

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ІТ-АУТСОРСИНГУ В УКРАЇНІ*Ї Матвій І.Є., 2013*

Досліджено важливу проблематику сучасного етапу – розвиток ІТ-аутсорсингу в Україні. З'ясована роль та проаналізовано основні передумови щодо моделі управління використанням інформаційних ресурсів з метою забезпечення ефективного функціонування компанії, зокрема аутсорсингу. Досліджено основні переваги та недоліки під час використання ІТ-аутсорсингу. Визначено чинники, які впливають на прийняття рішення про використання аутсорсингу в ІТ-сфері, зокрема, найважливішими серед яких є: зниження виробничих витрат, економія трансакційних затрат, технологічна невизначеність, функціональна складність, недостатність ресурсів і критичний стан інформаційних ресурсів. Також проаналізовано тенденції розвитку вітчизняного ринку ІТ-аутсорсингу за період 2009–2012 рр. та виділено основні чинники позитивного й негативного впливу на нього.

Проведений аналіз дав можливість визначити основні аспекти розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні та окреслити основні завдання у цій сфері, які необхідно виконати для забезпечення подальшого його гармонійного розвитку та конкурентоспроможності в масштабах світового ринку. Насамперед це стосується вдосконалення законодавства, що має безпосереднє відношення до ІТ-сфери та ІТ-аутсорсингу; розвитку зовнішнього ІТ-аутсорсингу; забезпечення спеціальних умов у сфері інформаційних технологій.

Ключові слова: інформаційні технології (ІТ), аутсорсинг, ІТ-сфера, ІТ-аутсорсинг, ІТ-послуга, аутсорсингові компанії.

FEATURES OF IT- OUTSOURCING IN UKRAINE*Ї Matvii I.Ye., 2013*

The article deals with the research into an important trend in economic development of Ukraine, that of IT-outsourcing. The article defines the role and analyzes the main prerequisites concerning information resources management model to ensure the effective operation of the company, in particular, its outsourcing. The basic advantages and disadvantages of IT-outsourcing are investigated. The factors affecting decision-making on outsourcing, in the IT-sector, in particular, are defined, the most important of them being reduction of production costs, transaction costs savings, technological uncertainty, functional complexity, lack of resources and critical state of information resources. The trends in the domestic market of outsourcing in 2009-2012 are also analyzed, and the major factors having positive and negative effects on this market are highlighted.

The analysis made allowed to identify the main aspects of IT-outsourcing development in Ukraine and to outline the main objectives in this field that need to be addressed to ensure its further harmonious development and competitiveness in the world market. It concerns mainly the improvement of legislation directly related to the IT-sector and IT-outsourcing, development of external IT- outsourcing, providing special conditions in the field of information technologies.

Key words: information technologies (IT), outsourcing, IT-field, IT-outsourcing, IT-service, outsourcing companies.

Постановка проблеми

Для успіху діяльності компанії у сучасних умовах на перший план виходять вимоги з автоматизації усього технологічного циклу виконання операцій, а також автоматизації технологій управління компанією загалом, активами/пасивами, ризиками, лімітами, внутрішніми нормативами

тощо. Нова стратегія розвитку інформаційних технологій компанії впливає з оптимізації фінансових затрат за умови підтримки нових напрямків бізнесу для забезпечення технологічного паритету з конкурентами, покращення показників діяльності. Одним із шляхів досягнення цих цілей є використання компаніями аутсорсингу ІТ-послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Сьогодні існує велика кількість наукових праць щодо проблематики аутсорсингу ІТ-послуг, авторами яких є: Б. Балі, Л. Вількокс, П. Готшалк, С. Рівард, Х. Соллі-Сетер, Р. Хакні, Д. Хейвуд, М. Хенкок, А. Анікеєва, Л. Ноздріна та інші. Так, зокрема, автори наукової праці “ІТ-аутсорсинг: построение взаимовыгодного сотрудничества” П. Готшалк та Х. Соллі-Сетер головну увагу акцентують на питаннях, пов’язаних зі стратегією, структурою та принципами і методами ефективного управління відносинами за ІТ-аутсорсингу. Також досліджується вирішення проблеми, яка стосується визначення що, де, коли і як можна передавати на аутсорсинг [1].

Л. Ноздріна розглядає питання, пов’язані з аутсорсингом ІТ-проектів в Україні, зокрема досліджує ринки ІТ-аутсорсингу Центральної та Східної Європи й України; визначає основні ІТ-проекти, які пропонуються на аутсорсинг українським компаніям; проводить аналіз вітчизняних лідерів ІТ-індустрії [2].

Проте роль і місце України на міжнародному ІТ-ринку та особливості розвитку ІТ-аутсорсингу потребують детальніших досліджень.

Постановка цілей

Мета роботи – з’ясувати основні переваги й недоліки використання аутсорсингу в ІТ-сфері, визначити чинники, які впливають на прийняття рішення про використання аутсорсингу у цій сфері та дослідити особливості розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні на сучасному етапі.

Виклад основного матеріалу

Результат функціонування компанії забезпечує велика кількість складових, серед яких вагомим є раціональне та ефективне використання усіх ресурсів, зокрема й інформаційних. У цьому контексті важливим є вибір моделі управління використанням інформаційних ресурсів. Їх ефективне використання в діяльності зумовлено:

– високою конкуренцією на ринку, яка вимагає від бізнесу активного впровадження сучасного програмного забезпечення, оскільки завдяки прориву в інформаційних технологіях та якості обслуговування клієнтів компанія може здобути конкурентні переваги на ринку;

– обов’язковим впровадженням системи моніторингу та контролю, яка передбачає формалізацію не лише даних, що використовуються у процесі прийняття управлінських рішень, а й форм, методів і алгоритмів їх прийняття;

– використання відповідних конкурентоспроможних програмних продуктів і спеціалістів [3].

Одним із шляхів виконання завдання ефективного використання інформаційних ресурсів є використання аутсорсингу.

Аутсорсинг (з англ. – *“outsourcing”*) означає “поза джерелом”. Цим терміном позначають виведення за межі компанії визначеної (переважно непрофільної) функції. Як стверджує О. Єрмошина, аутсорсинг – це стратегія управління, що дає змогу оптимізувати функціонування організації за рахунок зосередження діяльності на головному напрямку [4].

Що стосується поняття ІТ-аутсорсинг, то це є практика передачі компанії-аутсорсеру усіх або частини ІТ-функцій організації [1 с. 13]. ІТ-аутсорсинг, тобто аутсорсинг інформаційних технологій, охоплює велику кількість сфер, зокрема: розробку різних видів програмного забезпечення; обслуговування технічних і програмних засобів; управління

інформаційними системами, системами зв'язку і бізнес-процесами; web-дизайн; електронний бізнес; безпеку ІТ тощо.

Використання ІТ-аутсорсингу компанії забезпечує такі переваги:

- концентрацію усіх зусиль на основному бізнесі. Передача супутніх бізнес-процесів на аутсорсинг дає змогу направити зусилля на основну діяльність компанії;
- залучення чужого досвіду. Аутсорсингова компанія спеціалізується на визначеному виді діяльності та обслуговує велику кількість фірм, що дає можливість їй досконало володіти усіма поточними питаннями і використовувати напрацьований досвід;
- гнучкість масштабів бізнесу. За збільшення (скорочення) масштабів бізнесу підприємству необхідно буде наймати (скорочувати) працівників, нести витрати на їхнє навчання, обладнання робочого місця, платити додаткові податки, компенсації тощо, що потребує часу та додаткових витрат і може призвести до зниження мобільності бізнесу і зростання витрат. Для аутсорсингової компанії збільшення або скорочення масштабів бізнесу супроводжуватиметься лише переглядом вартості послуг, які передані на аутсорсинг;
- надійність і стабільність. Аутсорсингова компанія несе відповідальність за роботу, яку виконує згідно з договором на обслуговування та чинним законодавством [5];
- покращення результату бізнесу. Аутсорсинг забезпечує скорочення витрат на виконання ІТ-процесів.

Проте використання ІТ-аутсорсингу компанією несе певні ризики, зокрема:

- загроза невиконання умови конфіденційності. Аутсорсингова фірма гарантує, що витік інформації про замовника неможливий, але виконання цього пункту не може гарантуватися стовідсотково;
- загроза банкрутства аутсорсингової компанії. Аутсорсингова фірма потенційно може збанкрутувати, що породжує додаткові проблеми з пошуку іншої аутсорсингової фірми і передачі їй усіх справ [5];
- збільшення витрат. Вартість аутсорсингу доволі часто може бути вища за вартість виконання робіт внутрішніми працівниками, особливо за незначних масштабів.

Враховуючи вищесказане, варто зазначити, що прийняття рішення про передачу функцій купівлі ІТ-ресурсів, їх розміщення і управління ними на рівні підприємства – один із найважчих кроків, який повинно зробити керівництво організації. На прийняття рішення про аутсорсинг впливають такі чинники: зниження виробничих витрат, економія транзакційних затрат, технологічна невизначеність, функціональна складність, транзакційні інвестиції, наявність постачальника, недостатність ресурсів і критичний стан інформаційних ресурсів [1, с. 25–26]. Окрім перерахованих чинників, можуть мати вплив й інші, зокрема такі, як темпи розвитку і впровадження новітніх інформаційних технологій; вагомість інформаційних ресурсів у діяльності суб'єкта господарювання тощо.

На сучасному етапі ринок ІТ-аутсорсингу розвивається швидкими темпами. Аутсорсинг був і залишається найперспективнішим напрямком в ІТ-сфері. Про це свідчить такий факт: в 2009 р., на фоні загального спаду затрат на інформаційні технології, сегмент ІТ-аутсорсингу не зменшував темпи росту, а навпаки, – аутсорсинг до сьогодні залишається одним із ключових драйверів росту українського ринку інформаційних технологій [6]. У цьому контексті розвивається і ринок ІТ-аутсорсингу України, з кожним роком збільшуючи свою частку та обсяги на міжнародному ринку, створюючи нові аутсорсингові компанії та залучаючи більшу кількість спеціалістів в ІТ-сферу.

Так, за період 2009–2010 рр. ринок ІТ-аутсорсингу в Центральній та Східній Європі складався з шістнадцяти країн: України, Румунії, Угорщини, Польщі, Чехії, Білорусії, Болгарії, Естонії, Сербії, Словаччини, Литви, Хорватії, Молдови, Латвії, Словенії та Албанії [7]. За цей період на ринку спостерігалася тенденція до збільшення його обсягу та кількості ІТ-фахівців, зайнятих у сфері ІТ-аутсорсингу (рис. 1).

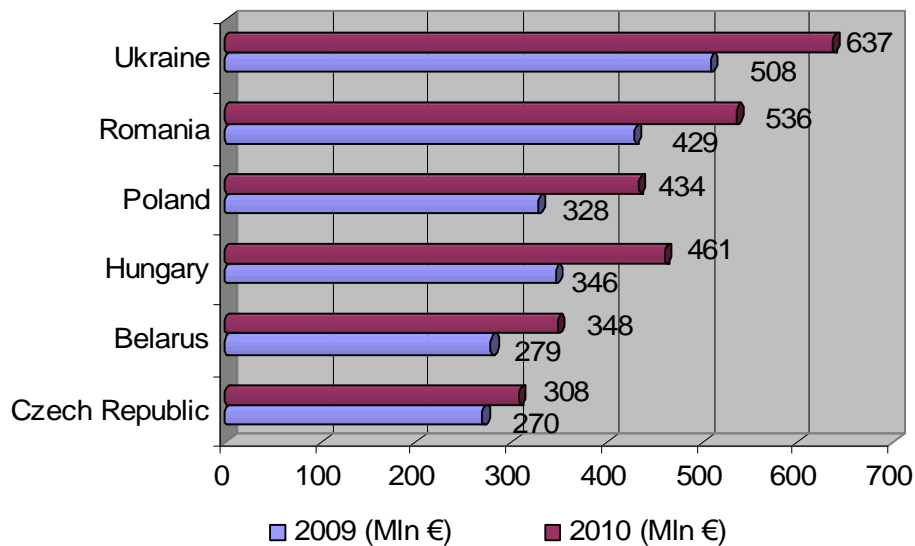


Рис. 1. Обсяг ринку ІТ - аутсорсингу Центральної та Східної Європи (2009–2010 рр.) [7]

Що стосується України, то частка обсягу на ринку ІТ-аутсорсингу збільшилась з 508 млн. євро у 2009 р. до 637 млн. євро. – у 2010 р., тобто на 25,3 %, а кількість вітчизняних ІТ-фахівців у 2010 р. зросла до 20 тис. осіб.

У 2011 р. ріст індустрії аутсорсингу досяг близько 20–25 %. Будучи в рейтингу 30 країн, які є найприйнятнішими для ІТ-аутсорсингу, Україна в черговий раз підтвердила свій статус, отримавши перемогу у цьому році в номінації “Место назначения для ІТ-аутсорсинга” у рамках European Outsourcing Excellent Awards [8].

За прогнозами керівника сервісного центру компанії ІТ-Solutions О. Якутко, у 2012 р. доходи від ІТ-аутсорсингу повинні були зрости на 30 % [8]. Тобто в період 2009–2012 рр. прослідковується стійка тенденція до зростання індустрії ІТ-аутсорсингу в Україні і в 2012 р. темп росту становив приблизно 75 % по відношенню до 2009 р. (рис. 2).

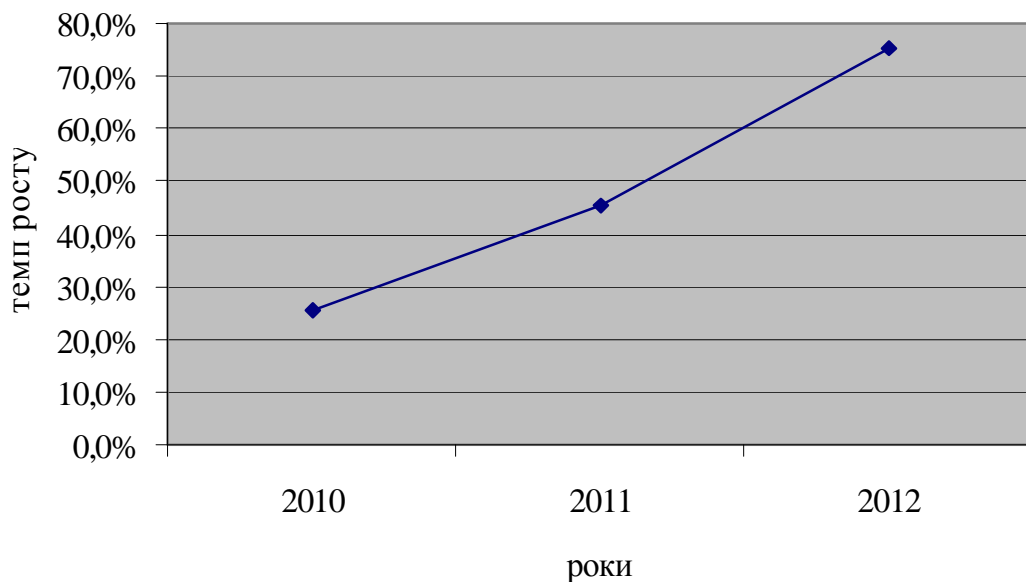


Рис. 2. Темпи росту обсягів ринку ІТ - аутсорсингу в Україні за 2010–2012 рр.

Підводячи підсумки розвитку ринку ІТ-аутсорсингу в Україні за останні роки, варто виділити основні чинники, що його зумовлюють. Це, зокрема: високий рівень кваліфікації спеціалістів,

конкурентні ціни послуг (дешева робоча сила), наявність великої кількості робочої сили, географічне положення країни, наявність великої кількості компаній із західним капіталом, які концентруються на профільній діяльності, а процеси автоматизації передають на аутсорсинг.

Проте є багато невирішених питань в ІТ-сфері. Саме ці невирішені проблеми знайшли своє відображення у доволі низькому відсоткові України щодо частоти замовлень на аутсорсингову розробку програмного забезпечення серед провідних країн у цій сфері за 2012 р. (рис. 3) [8].

Основними чинниками, які сповільнюють розвиток ринку ІТ-аутсорсингу в Україні, насамперед є:

- 1) відсутність відповідного законодавчого визначення й регулювання процесів аутсорсингу;
- 2) недостатньо розкручений імідж вітчизняного ринку ІТ-аутсорсингу. Саме цим можна пояснити той факт, що у 2012 р. кожна дванадцята компанія замовляла аутсорсингову розробку програмного забезпечення у Маврикії і тільки кожна тридцята зверталась за послугою в Україну [8];
- 3) недостатній рівень знання англійської мови вітчизняними спеціалістами у сфері ІТ;
- 4) наявність великої кількості ризиків, пов'язаних з веденням бізнесу;
- 5) нестабільна економічна та політична ситуація, а також складне юридичне, податкове і бізнес-оточення [8].

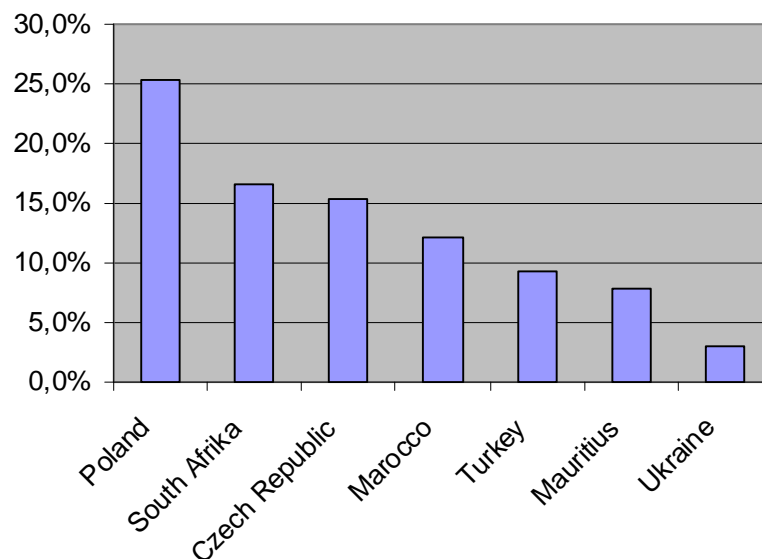


Рис. 3. Частота замовлень аутсорсинг-розробки програмного забезпечення по країнах (2012 р.)

Висновки

Позитивними тенденціями щодо становлення та розвитку ринку ІТ-аутсорсингу в Україні є те, що:

- 1) Україна належить до групи провідних країн у сфері ІТ-аутсорсингу світу;
- 2) протягом останніх років спостерігається ріст індустрії ІТ-аутсорсингу в Україні;
- 3) наявність великої кількості висококваліфікованих спеціалістів, які можуть працювати у сфері ІТ.

Проте важливим на сьогодні завданням у сфері ІТ-аутсорсингу є забезпечення розвитку вітчизняного ринку ІТ-аутсорсингу та його конкурентоспроможності на світовому ринку. Основою виконання цього завдання є насамперед вдосконалення законодавства, що має безпосереднє відношення до ринку ІТ-аутсорсингу і стосується сфер оподаткування, кібер-безпеки та захисту даних; більша концентрація зусиль на розвиток зовнішнього ІТ-аутсорсингу та збільшення обсягів послуг на зовнішніх ринках; забезпечення спеціальних умов у сфері інформаційних технологій, що передбачає швидке отримання спеціалістами дозволу на роботу, державна програма підтримки і фінансування підготовки та перепідготовки спеціалістів у цій сфері.

Перспективи подальших досліджень

Проведенні дослідження та виявлені особливості розвитку ринку ІТ-аутсорсингу в Україні дадуть можливість у наступних працях розвинути теоретичні аспекти аутсорсингу ІТ-проектів та запропонувати прикладні підходи до його використання.

1. Готтшталък П. *ИТ-аутсорсинг: построение взаимовыгодного сотрудничества* / П. Готтшталък, Х. Солли-Сетер; пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 390 с. 2. Ноздріна Л.В. *Аутсорсинг ІТ-проектів в Україні / Управління проектами: стан та перспективи* // Тези доп. VIII Міжнар. наук.-практ. конф. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [web-site: conference.nuos.edu.ua](http://web-site:conference.nuos.edu.ua). 3. *Управління ІТ-проектами.* – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.aitico.com/index.php?option=com_content&view=article&id=86%3A2011-12-21-07-56-18&catid=39%3A2011-12-21-07-45-16&Itemid=156&lang=uk. 4. Ермошина Е. Л. *Аутсорсинг // Актуальные вопросы бухгалтерского учета и налогообложения.* – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http // www. avbp. Ru](http://www.avbp.ru). 5. *Аутсорсинг.* – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/>. 6. *ИТ-аутсорсинг в Украине: перспективы и надежды.* – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ubr.ua/business-practice/own-business/it-outsorsing-v-ukraine-perspektivy-i-nadejdy-117224>. 7. *Central and Eastern Europe IT Outsourcing Review 2010.* – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// http://ceeo.org/news/ceeo-news/central-and-eastern-europe-it-outsourcing-review-2010/](http://http://ceeo.org/news/ceeo-news/central-and-eastern-europe-it-outsourcing-review-2010/). 8. *Украина остается в ТОП-30 стран по ИТ-аутсорсингу.* – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ain.ua/2012/11/16/102437>.