

Шарунова Е.В.,
кандидат экономических наук
доцент кафедры менеджмента
ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»,
Россия, г. Ставрополь

Пазова А.Р.,
студентка
2 курс, кафедра менеджмента
Северо-Кавказский Федеральный Университет
Россия, г. Ставрополь

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ С ПОМОЩЬЮ АУТСОРСИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

***Аннотация:** Целью статьи является создание концептуальной модели, для реализации концепции ВРО, которая содержит четыре основных шага: создание команда аутсорсинга бизнес-процессов, проведение анализа бизнес-процессов, определение возможности ВРО, разработка бизнес-плана ВРО. Предлагаемая модель помогает клиентам и организациям-поставщикам услуг понять важные шаги в реализации намеченного проекта ВРО.*

***Ключевые слова:** бизнес-процесс, управление, аутсорсинг, бизнес-план.*

***Abstract:** The purpose of the work is to create a conceptual model and use it to implement the BPO concept, which includes four steps: creating a business process outsourcing team, analyzing business processes, determining the possibility of BPO, developing a BPO business plan. This model will allow customers and service providers to mark the primary stages necessary for the implementation of the BPO project.*

***Key words:** business process, management, outsourcing, business plan.*

Многие бизнес-организации используют аутсорсинг бизнес-процессов как стратегическую инициативу. При этом аутсорсинг бизнес-процессов можно представить, как организационный план, который переносит некоторые процессы предприятия, принятие решений, а также функциональные обязанности изнутри организации на внешнего поставщика услуг.

Это включает заключение договоров с поставщиками определенных услуг, которым поручено управлять обслуживанием клиентов, контролем качества, персоналом, производственным процессом, а также управлением ценными активами. Благодаря этому процессу компания может значительно сократить фиксированные накладные расходы, аутсорсинг бизнес-процессов может быть временным или постоянным планом по сокращению затрат, улучшению качества и обслуживания клиентов, устранению нехватки персонала и изучению более качественных методов.

Типы аутсорсинга с момента создания:

- аутсорсинг производства;
- аутсорсинг информационных технологий;
- аутсорсинг бизнес-процессов [1].

Стоит отметить, что в последнее десятилетие растет интерес к управлению бизнес-процессами (BPM), представляющего собой дисциплину, которая объединяет знания из информационных технологий и знания из управленческих наук и применяет их к операционным бизнес-процессам. BPM получил такое внимание благодаря своему потенциалу значительного повышения производительности работы и при этом экономии затрат. Вследствие этого для анализа в работе был выбран последний вид аутсорсинга – это аутсорсинг бизнес-процессов.

Аутсорсинг бизнес-процессов (BPO) представляет собой перемещение бизнес-процесса из организации по отношению к внешним поставщикам услуг, которые владеют, администрируют и управляют им [3].

ВРО имеет ряд преимуществ, среди которых следует отметить:

- сокращение затрат при том же качестве предоставляемых услуг;
- доступ к сторонним экспертным знаниям;
- оплата за результат;
- использование ресурсов организации для других целей [3].

В отличие от обычных отношений покупателя и поставщика, отношения ВРО должны быть упорядочены с самого начала проекта ВРО со стратегической целью.

Решение о внедрении инициативы ВРО для любой фирмы имеет далеко идущие риски и последствия. Лица, принимающие решения, должны осознавать, что осуществление инициативы ВРО является стратегическим действием.

Самый эффективный способ реализовать инициативу ВРО – это использовать системный подход, сводящий к минимуму риски. Для этого можно рекомендовать модель, состоящую из четырех этапов для анализа и выбора инициативы ВРО. Каждый предложенный этап, должен помочь организациям связать принятие решений ВРО с общей стратегией организации.

Этапы для анализа и выбора инициативы ВРО:

- создать команду аутсорсинга бизнес-процессов;
- провести анализ эффективности бизнес-процессов;
- определить возможности для ВРО;
- разработать и представить план ВРО.

Несмотря на то, что предложенные шаги являются ясными многие организации не используют возможности или неточно понимают риски и ценность пропуска шагов в анализе. Также если организация не использует системный подход, то она может просто запутаться.

Междисциплинарный характер проекта ВРО требует определенного набора навыков управления процессами для эффективного управления.

Вместе с этим, ВРО означает создание многопрофильной команды для надлежащей оценки возможностей, которые предоставляет аутсорсинг. Основные характеристики аутсорсинговой команды подчеркивают необходимость контроля главным руководством и ведущим оператором процесса.

Анализ бизнес-процессов является одной из важнейших частей плана ВРО. Это включает исследование, представление и классификацию внутренних бизнес-процессов. В частности, это обучение включает в себя процесс построения бизнес-карты. Цель – понять, как работает организация. Это, как правило, сложная задача, требующая серьезного мышления и участия людей, не входящих в команду ВРО. Качественно проведенный анализ бизнес-процессов может выявить скрытые места и неэффективные процедуры, существующие в организации.

К подробному описанию задач и действий, которые предпринимают сотрудники, пытаюсь создать определенный набор результатов прямое отношение имеет отображение бизнес-процессов. Цель планирования процесса состоит в том, чтобы четко определить действия в самом процессе и тех, кто отвечает за них. Определение ответственного лица - важная часть исследования, поскольку эти группы или люди могут внести существенный вклад в эффективность всего проекта ВРО.

Прежде, чем передавать бизнес-процесс на аутсорсинг нужно предусмотреть такие факторы, как: ожидания (снижение затрат, гибкость, фокус на основной компетенции), риск (невозможность контроля руководством, информационная безопасность) и окружающей среды (качество поставщика, аутсорсинговые решения сторонним компаниям, зрелость рынка).

Последним шагом в анализе ВРО является создание бизнес-плана для лица, принимающего решения, который включает прямые рекомендации для бизнес-процессов в вашей организации, которые подходят для аутсорсинга.

Методология разработки плана ВРО должна включать анализ процесса, а также бизнес-модель для каждого процесса, рекомендуемого для аутсорсинга. В модели суммируются затраты, сроки и результаты, связанные с каждой операцией. Бизнес-план также должен четко указывать цель передачи каждого процесса на аутсорсинг. Цель состоит в том, чтобы снизить эксплуатационные расходы, сократить время цикла или просто высвободить бизнес-ресурсы для других функций. Не смотря на причину выборы аутсорсинга бизнес-процессов, в вашем бизнес-плане необходимо четко указать улучшения, которых вы можете достичь, используя поставщика услуг ВРО.

Практика аутсорсинга на российском рынке зародилась в 1990-х годах, когда на арену вышли интернациональные компании. Если говорить про международный бизнес, то там это была стандартная практика.

Реализацией аутсорсинга бизнес-процессов в России занимаются различные компании, к примеру Сбербанк запустил «Сбер Решения», который представляет собой определенный перечень инструментов для аутсорсинга бизнес-процессов. Так в них входят решения для финансового, HR-, операционного (бэк-офис), юридического аутсорсинга и онлайн-сервисы (бухгалтерия, кадровый учет и другие), которыми могут пользоваться клиенты не только Сбербанка, но и других банков.

Сервисы интегрируются в продукты экосистемы группы Сбербанка. Они позволяют предлагать клиентам таргетированные решения, а также упростили и ускорили проведение операций.

На сегодняшний день услуги Сбербанка доступны для покупки на сайте Сбербанка. Эти услуги предлагаются отдельно для малого и среднего бизнеса и других секторов бизнеса. В скором времени доступ к представленным продуктам в интернет-банке «Сбербанк Бизнес Онлайн».

В настоящее время более 1,5 тыс. организаций обслуживаются в СберРешениях, около 4,5 тыс. пользователей сервиса «Онлайн-

бухгалтерия» [5].

В данной статье аутсорсинг бизнес-процессов предлагается как стратегический вариант для компаний, для реализации конкурентной стратегии, основанной на организационных возможностях и предлагает концептуальная модель аутсорсинга бизнес-процессов. Аутсорсинг позволяет организациям последовательно выполнять бизнес-процесс, переданный на аутсорсинг, более эффективно, чем любой из их конкурентов.

Предлагаемая модель объясняется в четыре этапа: планирование аутсорсинга бизнес-процесса, создать команду по аутсорсингу бизнес-процессов, раскрыть потенциал возможности аутсорсинга бизнес-процессов, а также разработать и представить бизнес-план.

Модель аутсорсинга бизнес-процессов может использоваться как клиентами ВРО, так и сервисом поставщиков для успешного достижения намеченных бизнес-результатов, а также для улучшения их конкурентоспособность.

Список литературы и информационных источников:

1. Аутсорсинг: история, методология, практика: Монография / А.Х. Курбанов, В.А. Плотников. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 112 с.
2. Стапран, Д.А. Аутсорсинговые отношения в экономике и предпринимательстве / Д.А. Стапран // Пространственная экономика. – 2018. – № 2. – С. 52-73
3. Филина, Ф.Н. Аутсорсинг бизнес-процессов: проблемы и решения / Ф.Н. Филина. – М.: ГроссМедиа, 2012. – 208 с.
4. Шестоперов, А.М. Аутсорсинг в частных и государственных организациях / А.М. Шестоперов // Эффективное управление: матер. Первой научно-практической конференции, посвящённой памяти заслуженного профессора Московского университета М.И. Панова. – М., 2014. – С.98-104.
5. Официальный сайт ПАО Сбербанк / [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.sberbank.com/ru/eco/sbersolution>