №. 3. – С. 21582440211047576.

Outsourcing development prospects in the conditions of digital transformation

Polina D. Kachkova

Postgraduate,
State University of Management,
109542, 99, Ryazanskii ave., Moscow, Russian Federation;
e-mail: dkp23@mail.ru

Abstract

Outsourcing is a common business practice that allows companies to achieve efficiency and cost savings by hiring external service providers to perform certain tasks. With the development of technology and digital transformation, outsourcing is also changing and adapting to new market demands. In this article, we will consider the prospects for the development of outsourcing in the context of digital transformation. The purpose of the study is to analyze the prospects for the development of outsourcing in the context of digital transformation. An assessment of the implementation of digital transformation in outsourcing companies in the field of accounting and personnel outsourcing is given. The stages of development, the expected results that will be obtained during the correlation are highlighted in the paper. The author used methods of analysis and synthesis of information. The result of the study is the conclusion about increasing the efficiency of outsourcing companies when using digital transformation products. Digital transformation creates new challenges for companies that can be solved with the help of digital technologies. However, finding and attracting highly qualified professionals in this field can be difficult and expensive. Outsourcing allows companies to access specialists on demand and pay for their services only upon completion of work.

Polina D. Kachkova

For citation

Kachkova P.D. (2023) Perspektivy razvitiya outsorsinga v usloviyakh tsifrovoy transformatsii [Outsourcing development prospects in the conditions of digital transformation]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (3A), pp. 700-707. DOI: 10.34670/AR.2023.20.79.054

Keywords

Outsourcing, digital transformation, services, digitalization, digital economy, economic efficiency, customer focus.

References

1. Balashova A.A., Yasakova E.D., Tkachev I.A. *Eksperty otsenili ugrozu sanktsii dlya tsifrovoy transformatsii Rossii* [Experts assessed the threat of sanctions for the digital transformation of Russia]. Available at: https://www.rbc.ru/technology_and_media/27/04/2022/62681d139a7947266b64cd9e [Accessed 12/12/2022]
2. Goritskevich E.M. *Chto takoe tsifrovaya transformatsiya?* [What is digital transformation?]. Available at: <https://www.sap.com/cis/insights/what-is-digital-transformation.html> [Accessed 12/12/2022]
3. Gribov M.A. *Importozameshenie v IT: Tsifrovaya transformatsiya na rossiiskom PO* [Import substitution in IT: Digital transformation on Russian software]. Available at: <https://rb.ru/opinion/importozameshenie-v-it/>
4. Rudaya I.L. (2008) Razvitie ponyatiinogo apparata metodologii outsorsinga [Development of the conceptual apparatus of outsourcing methodology]. *Vestnik SamGU* [Bulletin of SamSU], 5/2 (64), p. 138.
5. Rudenko M.N., Gribov Yu.I. (2021) *Tsifrovaya transformatsiya biznesa* [Digital transformation of business]. Moscow: Dashkov i K Publ.
6. *Slovar' Gather Glossary* []. Available at: <https://www.gartner.com/en/glossary?glossarykeyword=Automation> [Accessed 12/12/2022]
7. Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The journal of strategic information systems*, 28(2), 118-144.
8. Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & information systems engineering*, 57, 339-343.
9. Ebert, C., & Duarte, C. H. C. (2018). Digital transformation. *IEEE Softw.*, 35(4), 16-21.
10. Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *Sage Open*, 11(3), 21582440211047576.