

ИТ – аутсорсинг. Экономическое обоснование услуг.

Аутсорсинг – процесс передачи организацией определенных функций другой компании, на основании договора.

При использовании ИТ – аутсорсинга, компания возлагает выполнение определенных задач на аутсорсера. В этом случае сторонний исполнитель выполняет все или некоторые функции по обслуживанию информационных нужд организации. К ним можно отнести: хранение информации, анализ данных, телекоммуникационные услуги, обеспечение интернет доступа, поддержка программных средств, разработка программного обеспечения и другие.

На данный момент, в условиях жесткой рыночной конкуренции, нестабильного экономического положения, перед многими компаниями встает вопрос о целесообразности использования ИТ – аутсорсинга. Чаше всего к аутсорсингу обращаются в случае: выполнение конкретной задачи ограничено временными рамками, штат имеющихся сотрудников не достаточно квалифицирован, выполнение конкретной задачи носит одноразовый характер, ограничения по штату и фонду заработной платы и т.д.

Главными факторами влияющими на развития использования ИТ – аутсорсинга является стоимость услуг и соответственно их доступность. На это в свою очередь влияет: законодательство, технические возможности региона и т.д.

Приведем несколько причин по которым компания может обратиться к услугам ИТ – аутсорсинга.

1. Желание снизить затраты.
2. Поднятие качества обслуживания.
3. Концентрация на основных видах деятельности.
4. Не достаток опыта для создания собственного ИТ – отдела.
5. Обеспечения продолжительной жизнеспособности неосновного вида деятельности, технической и экономической.
6. Уменьшение расходов.
7. Отсутствие в компании специалистов нужного уровня.
8. Большой выбор программно-технических средств.

Передовые информационные технологии в сфере управления, наиболее интересными являются для высшего руководящего звена компаний. Аутсорсинг бизнес -

процессов с использованием новейших информационных технологий, дает возможность компании шагать в ногу со временем, не отставая от конкурентов.

Возможность сосредоточиться на основном виде деятельности, высокий профессионализм и техническое обеспечение исполнителя, жестко определенная сумма затрат, высокое качество услуг, это только малая часть преимуществ ИТ – аутсорсинга. Чаще всего все эти факторы не являются решающими для привлечения аутсорсинговой компании. Главным фактором остается экономическое обоснование использования ИТ – аутсорсинга.

Можно выделить три основных этапа экономического обоснования использования ИТ – аутсорсинга .

Первый этап.

Выбор функций по обслуживанию компании, которые можно поручить аутсорсинговой компании. Для этого используют качественные критерии.

Второй этап.

Глубокий анализ услуг ИТ – аутсорсинга на рынке.

Третий этап.

Экономическое обоснование решения. Точный расчет экономических выгод.

Для определения эффективности использования данных услуг, нужно определить нужный объем использования их, при этом прибегнуть можно к двум вариантам: полное обслуживание информационных потребностей организации или возложить на аутсорсинговую компанию часть функций.

Для определения необходимости ИТ – аутсорсинга, компании – заказчику нужно оценить личные информационные потребности и собственные силы для их обеспечения. Имеется ввиду функции возложенные на ИТ подразделение организации. В данном случае рассматриваются: технические возможности, уровень знаний персонала, увеличение функций с помощью реорганизации или сокращение, информационное ведение проектов, а именно каких то конкретных видов работ (например: сбор информации, анализ) и т.д.

Нужно провести анализ бизнес – систем, определив основные и вспомогательные. После определения основных и вспомогательных бизнес – систем, оценивается необходимость аутсорсинга. На этапе согласования проекта ИТ – аутсорсинга,

необходимо провести анализ добавленной стоимости. Это необходимо сделать, что бы избежать конфликтов в дальнейших отношениях с аутсорсером. При этом, вы также ограждаете компанию от дополнительных расходов. Убирая из структуры бизнес – процессов этапы ведущие к росту стоимости услуг, но не влияющие на конечный результат. Используя анализ добавочной стоимости, можно определить оптимальный вариант поставщика ИТ услуг, на рынке.

Добавочная стоимость аутсорсинг – проекта. Определяем, валовой доход от реализации услуг или товара конечному потребителю, потом сумму затрат для получения этого товара или услуг ИТ - аутсорсинга. Определив разницу между этими показателями мы получим добавленную стоимость. В итоге добавленная стоимость содержит в себе все затраты на производство товара и прибыль полученную в результате. Этот показатель учитывает все затраты компании на изготовления и рыночную оценку этих усилий. Используя этот метод можно наглядно увидеть результат работы в количественном выражении, и отследить результаты при реализации аутсорсинг – проекта. Но к сожалению с помощью добавленной стоимости нельзя отследить качественные критерии, относящихся к приоритетным. Такие как: имидж организации, обучение и т.д.

Для проведения качественного анализа добавленной стоимости этапы бизнес-процесса необходимо разделить по следующим показателям:

- создает реальную дополнительную стоимость;
- создает дополнительную стоимость для компании;
- не создает дополнительной стоимости.

Создает дополнительную стоимость. Это факторы которые непосредственно оказывают влияние на конечный результат бизнес – процесса и непосредственно связаны с удовлетворением требований потребителя.

Создают дополнительную стоимость для компании. Этапы, которые приводят к удорожанию организационной стоимости, необходимы организации-заказчику, для конечного потребителя они не добавляют стоимости. Например: анализ, сбор, хранение информации, подготовка отчетов и т.д.

При определении направлений аутсорсинг – проектов нужно понять какие этапы бизнес – процесса важны, для организации заказчика. При этом исполнитель и заказчик будут застрахованы от неожиданностей, например: от повышения стоимости услуг. Компания – заказчик будет конкретно знать какие именно этапы бизнес –

процесса ей необходимы, то есть финансово оправданы. Так как виды работ необходимые с точки зрения аутсорсера, могут не иметь ни какого смысла с точки зрения заказчика.

Бизнес – процесс включает в себя этапы которые фактически увеличивают стоимость аутсорсинговых услуг, но при этом ни как не отражающихся на потребителе и организации заказавшей их. Например: исправление ошибок, согласования, сбор и хранение данных не нужных заказчику, согласование, хранение различных материалов. Возникают эти факторы по вине аутсорсера или же самого заказчика, при не грамотном управлении и не качественно продуманном плане бизнес – процесса. От проблем такого рода заказчик может себя оградить при заключении контракта о предоставлении услуг аутсорсинга. Также делегирование полномочий, реструктуризация деятельности организации по отношению к новым условиям работы, поможет избежать лишних проблем.

Перед обращение к услугам ИТ – аутсорсинга, компании необходимо проанализировать достижения и неудачи конкурентов на данном поприще. Основываясь на этих данных можно делать выводы о необходимости использования аутсорсинга.

Рекомендуем ознакомиться с библиотекой ITIL (IT Infrastructure Library), появилась она около двадцати лет назад, по заказу правительства Британии. Это издание являет собой описание практического опыта взаимодействия и организации процесса работы компаний работающих в сфере информационных технологий. На примере которых можно построить корректные и законные отношения между компанией – потребителем и организацией предоставляющей услуги аутсорсинга.

Для успешного использования ИТ – аутсорсинга необходимо в первую очередь изменение мышления высшего руководства компании. Необходимо создать эффективную систему взаимодействия со стороны организаций, то есть разработать оптимальную стратегию для получения нужного результата.

Проанализировав рынок услуг в донной сфере, компания может получить экономическую оценку целесообразности и эффективности использования ИТ – аутсорсинга. При хорошо развитом рынке услуг аутсорсинга у компании будет больше альтернативных вариантов для выбора организации с которой она будет сотрудничать. При большой конкуренции, подробный анализ даст возможность выбрать поставщика ИТ – аутсорсинговых услуг по разным критериям. Начиная с качества предлагаемых услуг и заканчивая стоимостью.

На первом этапе необходимо оценить экономическую эффективность ИТ – аутсорсинга с точки зрения экономии средств на обновление и усовершенствование личного ИТ – подразделения. При этом нужно рассчитать затраты по процессам.

Метод расчета затрат. При этом учитываются расходы которые можно минимизировать. Затраты:

1. Персонал.
2. Производственные площади.
3. Средства производства.
4. Дополнительные средства производства.
5. Управление.

После этого, нужно сравнить затраты на получения результатов. Все довольно просто нужно сравнить стоимость услуг исполнителя со стороны и стоимость тех же услуг если их выполнить собственными силами.

Выводы просты. Приобретение >1 , экономически обоснованно обратится к услугам ИТ – аутсорсинга. Приобретение <1 , необходимо решать проблему собственными силами, путем усовершенствования ИТ – подразделения компании. Если же прибегнуть к сторонним услугам экономически это будет не выгодно.

Решить вопрос обращаться к услугам ИТ – аутсорсинга или выполнять задачу своими силами можно прибегнув к помощи диаграммы. Рисунок приведен ниже.



Нужно помнить, что эффективный результат любой работы зависит не только от компании предоставляющей услуги аутсорсинга, но и от потребителя. Результаты зависят от: правильного управления, качественной инфраструктуры ИТ. Результативная и хорошо отлаженная работа компании позволит извлечь максимальную пользу от услуг ИТ – аутсорсинга.



Все компании без исключения проходят основные этапы развития, возникновение, развитие и т.д. Потребности компании в аутсорсинговых услугах отличаются в зависимости от этапов на которых они находятся. Например для небольших компаний нерентабельно нанимать высококвалифицированных специалистов, закупать дорогостоящие оборудование, для функционирования бизнес – приложений. А для более крупных организаций наоборот.

Вывод. Использование ИТ – аутсорсинга в условиях жесткой конкуренции и неблагоприятной экономической среды, один из факторов которые помогут компании выжить и развиваться. Главное оценить все плюсы и минусы услуг аутсорсинга для конкретной организации и принять правильное решение.