

ИННОВАЦИОННЫЙ АУТСОРСИНГ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Амирханов Азиз Абдуллаевич

Аспирант, Институт международного права
и экономики имени А.С. Грибоедова, г. Москва
mirtana@gmail.com

INNOVATIVE OUTSOURCING IN THE ACTIVITIES OF ENTERPRISES IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

A. Amirkhanov

Summary. Currently, Russian companies have realized the importance and benefits of digital transformation. According to the results of 2020, 2 times more companies were identified compared to 2018, which approach this issue systematically and implement changes within the framework of a special strategy. The value of the digital form of interaction is constantly growing in all industries. It is important both for communication and for the continuous development of products and services. In this process, understanding the complex processes and tools that will help you move from the current market situation to a new business model plays a key role. These issues can be solved faster and with little cost, provided that the services of specialized companies are used, that is, by outsourcing these functions.

The article discusses the main trends of digitalization processes and the need for outsourcing in the digital transformation of business processes. The advantages of using outsourcing are identified, in particular, the reduction of business costs, the ability to attract the best specialists in the field of digitalization of business processes, independence from the risks of dismissal, illness of employees in the field of digitalization if they are hired, as well as the ability to focus on further business development.

Keywords: outsourcing, digitalization, digital transformation, digitalization of business processes.

Аннотация. В настоящее время российские компании осознали важность и преимущества цифровой трансформации. По итогам 2020 года было выявлено в 2 раза больше компаний по сравнению с 2018 годом, которые подходят к данному вопросу системно и осуществляют преобразования в рамках специальной стратегии. Ценность цифровой формы взаимодействия постоянно растет во всех отраслях. Она важна как для коммуникации, так и для постоянного развития продуктов и услуг. В этом процессе ключевую роль играет понимание сложных процессов и инструментов, которые помогут пройти путь от текущей рыночной ситуации к новой модели бизнеса. Данные вопросы можно решить быстрее и с незначительными затратами при условии использования услуг специализированных компаний, то есть передав данные функции в аутсорсинг.

В статье рассматриваются основные тенденции процессов цифровизации и необходимость применения аутсорсинга при цифровой трансформации бизнес-процессов. Выявлены преимущества применения аутсорсинга, в частности, сокращение затрат бизнеса, возможность привлечения наилучших специалистов в области цифровизации бизнес-процессов, независимость от рисков увольнения, болезни сотрудников в области цифровизации в случае принятия их в штат, а также возможность сосредоточиться на дальнейшем развитии бизнеса.

Ключевые слова: аутсорсинг, цифровизация, цифровая трансформация, цифровизация бизнес-процессов.

Наиболее важной тенденцией последних лет, как в экономике, так и в социальной жизни, стала тотальная цифровизация. Вместе с тем, 2020 год, запомнившийся как год пандемии коронавируса и самоизоляции граждан, стал стимулом для ускорения процессов цифровой трансформации многих экономических структур.

Согласно Национальному проекту, под термином «цифровая экономика» следует понимать экономический уклад, характеризующийся переходом на новый уровень внедрения информационных технологий во всех сферах социально-экономической деятельности [2]. Согласно стратегии развития информационного общества РФ, цифровая экономика — это деятельность,

где ключевым фактором производства являются данные, представленные в цифровом виде, что позволят по сравнению с традиционными формами введения предпринимательства существенно повысить добавленную стоимость конечного продукта, производительность труда, эффективность и качество в различных сферах производства [1].

Среди ключевых целей цифровой экономики Российской Федерации выделяют автоматизацию всех основных производственных процессов, развитие рынка информационного производства и потребления, увеличение совокупной эффективности субъектов экономической деятельности, создание цифровой занятости, создание новой, более эффективной системы управления изменениями, в том числе с помощью развития новых цифровых технологий.

Группой исследователей в области цифровой экономики были выделены приоритетные разработки научно-технологического прогресса человечества, а именно: большие данные и их анализ, нейротехнологии и искусственный интеллект, автономные роботы моделирования, промышленный интернет вещей, умные города, кибербезопасность, квантовые технологии, аддитивное производство (3/D печать), технологии виртуальной и дополненной реальностей [6].

По итогам 2020 года только 11% российского бизнеса отличается высоким уровнем цифровизации. Общий индекс цифровизации составляет 50 пунктов из 100 [9].

По результатам опроса, проведенного в 2020 году компанией KMDA среди более 700 представителей российских компаний из 27 отраслей (от нефтегазовой, машиностроения и образования до ИТ и банковского сектора), в настоящее время выделяется 7 ключевых направлений цифровой трансформации [10]:

1. Работа с инновациями
2. Управление на основе данных
3. Цифровизация бизнес-процессов
4. Управление клиентским опытом
5. Цифровая инфраструктура (цифровые технологии)
6. Управление ценностью продуктов и услуг
7. Цифровая культура и развитие компетенций

Согласно опросу, приоритетными направлениями цифровой трансформации российских компаний являются цифровизация бизнес-процессов и работа с данными для более сложных задач, а также управление клиентским опытом. Эти направления являются базовыми для трансформации и напрямую влияют на основную операционную деятельность организации. Однако в настоящее время средний уровень цифрови-

зации бизнес-процессов по всем отраслям составляет 54%, то есть чуть больше половины [10]. Цифровизации препятствуют разнообразные причины.

В половине российских компаний отсутствует единый орган управления цифровой трансформацией, а ответственность распределена между несколькими менеджерами высокого уровня. Это снижает эффективность цифровой трансформации.

Главной причиной неудач в цифровизации бизнес-процессов представители компаний разных отраслей называют, прежде всего, отсутствие компетенций и знаний [10]. Важность цифровизации бизнеса вместе с проблемой отсутствия необходимых компетентных специалистов, зачастую даже в крупной компании, привели к развитию аутсорсинга в данной области.

Обобщая различные определения понятия аутсорсинг, можно охарактеризовать его следующим образом. Аутсорсинг (от англ. — «внешние ресурсы») представляет собой вид соглашения между предприятиями по поводу выполнения одной организацией услуг для другой в различных областях управления [3, 4, 7].

К настоящему времени уже сложилась некоторая практика аутсорсинга в России, в частности, в области ведения бухгалтерии, кадрового учета, ИТ-процессов и т.д. [4]. Однако в настоящее время в условиях цифровизации стали появляться инновационные виды аутсорсинга.

В настоящее время растет востребованность инновационных ИТ-услуг — облачных услуг в части предоставления серверных мощностей и др. В 2020 году на фоне пандемии были востребованы видеосвязь, электронный документооборот, решения по автоматизации бизнес-процессов. Развитие этих направлений продолжается. Соответственно, увеличивается нагрузка на системы и оборудование, а требования становятся все выше. Большинство систем, обеспечивающих жизнь организации, должны быть доступны 99,9% времени. Такой уровень требует больших инвестиций и высокого качества обслуживания. Это актуально, в первую очередь, для крупных предприятий, у которых много сотрудников или клиентов.

Кроме того, чтобы поддерживать все эти системы и оборудование, нужны соответствующие специалисты. Очень высок спрос на программистов, аналитиков, на всех специалистов, которые могут создавать современные информационные системы. Например, на сегодняшний день крайне востребовано программирование на языке Java в части свободно распространяемого ПО [8].



Рис. 1. Преимущества, получаемые в результате использования аутсорсинга цифровизации бизнес-процессов в современных условиях

В связи с этим все большую популярность приобретает аутсорсинг маркетинговых диджитал-технологий, использования в бизнесе больших данных, облачных сервисов, enterprise разработки, способствующие развитию бизнеса. В частности, enterprise разработка представляет собой разработку программных продуктов под требования конкретного заказчика с комплексным использованием технологий, которые охватывает области от проектирования баз данных до разработки web-интерфейсов пользователей. Enterprise разработка включает в себя проработку бизнес процессов, структур данных, описание предметных областей и их программирование. Большой популярностью стали пользоваться облачные технологии. По многим направлениям скопились огромные массивы данных, поэтому становятся востребованными технология Big Data, а также искусственный интеллект, который можно обучать на основе этих массивов [8].

Преимущества аутсорсинга в области цифровой трансформации предприятия можно рассмотреть в сравнении с другими вариантами организации цифровизации бизнес-процессов на предприятии. Создание на предприятии собственного отдела для реали-

зации цифровизации бизнес-процессов сопряжено с такими проблемами, как излишние временные и финансовые затраты, необходимость грамотного управления вновь принятыми специалистами, высокий риск неполучения нужного результата по причине недостаточности компетенций вновь принятых работников. Необходимо отметить, что временные затраты могут сыграть решающую роль в современных быстроменяющихся условиях, что может грозить потерей части дохода. Вместе с тем, возникает вопрос дальнейшего существования отдела после получения результата, так как в его услугах предприятие может больше не нуждаться. Все обозначенные издержки и риски зачастую не учитываются в стоимости проекта, хотя в действительности существуют.

С другой стороны, если решать задачу цифровизации бизнес-процессов, не привлекая сторонних специалистов, перенаправив задачи имеющего персонала на решение конкретных задач в области цифровой трансформации. Однако данный подход также является неэффективным по причине необходимости отключения персонала от основных текущих задач для решения проблем цифровизации, а это может отрицательно

сказаться на эффективности деятельности предприятия и принесет только отрицательные результаты. При этом если над задачей трудится несколько отделов, то неминуемо возникает ситуация, когда они начинают соперничать, забывая о своей главной задаче.

В свою очередь, аутсорсер с экспертизой в консалтинге имеет больше опыта, знаний и точек соприкосновения с подобными проблемами, чем тот, кто впервые с ними столкнулся. Экспертиза, которую компания приобретает на время, одновременно является непредвзятой и обеспечивает комплексность решения, поскольку аутсорсер компетентен в широком спектре систем, что позволяет ему учитывать все стороны и специфику деятельности предприятия.

По оценкам специалистов, экономически более выгодным является аутсорсинг в сравнении с созданием собственного отдела на предприятии или с перенаправлением задач существующего персонала на новые задачи в области цифровизации.

Аутсорсинговая компания в области цифровизации бизнес-процессов использует разные наборы инструментов и подходы, которые позволяют сформировать архитектуру, увидеть вектор масштабирования и через креатив и цифровые технологии эффективно выстроить процессы, трансформировать их. Такой подход на практике всегда дает позитивный сдвиг, автоматизация и интеграция позволяют упростить, а значит, снизить или вовсе исключить затраты, например на ручную обработку. В итоге такие системы начинают накапливать и систематизировать аналитические данные, превращая их в ценные для компании маркетинговые знания [5].

Следовательно, на практике применение аутсорсинга в области цифровой трансформации предприятия позволяет получить ряд преимуществ (рис. 1).

1. Прежде всего, это сокращение затрат бизнеса, которое выражается в экономии издержек на по-

вышение квалификации и обучение работников в области цифровой трансформации, на содержание рабочих мест, IT-инфраструктуру и др.

2. Возможность привлечения наилучших специалистов в области цифровизации бизнес-процессов. При использовании аутсорсинга заказчик получает знания не одного человека, а целый опыт аутсорсинговой компании, которая регулярно решает подобные задачи и имеет богатый опыт их реализации. Это гарантирует качество проведенной цифровизации бизнес-процессов, соблюдение сроков, качественной документации. Применение аутсорсинга в данной области является наиболее выгодным, чем поиск наилучшего специалиста, что сопряжено с риском.
3. Независимость от рисков увольнения, болезни сотрудников в области цифровизации в случае принятия их в штат. Компания не зависит от текучки кадров и загрузки сотрудников
4. Возможность сосредоточиться на дальнейшем развитии бизнеса, тогда как специалисты аутсорсинговой компании будут выполнять свои обязанности в области цифровизации бизнес-процессов.

Таким образом, современные условия тотальной цифровизации социально-экономической жизни диктуют необходимость применения цифровых технологий в бизнесе. Однако нехватка квалифицированных кадров и недостаточная компетенция работников снижает качество проводимой цифровизации бизнес-процессов. В такой ситуации наилучшим способом повышения эффективности данных процессов может стать применение аутсорсинга. Он позволяет получить такие преимущества, как сокращение затрат бизнеса, возможность привлечения наилучших специалистов в области цифровизации бизнес-процессов, независимость от рисков увольнения, болезни сотрудников в области цифровизации в случае принятия их в штат, а также возможность сосредоточиться на дальнейшем развитии бизнеса.

ЛИТЕРАТУРА

1. Об утверждении Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017–2030 годы: Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 // СЗ РФ. 2017. № 20. Ст. 2901.
2. Об утверждении Паспорта Национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации»: Протокол заседания президиума Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7 [Электронный источник] // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/878/> (дата обращения: 12.06.2021).
3. Кутаева, Т.Н., Шекурова А.А. Систематизация подходов к определению понятия «аутсорсинг» // Азимут научных исследований: экономика и управление. — 2020. — Т. 9. — № 2(31). — С. 385–388.
4. Плотникова, И.В., Шевелева Е.А., Гросс А.А. Практика применения аутсорсинга и аутстаффинга в России // Компетентность / Competency (Russia). — 2021. — № 3. — С. 13–16.
5. Аутсорсинг и консалтинг — пустая трата денег или прямая выгода? // Forbes. URL: <https://www.forbes.ru/partnerskie-materialy/377233-ves-autsorsing-a-cifrovoy-transformacii> (дата обращения: 18.06.2021).

6. Кешелава А.В., Хаеи И.Л. Цифровые инструменты цифровой экономики: базовые вопросы и определения [Электронный источник] // Научно-производственная компания «Интеграл». URL: <http://integral-russia.ru/2019/09/10/tsifrovye-instrumenty-tsifrovoj-ekonomiki-bazovye-voprosy-i-opredeleniya/> (дата обращения: 18.06.2021).
7. Кому доверить разработку цифрового продукта: выбираем между аутсорсингом, аутстаффингом и фрилансом [Электронный источник] // <https://www.cossa.ru/trends/288833/> (дата обращения: 18.06.2021).
8. Макарова, Ю. Какие технологии наиболее востребованы в эпоху цифровизации [Электронный источник] // <https://trends.rbc.ru/trends/industry/60af61429a794737ec3ea625> (дата обращения: 17.03.2021).
9. Пять уровней цифровизации бизнеса: как в России стать компанией будущего [Электронный ресурс] // РБК. Тренды. URL <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/60b4cb349a79473d14ea025f> дата обращения: 15.06.2021)
10. Цифровая трансформация в России — 2020: Аналитический отчет на базе опроса представителей российских компаний [Электронный ресурс] // https://komanda-a.pro/projects/dtr_2020 (дата обращения: 15.06.2021)

© Амирханов Азиз Абдуллаевич (mirtana@gmail.com).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»