

**АУТСОРСИНГ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ:
МИРОВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И
УКРАИНСКИЙ ОПЫТ**

ТАТЬЯНА АНДРИАНОВА

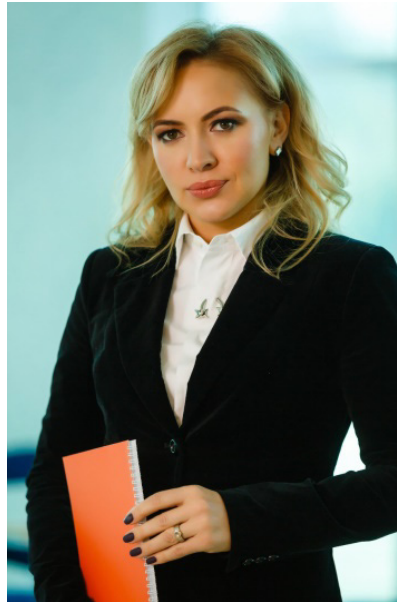
Генеральный директор
компании Nota Group

Главы комитета корпоративной
безопасности Группы компаний
"Октава"

Член правления Ассоциации
профессионалов корпоративной
безопасности Украины

Член правления отделения ASIS в
Украине

Адвокат



СЕГОДНЯ МЫ ОБСУДИМ:

- Что такое аутсорсинг
- История развития аутсорсинга
- Что и почему передается на аутсорсинг: мировые тенденции
- Тенденции и перспективы развития аутсорсинга в Украине
- Процесс перехода на аутсорсинг



АУТСОРСИНГ

Комплекс мероприятий, направленных на передачу компанией определенных процессов и функций внешней организации, которая профессионально специализируется в сфере поставленных задач.



ДРЕВНИЕ КОРНИ АУТСОРСИНГА

Римская империя - группы рекрутеров, нанимавших матросов на гребные суда

Великобритания (19 век) - кадровые агентства по подбору домашней прислуги.

Юридические и бухгалтерские фирмы в странах, законодательство которых основано на прецедентном праве.

Рождение «большой четверки»

PricewaterhouseCoopers – 1849

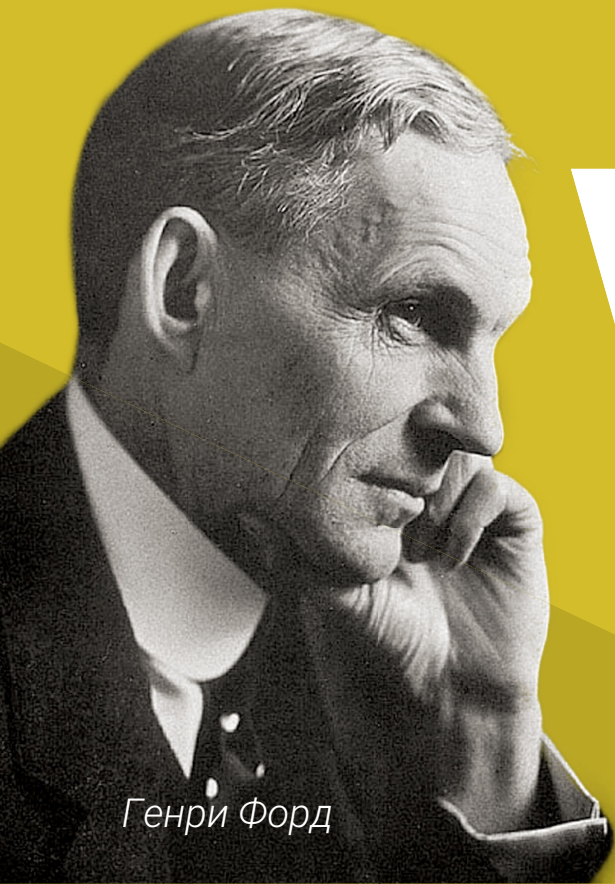
Deloitte – 1849

Ernst & Young – слияние в 1989

KPMG – 1870



С ЧЕГО ВСЕ НАЧАЛОСЬ



Генри Форд

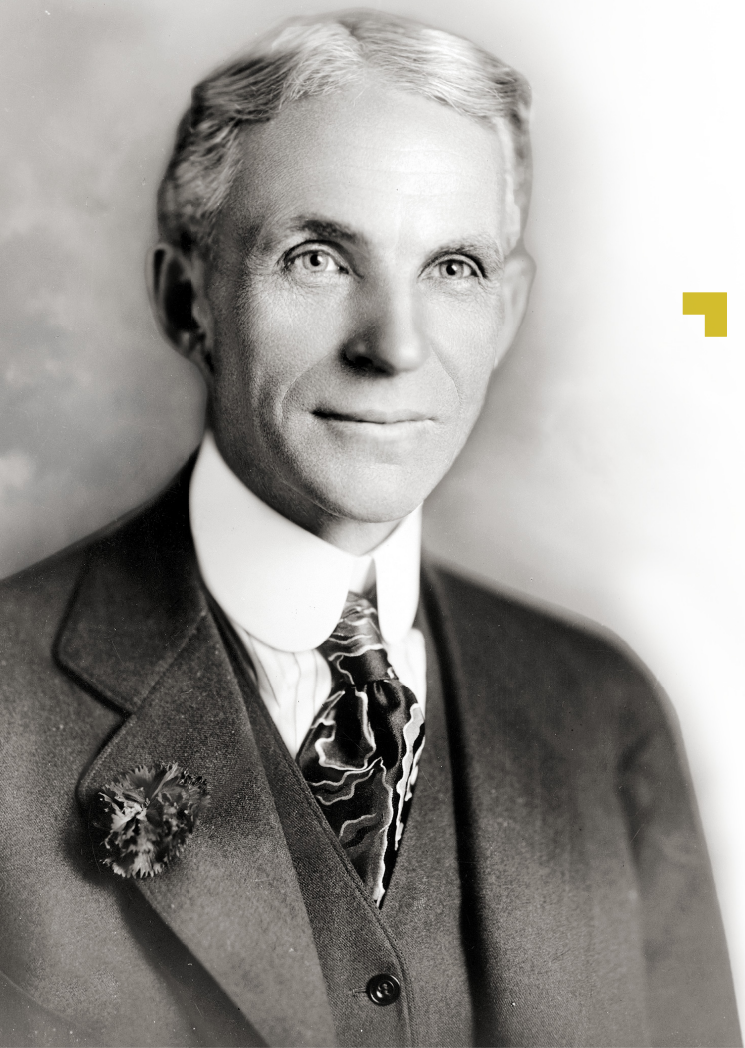
30-е годы

ПРОТИВОСТОЯНИЕ ДВУХ АВТОМОБИЛЬНЫХ ГИГАНТОВ

Ford VS General Motors



Альфред Слоун



«Если есть что-то, что мы не умеем делать лучше и дешевле, чем наши конкуренты, то нет смысла делать это вообще; такую работу мы должны передать тем, кто ее выполнит с заведомо лучшим результатом»

Генри Форд в 1930-е годы

РАЗВИТИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО ПРОИЗВОДСТВЕННОГО АУТСОРСИНГА И АУТСОРСИНГА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- 1963 г – Electronic Data Systems (EDS) передает на аутсорсинг Blue Cross of Pennsylvania услуги по обработке данных
- 1989 г- Kodak передает все свои IT-процессы в обслуживание на десять лет компании IBM.
В результате такой модели стоимость компании выросла до 1 млрд долларов
- Крупные игроки (General Dynamics, Delta, Continental Bank. Xerox, Chevron. Dupont, JP Morgan...) начинают следовать примеру



Распределение стоимости автомобиля в 1998

17,5 %

Япония за компоненты
и новейшее технологии

7,7 %

Германия в
оплату дизайна

4 %

Тайвань и Сингапур в оплату
поставляемых мелких деталей

2,5 %

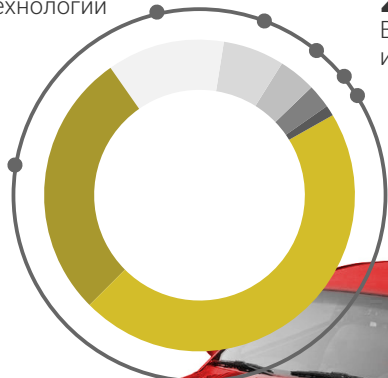
Великобритания за рекламу
и маркетинговые услуги

1,5 %

Ирландия и Барбадос
за информационную
обработку данных

30 %

идет в Корею,
где машина
собирается



Краски – США

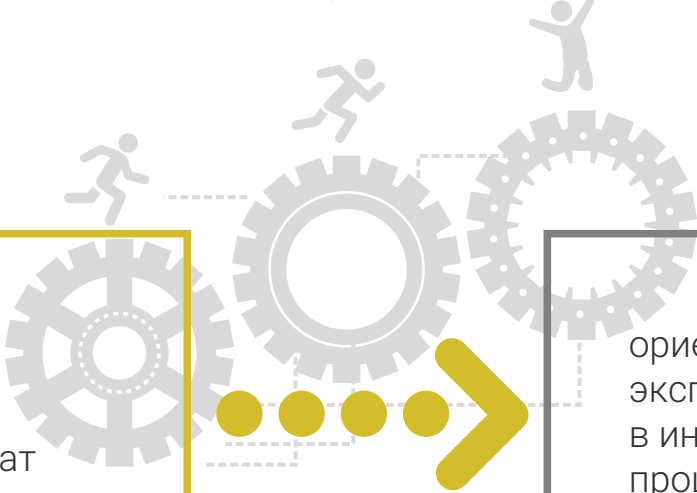
Пластик и волосы –
Тайвань и Япония

Сборка – Индонезия
и Малайзия

Одежда – Китай



КОНЕЦ 90-Х — РАЗВИТИЕ АУТСОРСИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ (ВРО) И АУТСОРСИНГА ЗНАНИЙ (КРО)



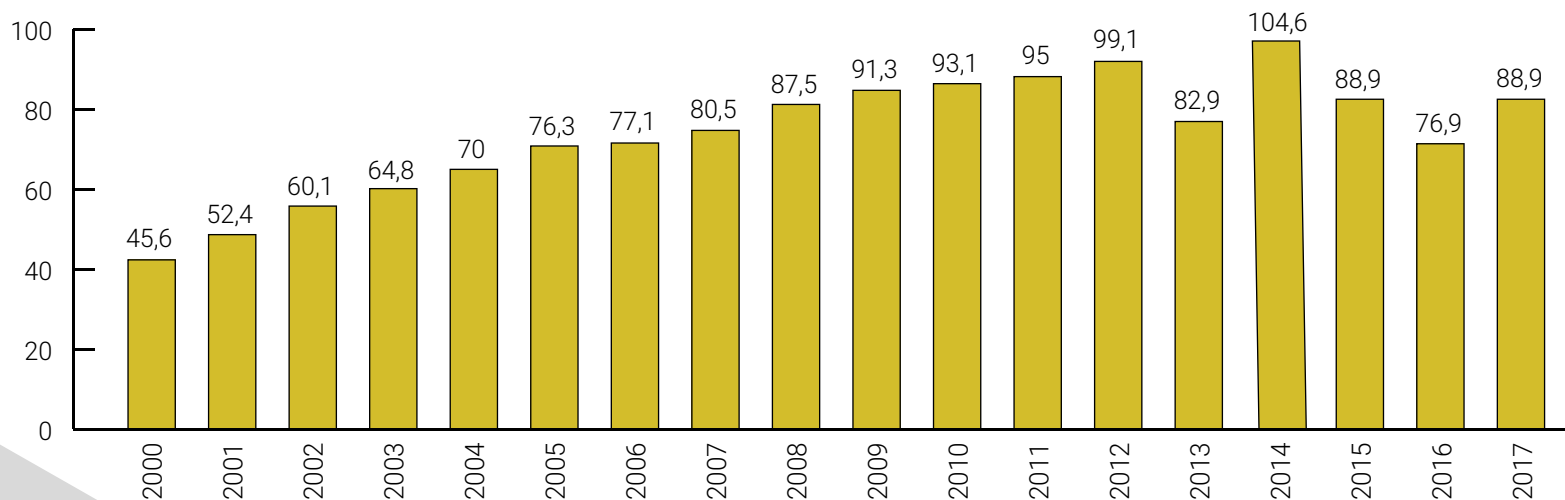
ориентация
на достижение
оптимизации затрат

ориентация на привлечение
экспертных знаний
в интеллектуалоемких
процессах

КАК РАЗВИВАЛСЯ РЫНОК ВРО В МИРЕ С 2000 ГОДА

В отчете «Аутсорсинг бизнес-процессов по всему миру» компании, которая занимается исследованием рынков Statista говорится, что объем мирового рынка аутсорсинговых услуг в 2017 году оценивался в 88,9 млрд долларов, что на 12 млрд долларов больше, чем в предыдущем году.

Объем мирового рынка внешних услуг с 2000 по 2017 год (млрд.долл.)



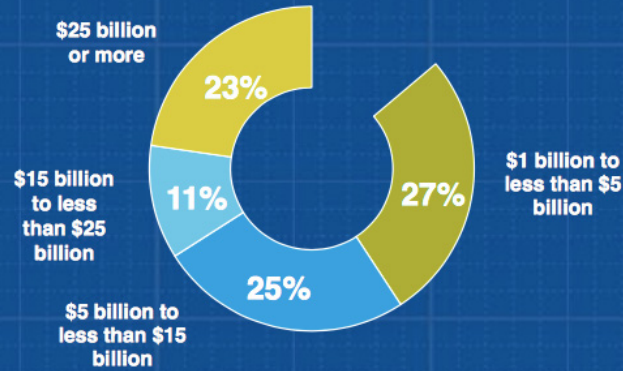
ЧТО ПЕРЕДАЕТСЯ НА АУТСОРСИНГ

- IT-аутсорсинг
- Юридические услуги
- Финансовые и бухгалтерские услуги
- Поиск и подбор кадров
- Тендерные услуги
- PR и рекламные услуги
- Маркетинговые услуги
- Закупки
- Клининговые и кеттеринговые услуги
- Охрана и служба безопасности
- Организация транспортных перевозок
- Контакт-центры
- Услуги по обучению
- и т.д.



DELOITTE'S GLOBAL OUTSOURCING SURVEY 2016

More than 85% of respondents are from organizations with over \$1 billion in annual revenues



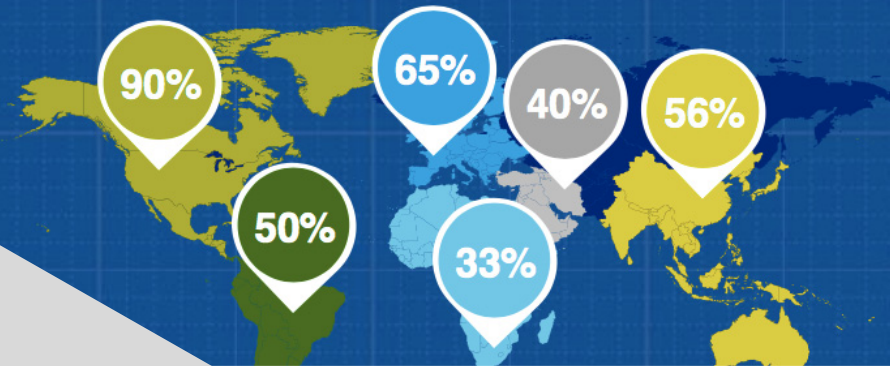
78% of respondents felt positively about their outsourcing relationship



Organizational profile of respondents

Respondents have operations in the following regions:

- 90% North America
- 65% Europe
- 56% Asia Pacific
- 50% South America
- 40% Middle East
- 33% Africa



Functions of respondents



Respondents
represent
more than

25

different sectors



29%

Consumer
& Industrial
Products



27%

Financial
Services



11%

Life Sciences &
Health Care



9%

Technology,
Media, &
Telecomm



What are your current and future outsourcing
strategies for the various business functions?



IT

Currently
outsource

72%

Increase
use of
outsourcing

31%



Legal

63%

14%



RE & FM

60%

30%



Tax

53%

17%



HR

47%

32%



Finance

42%

36%

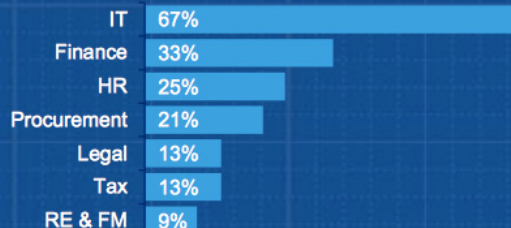


Procurement

41%

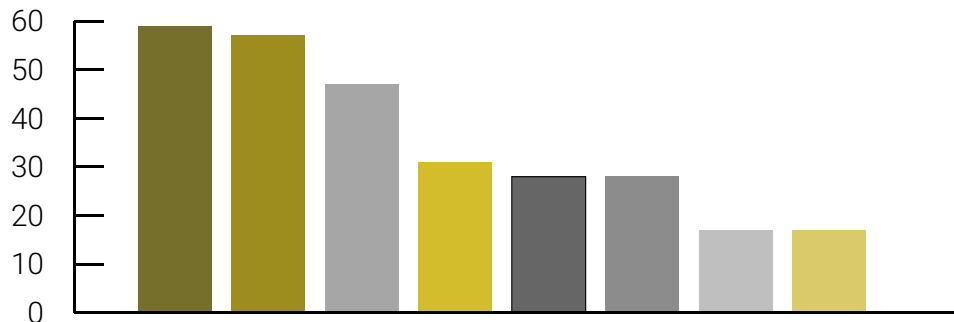
29%

Majority of participants
represent legacy functions
like IT, Finance, and HR



ПОЧЕМУ ВЫ ПЕРЕДАЕТЕ ЧАСТЬ УСЛУГ НА АУТСОРСИНГ?

Опрос Deloitte, 2016 год



59 %
оптимизация
затрат

57 %
расширение
фокусировки
на основных
бизнес-процессах

47 %
возможность
использования
специалистов узкой
квалификации

31 %
улучшение
качества услуг

28 %
критический
взгляд на
бизнес вопросы

28 %
доступ к
интеллектуально
му капиталу

17 %
возможность
управления бизнес-
средой извне

17 %
драйверы изменений
в структуре персонала

ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГА В УКРАИНЕ

ПРИЧИНЫ

Нестабильная экономическая ситуация
в стране, жесткая конкуренция

Часто меняющееся
правовое поле

Скорость развития
и гибкость малого
и среднего бизнеса,
стартапов

Рейдерство и давление
правоохранительных органов

СЛЕДСТВИЕ

Потребность в
сокращении затрат

Потребность в привлечении
экспертного мнения

Потребность в операционной
эффективности
Раздутость бизнеса тянет вниз,
отвлекает от ключевых задач

Потребность бизнеса в надежной
внешней защите

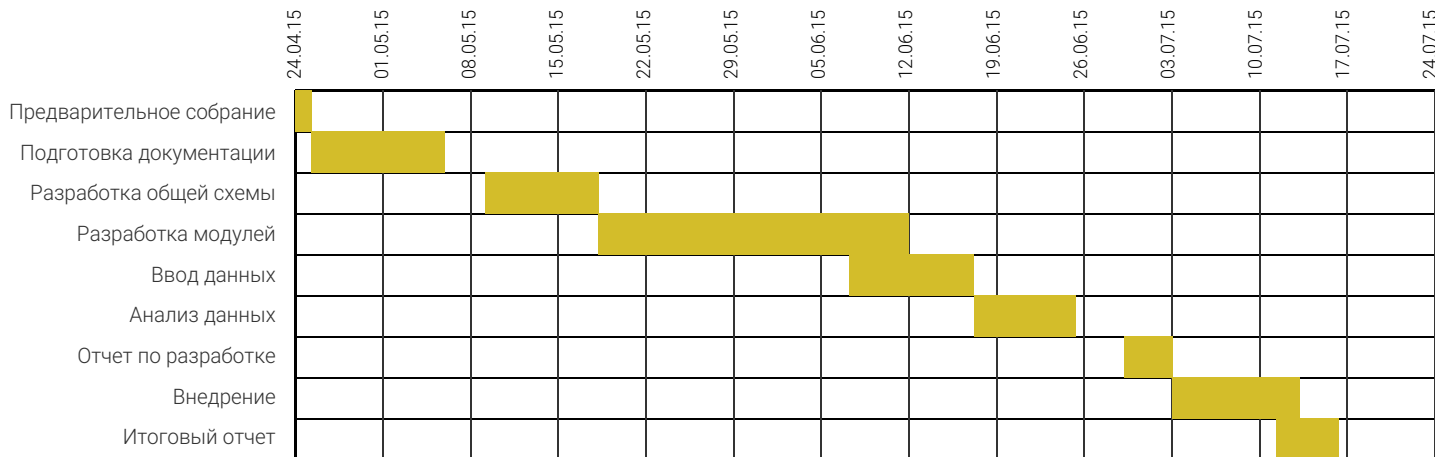
НАБОР УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ОПЕРАЦИОННОЙ КОМПАНИИ NOTA GROUP

- Юридические услуги
- Адвокатское сопровождение
- Финансовые и бухгалтерские услуги, а также 1С
- Кадровые услуги
- Тендерные услуги
- Расследование фактов корпоративного мошенничества (Форензик)
- Построение функции корпоративной безопасности
- Внедрение GDPR



ПОСТРОЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА НА ПРИМЕРЕ РАБОТЫ С NОТА GROUP

Подписание NDA → аудит бизнеса → определение потребностей бизнеса →
подбор пакетов услуг по потребностям → согласование цены →
заключение SLA → закрепление за клиентом проектного менеджера 24/7 →
разработка матрицы взаимодействия → выполнение задач →
определение контрольных точек → отчет за период





**НИ ОДНА ЗВЕЗДА НЕ ЗАСИЯЕТ,
ПОКА НЕ НАЙДЕТСЯ ЧЕЛОВЕК,
КОТОРЫЙ БУДЕТ ДЕРЖАТЬ
СЗАДИ ЧЁРНОЕ ПОЛОТНО**

Сэр Уинстон Черчилль

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



КОНТАКТЫ

ТАТЬЯНА АНДРИАНОВА

Моб. +38 067 230 73 25

Tatyana.Andrianova@octava.ua

notagroup.com.ua

nōta BUSINESS
group SOLUTIONS
