

Аутсорсинг бизнес-процессов и услуг с использованием информационных технологий

Неделин Магтибай-Рамос

Семинар по вопросам участия Центральной Азии в глобальных цепочках поставок и его значения для политики развития

Токио, Япония

12 ноября 2013 года

Вступление

Достижения в области информационных и коммуникационных технологий

→ традиционная модель услуг заменяется удаленными, скоординированными системами

→ отрасль оффшорных услуг (переноса услуг за границу с использованием местной рабочей силы): услуги предоставляются в одной стране, а потребляются – в другой

"За счет значительного сокращения затрат и времени, необходимых для создания, обработки, хранения и передачи информации на расстоянии (Лопес и др., 2008 г.), появилась возможность разделения производства и потребления услуг (Сако, 2005 г.)."

Основная мотивация для фирм в развитых странах осуществлять аутсорсинг некоторых из своих функций заключается в низких операционных издержках в развивающихся странах.

Развивающиеся страны играют важную роль в предоставлении услуг развитым в промышленном отношении странам, и перенос отрасли услуг за границу с использованием местной рабочей силы стал колоссальным источником занятости во всем мире.

Аутсорсинг бизнес-процессов (АБП)

Заклучение контрактов на выполнение операций и передача стороннему поставщику услуг ответственности за конкретную бизнес-функцию или бизнес-процесс.

Услуги с использованием информационных технологий (УИИТ)

Включают в себя все услуги, которые могут предоставляться дистанционно – с использованием кабелей, телефонов и компьютеров (в том числе, АБП).

Аутсорсинг наукоемких процессов (АНП)

Форма аутсорсинга, предусматривающая выполнение связанной со знаниями и информацией работы сотрудниками другой компании или филиала одной и той же организации.

Цепочка создания стоимости услуг, предоставляемых зарубежными филиалами компании



Источник: Центр глобализации, управления и конкурентоспособности

Глобальный рынок услуг, предоставляемых зарубежными филиалами компании, по оценкам (млрд. долл. США)

■ АУИИТО ■ АБП

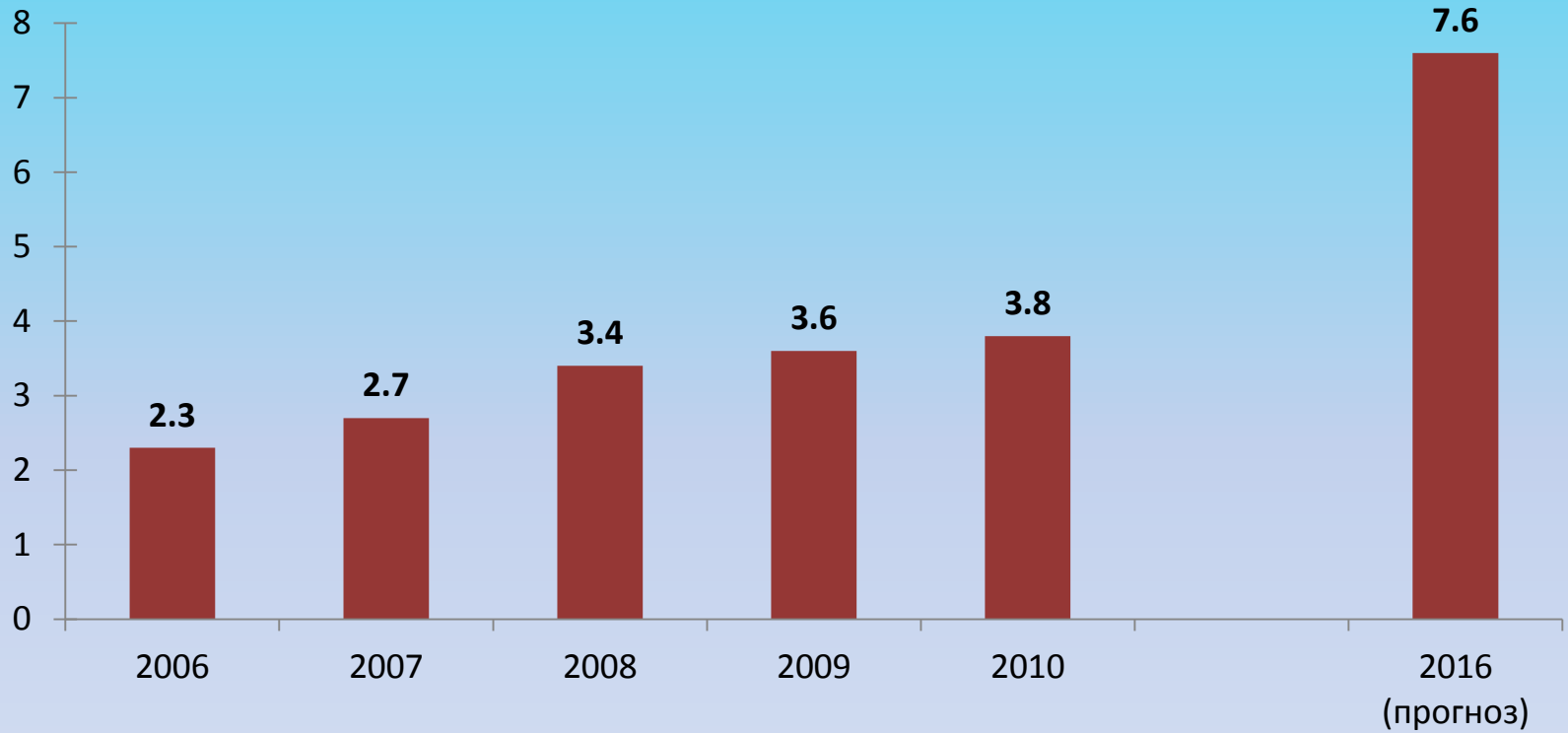


Источники: Филиппинская Ассоциация бизнес-процессов; «Everest Global» и «Outsource2Philippines»

Примечание: **АУИИТО** - аутсорсинг услуг с использованием информационных технологий.

Количество рабочих мест за рубежом

Млн.



Источники: Филиппинская Ассоциация бизнес-процессов; «Everest Global» и «Outsource2Philippines»

Отраслевое участие в рынке переноса производственных процессов за границу с использованием местной рабочей силы



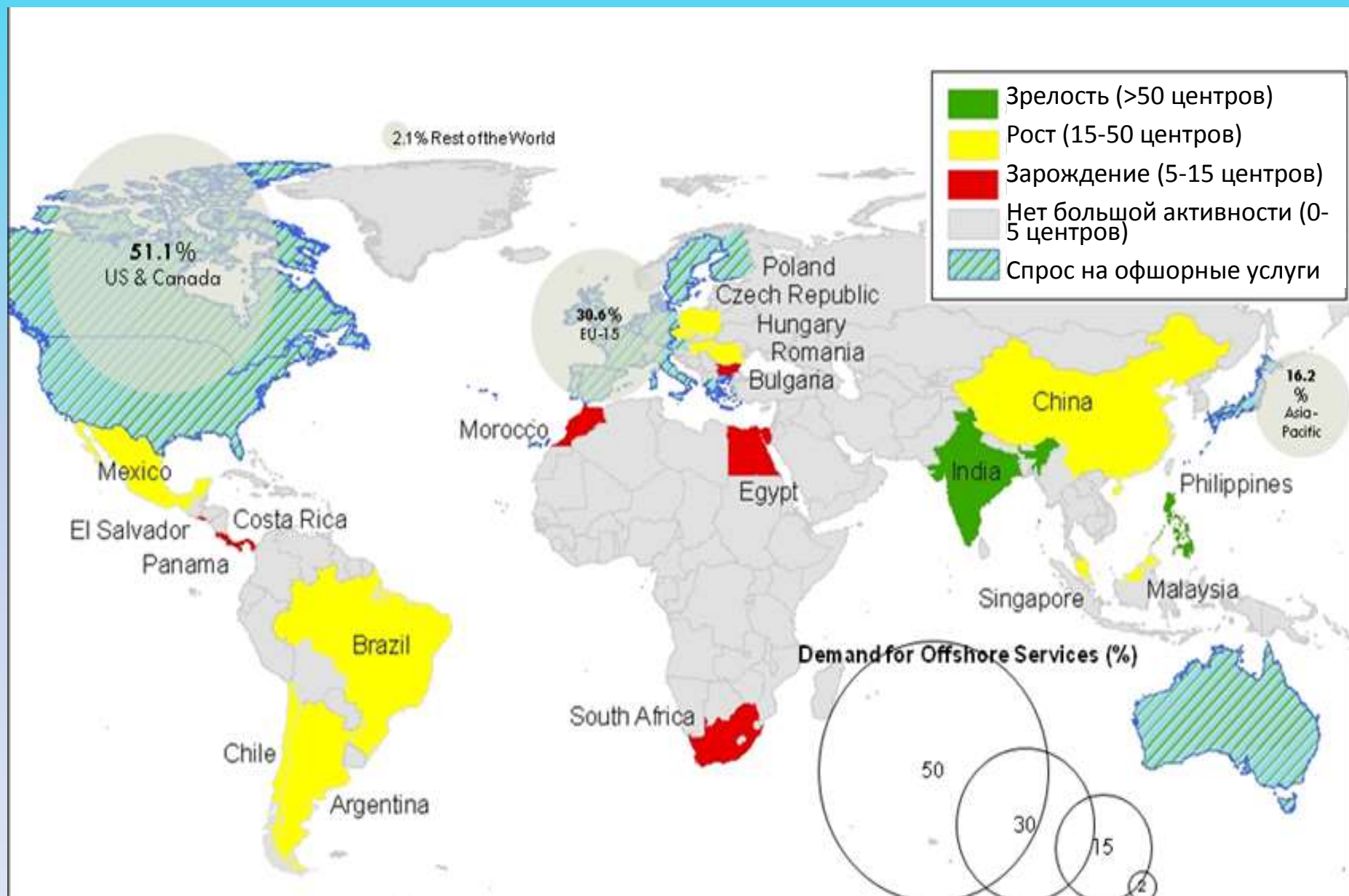
Основываясь на исследовании контрактов на сумму свыше 25 млн. долл. США (Technology Partners International, 2008 год)

Источник: Центр глобализации, управления и конкурентоспособности

Топ-20 поставщиков офшорных услуг

#	Компания	Общее число кадров	Общий объем продаж услуг в 2008 год (млн. \$)	Основные направления деятельности с услугами
1	IBM – США	398 455	58 892	Консультации, ИТ-услуги, приложения и аутсорсинговые услуги
2	Accenture – США	177 000	23 171	Консультации, ИТ и аутсорсинговые услуги
3	Electronic Data Systems Corporation (теперь – HP Enterprise Services) – США	139 500	22 100	ИТ, приложения и услуги АБП
4	Computer Sciences Corporation (CSC) – США	92 000	16 740	УПО (управление программным обеспечением) АБП в УВК, управление цепочками поставок и АНП по юридическим вопросам
5	Capgemini – Франция	89 453	12 740	Консультации, ИТ и аутсорсинговые услуги
6	Automatic Data Processing (ADP) – США	45 000	8 867	АБП (кадровые ресурсы, фонд заработной платы, налоги и пособия)
7	Affiliated Computer Services – США	76 000	6 523	УПО и АБП в УВК и HRM, электронное правительство
8	Logica (Formerly LogicaCMG) – Соединенное Королевство	39 525	6 320	Бизнес-консультации, ИТ и АБП услуги
9	Tata Consultancy Services – Индия	111 407	5 824	Консультации, ИТ , инженерно-технические услуги и услуги АБП (включая АНП)
10	Infosys Technologies – Индия	105 453	4 533	ИТ, инженерно-технические услуги , консультации и услуги АБП (знания и правовые вопросы)
11	Wipro Technologies – Индия	98 521	4 234	Консультации, ИТ и услуги АБП
12	CGI Group – Канада	25 500	3 673	Консультации, ИТ, АБП и услуги по интеграции систем
13	Hewitt Associates – США	23 000	3 228	Консультации и аутсорсинг управления кадрами
14	Cognizant Technology Solutions – США	68 000	2 816	Консультации, ИТ и услуги АБП
15	Convergys Corporation – США	75 000	2 786	АБП (работа с клиентами - инфо.-справочные службы)
16	Perot Systems – США	23 100	2 779	Консультации, ИТ и услуги АБП
17	Teleperformance Group – Франция	102 186	2 605	АБП (работа с клиентами - инфо.-справочные службы)
18	SITEL – США	66 000	1 700	АБП (работа с клиентами - инфо.-справочные службы)
19	Ceridian Corporation – США	8 776	1 695	Услуги по расчёту заработной платы и решения в области управления кадрами
20	Genpact Ltd. – India	36 200	1 041	ИТ и услуги АБП
	ВСЕГО	1 815 519	192 267	

Глобальное предложение и спрос на офшорные услуги



Источник: Центр глобализации, управления и конкурентоспособности, опираясь на данные из «Everest и Datamonitor».

Ключевые факторы, определяющие инвестиционную привлекательность при отборе регионов для размещения и расширения услуг

- ☐ **Макроэкономические условия**
- ☐ **Инвестиционная политика**
- ☐ **Стимулы для иностранных инвесторов**
- ☐ **Ставки налогообложения**
- ☐ **Навыки**
- ☐ **Инфраструктура в стране, в которую переносятся услуги**
- ☐ **Патентный режим**
- ☐ **Географическое размещение**
- ☐ **Субсидии**
- ☐ **Прозрачность**

Ключевые факторы, определяющие инвестиционную привлекательность при отборе регионов для размещения и расширения услуг

Макроэкономические условия

- Доходы квалифицированных рабочих
- Размер экономики принимающей страны
- Либеральные режимы торговли и платежей
- Экономическая и политическая стабильность
- Требования в отношении оценки воздействия на окружающую среду
- Стабильный уровень инфляции
- Низкие ограничения в отношении прямых иностранных инвестиций (ПИИ)
- Требование к производительности

Инвестиционная политика

- Недискриминационные стимулы
- Интеграция внутренней/региональной торговли и целенаправленная инвестиционная политика
- Низкие ограничения в отношении ПИИ
- Гибкость между обязательными и произвольными стимулами

Ключевые факторы, определяющие инвестиционную привлекательность при отборе регионов для размещения и расширения услуг

Стимулы для иностранных инвесторов

- Налоговые стимулы
- Финансовые стимулы
- Нормативно-правовые стимулы

Ставки налогообложения

- Ставки налога на прибыль и сопутствующие льготы

Навыки

- Размер и демография совокупной квалифицированной рабочей силы
- Инвестиции в последипломное образование
- Владение западными языками
- Количество передовых учебных заведений, предлагающих программы по ключевым предметам – таким как математика, ИТ и инженерно-технические знания
- Законы о труде

Ключевые факторы, определяющие инвестиционную привлекательность при отборе регионов для размещения и расширения услуг

Инфраструктура в стране, в которую переносятся услуги

- Состояние материально-технической базы
- Телекоммуникации и широкополосные линии
- Бесперебойное и экономически эффективное электроснабжение
- Программы управления и эффективности использования энергии
- Сосредоточение на использовании энергоэффективных зданий и более широких приоритетах "зеленой инфраструктуры"
- Текущие улучшения в инфраструктуре и строительство объектов недвижимости

Патентный режим

- Положения и защита, обеспечиваемая режимами в отношении прав интеллектуальной собственности

Географическое расположение

- Близость к рынкам клиентов
- Часовые пояса, позволяющие организовать 24-часовой рабочий день в странах, в которых оказываются услуги
- Исторические и культурные связи со странами-клиентами

Ключевые факторы, определяющие инвестиционную привлекательность при отборе регионов для размещения и расширения услуг

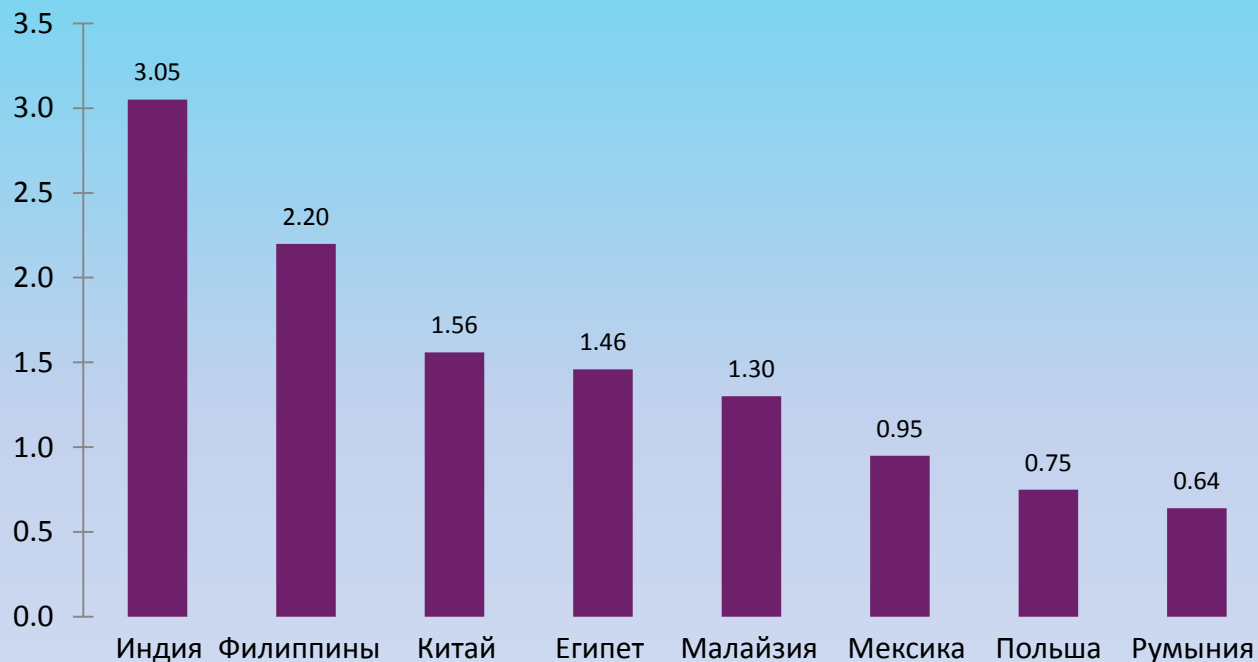
Субсидии

- Субсидии на офисную инфраструктуру и коммунальные услуги
- Субсидии на покрытие затрат на привлечение и содержание персонала
- Субсидии или участие в покрытии затрат на обучение рабочей силы
- Помощь, оказываемая агентствами по привлечению инвестиций – например, сокращение бюрократических проволочек и административных задержек

Прозрачность

- Уровень применения коммерческого законодательства и корпоративного права
- Данные о легкости ведения бизнеса – низкий уровень бюрократических проволочек и административных задержек
- Борьба с коррупцией
- Прозрачность в сфере государственных закупок и кредитования

Совокупный индекс конкурентоспособности перспективных кадров в АБП

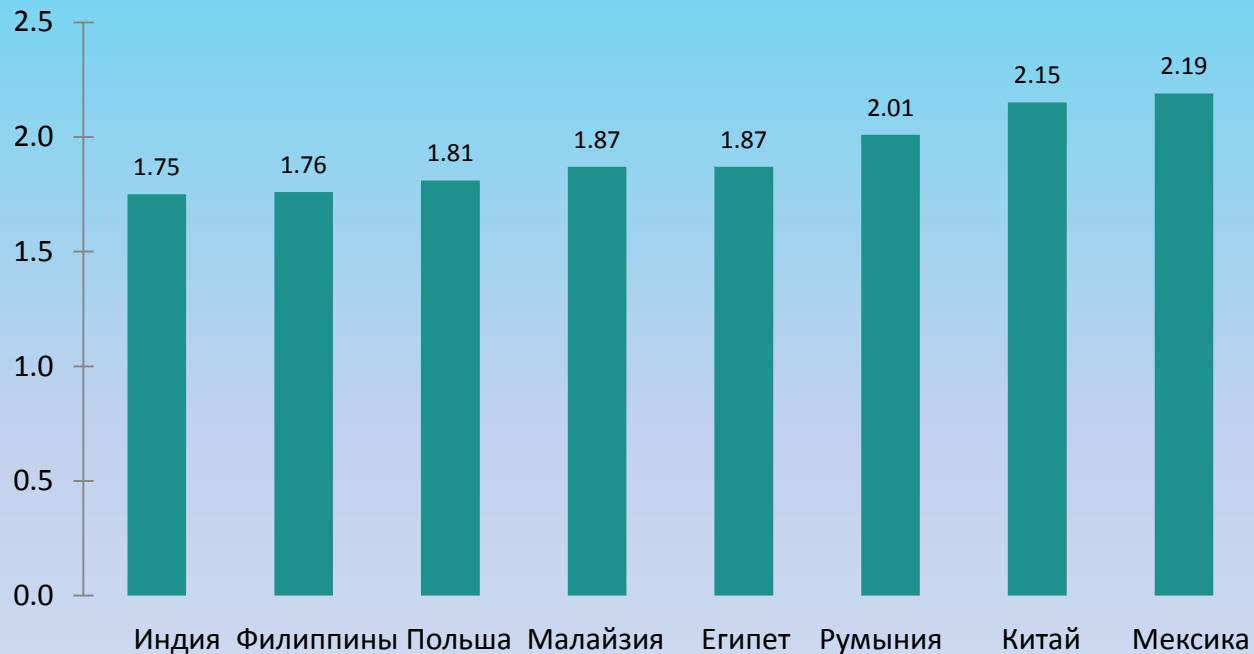


Источники: «Everest analysis», Ассоциация бизнес-процессов Филиппин

Примечание: Индекс основан на масштабируемости, совокупности опытных перспективных кадров, качестве английского акцента (культурная близость с США) и доле совокупности кадров с высшим образованием.

Более высокая оценка свидетельствует о более высокой конкурентоспособности.

Индекс риска для англоговорящих АБП

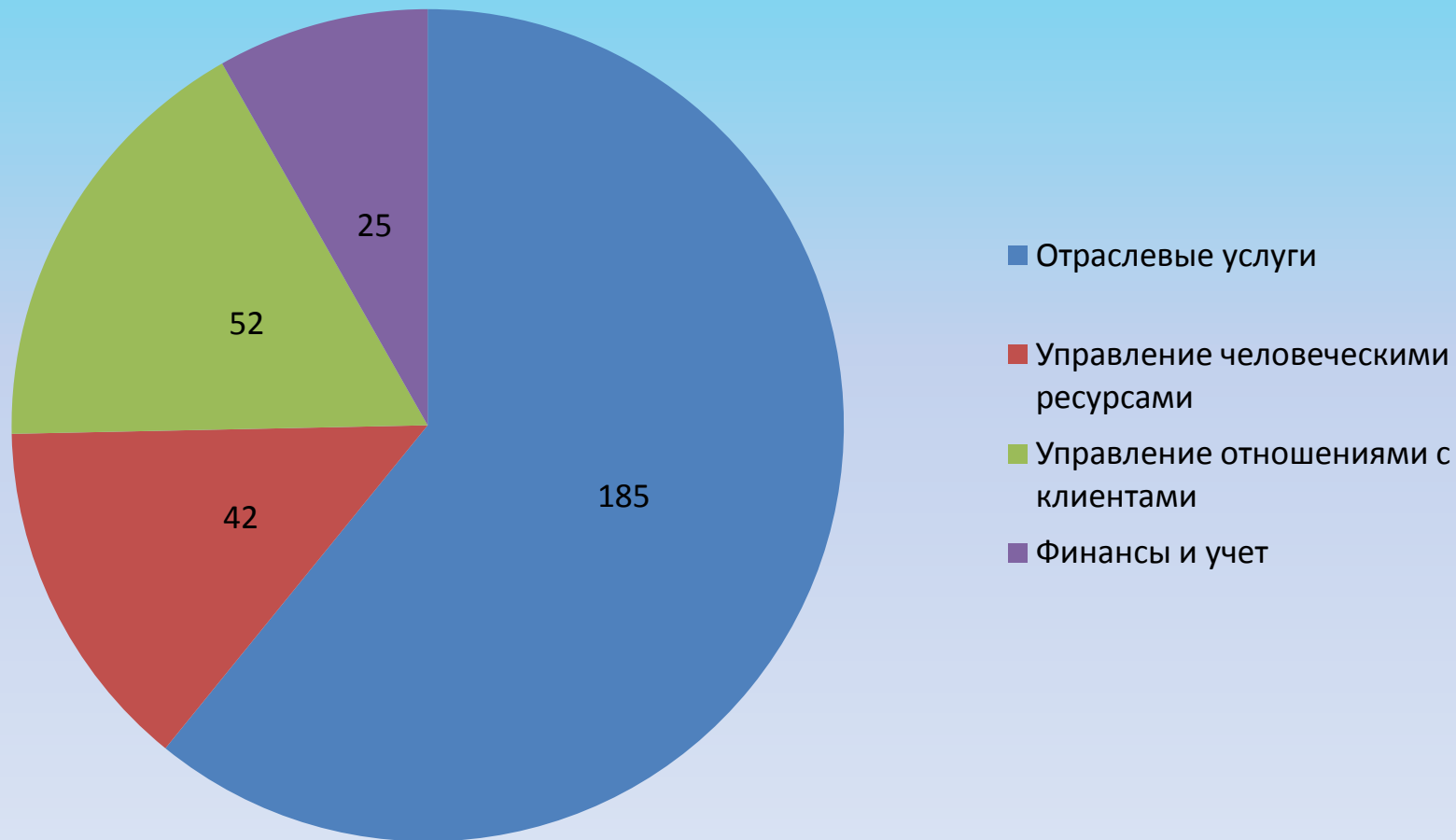


Источники: «Everest analysis», Ассоциация бизнес-процессов Филиппин

Примечание: Индекс опирается на наличие перспективных англоговорящих кадров, данные об уязвимости перед природными и техногенными происшествиями, инвестиционном климате, физической и социальной инфраструктуре.

Высокая оценка свидетельствует о более высоком риске.

Размеры рынка отрасли АБП, по прогнозам на 2013 год (в млрд. долл. США)



Источник: Результаты АБП, основанные на прогнозах «Hfs Research»

“В эту новую эпоху знаний развивающиеся страны могут играть значительную роль в международном разделении труда, поскольку они поставляют более дешевые, но талантливые кадры для предоставления оффшорных услуг клиентам в развитых странах. Это позволяет таким странам повышать уровень занятости, а также улучшать социальные условия в сфере услуг.”

(Барриентос и другие, 2008 г.)

Благодарю за внимание!