

Анализ на развитието и оценяване на съвременното състояние на световния пазар на аутсорсинг услугите

Стоянка Петкова – Георгиева

Development Analysis and Contemporary Condition Assessment of the World Market of Outsourcing Services

Stoyanka Petkova – Georgieva

Abstract

The outsourcing manufacturing development has been recognized by the world economic science and practice as a high technologic management that provides effectiveness and competitiveness of the companies in conditions of informational competition. Simultaneously wide development has received a new sector of the world economy – the world market of outsourcing services. In the present research the world market of outsourcing services is analyzed as a part of the world manufacturing goods industry. In this first part of the research is made an assessment of the world outsourcing services market condition and development and there has been published the results of the data research according to registered contracts manufacturing because it is considered that especial data can be taken as a basic point for the analysis and conclusions making about the development of the world outsourcing services market.

Keywords: Outsourcing services, world market, contemporary management conceptions, analysis and development.

JEL Code: F60, L11, L16, M20, O11, O14

Въведение

Заедно с разпространението на аутсорсинга като високо технологичен мениджмънт, обезпечаваш ефективност и конкурентоспособност на компаниите, в условия на информационна конкуренция, широко развитие получи нов сектор на световната икономика – пазар на аутсорсинг услуги.

Наблюдават се тенденции на динамично разширяване на европейския пазар на аутсорсинг услугите, което с годините се отразява и в световната практика. Както отбелязват водещи консултанти, „необходимостта от понижаване на разходите принуждават европейските компании да превъзмогнат и преосмислят своето нежелание да се преориентират към вариант на преотдаване на част от своя бизнес на подизпълнители“. По данни на аналитиците, през 2017г. в Европа са били сключени повече договори за аутсорсинг, отколкото през всеки друг период, сравняван като базова статистика с данните от 2011г. [12, 13]

В статията се провежда анализ на развитието на световния пазар на аутсорсинг услугите като част от световното производство на промишлени стоки. В тази първа част от изследването се прави оценяване на състоянието и на развитието на световния пазар на аутсорсинг услугите като се публикуват резултатите от проучването на данни за относителния дял на контрактните производители, тъй като именно контрактното производство се разглежда в дадения случай като източник на информация за състоянието и обхвата на сектор “аутсорсинг услуги”. В резултат на данните от настоящето изследване се откроява една дългоочаквана положителна тенденция, а именно, че световният пазар на аутсорсинг услугите и най-вече ръководителите на големи компании вече не се притесняват от дилемата, а именно дали да произвеждат или да закупуват ресурсите си, съответно дали да преотдават или да предлагат под формата на аутсорсингов контрактен бизнес съответен асортимент от предлагани услуги.

1. Теоретична обосновка на икономическите понятия и на предпоставките за изследване на обхвата, състоянието и развитието на световния пазар на аутсорсинг услугите.

Аутсорсингът предполага „оказване на услуги“ на компании – аутсорсинг компании – клиенти, и именно от такива позиции аутсорсинг пазарът се изследва от западните аналитици. [1] Ръстът на обема на аутсорсинг услугите, разширението на видовете дейности, в които намира приложение аутсорсингът, увеличаването на броя на контрактите при създаването на стратегически алианси на големи корпорации, на принципа на аутсорсинга изменят съотношението „сфера – производство“ и „сфера – услуги“ в отговор на потребностите на обществото.

В настоящето изследване се приема следната обосновка: „услуга – това е преди всичко резултат от взаимодействието между изпълнител и потребител на услугата“. Потребители на аутсорсинг услугите са бизнес организации – поръчители на аутсорсинговите компании.

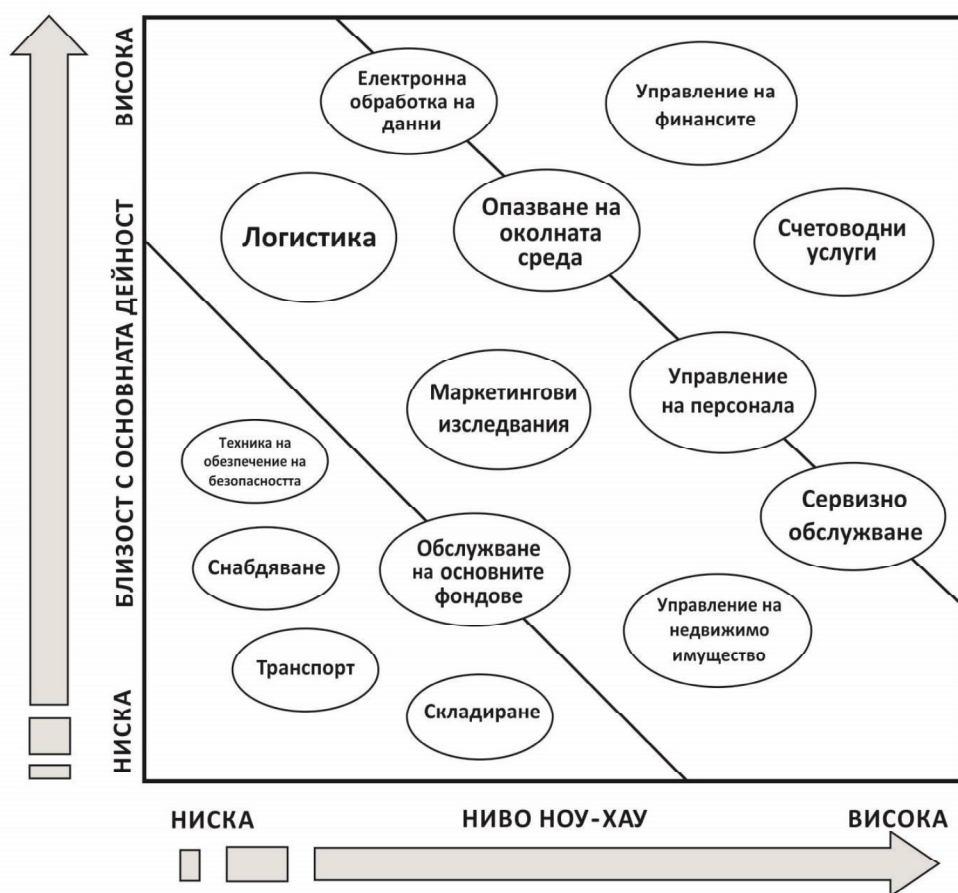
От какви услуги се нуждае компанията – поръчител? Услугите от аутсорсингова гледна точка се явяват функции (както производствени, така и управленчески), обезпечаващи изпълнение на основните дейности на организациите. Кои от тези функции се явяват определящи за основните дейности на организациите и следователно преотдаването им на „трета страна“ е свързано с голям риск и кои биха могли да бъдат преотстъпени без всякакви ограничения? Какви функции трябва да останат вътрешни за организациите, тъй като закриването на съответни структурни подразделения за преотдадените услуги води до загуба на конкурентни предимства, размиване на индивидуалността и влошаване на имиджа на компаниите?

В съответствие с последователността за изнасяне на отделните функции или бизнес процеси „зад граница“ на организациите, се формира въпрос за аутсорсинг услугата. Колкото по-далеч от основната дейност на организациите се намират отделните функции или бизнес процеси, толкова по-голяма е вероятността за използването на аутсорсинг да бъде прието и да донесе положителни резултати в близко бъдеще.

По оценка на западните изследователи съществуват два основни качествени критерия, определящи възможността за аутсорсинг на отделни функции или бизнес процеси: близост до основните дейности на организациите и ниво ноу-хау. [15] Предварителната систематизация на всички функции с оглед на тези два критерия позволява да се определи възможност „изнасяне извън пределите на собствената организация“, както това е показано като пример на фигура 1.

Полета 1, 2 и 3 условно означават степента на риск, който се поема от компанията, когато преотстъпи съответните функции на аутсорсинг бизнес организация в сферата на услугите. Така например, в поле 3 са групирани функциите, увеличаващи стойността на продукта/услуга от гледна точка на потребителя, в поле 2 – спомагателни функции, обезпечаващи производството на продукта/услуги, а в поле 1 – спомагателни функции, формиращи освен това производствената и социална инфраструктура на компаниите. Структурните подразделения в поле 3 могат да бъдат преотдадени на аутсорсинг веднага. При това компанията несъмнено очаква намаляване на разходите, свързани с реализацията на тези функции, което отговаря и на интересите на клиентите.

Преотстъпването на тези функции, които са групирани в поле 1, на аутсорсинг, ще доведе до изменение в организационно – управленската структура на бизнес организацията (съкращаване на съответни отдели и възможно нивото на управление).



Фиг. 1. Класификация на видовете услуги по тяхната близост към основните дейности на организациите и ниво на ноу-хау.

2. Анализ на Световния пазар на аутсорсинг услуги.

Значителна част от общия обем на аутсорсинг пазара представляват услугите във сферата на финансите, което се обяснява с високата стойност на тези услуги и тяхната значителна роля в обезпечаването стабилността и устойчивостта на бизнеса.

На световния пазар лидерите по контрактни взаимоотношения за аутсорсинг услуги (по данни от 2011г.) се явяват САЩ (36% от световния пазар), Западна Европа (29%) и Япония (13%). Относителният дял на компаниите в САЩ, които възлагат някакви функции или бизнес процеси на контрагент за аутсорсинг услуги, представлява 86% през 2017г. Срещу 52% през 2012г. Обемът на продажби на услуги на аутсорсинг пазара в САЩ се е увеличил от 2012 до 2017г. повече от три пъти. [14, 16]

В таблица 1 и на фигура 2 са показани данни за европейския пазар на аутсорсинг услуги.

Тенденциите към разширяване на европейския пазар на аутсорсинг услуги се засилват. По данни на аналитиците, през 2014г. в Европа са били сключени повече договори за аутсорсинг, отколкото през всеки друг период, сравняван като базова статистика с данните от 2011г. Както отбелязват водещи консултанти, „необходимостта от понижаване на разходите принуждават европейските компании да превъзмогнат и преосмислят своето нежелание да се преориентират към вариант на преотдаване на част от своя бизнес на

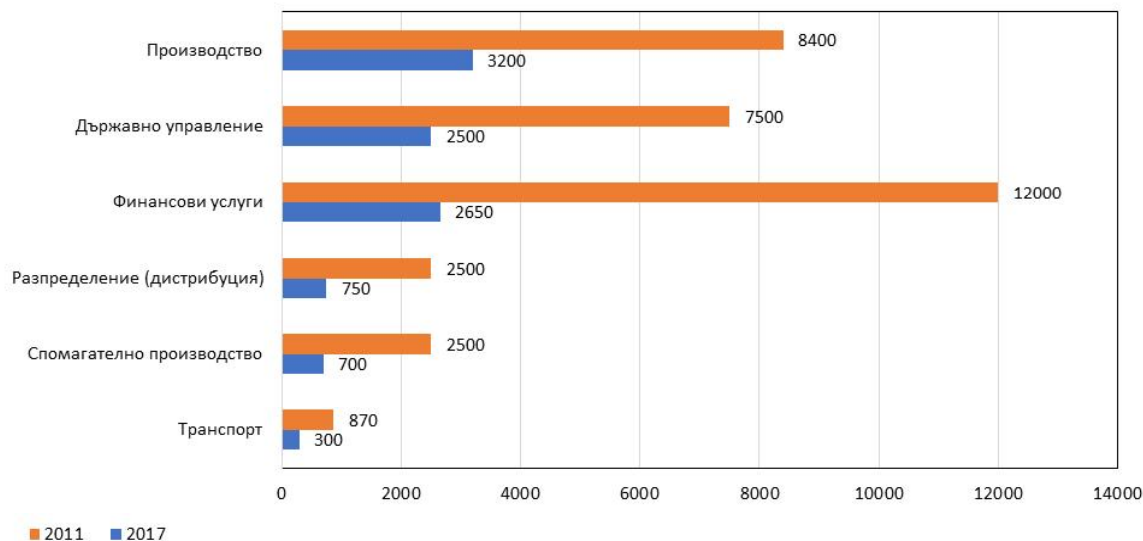
подизпълнители“. По данни, сводирани от специалисти на компанията *Technology Partners International (TPI)*, които са консултирали почти 20% от световните аутсорсинг контракти, за най-голямата в момента Европейска икономика – Германската, банковият сектор е водещ по преотдаване на бизнес процеси и услуги на трета страна. Общите приходи от аутсорсинг за първите 9 месеца на 2014г. са се утроили в сравнение със същия период на 2013г. На Германия вече се падат 13% от световния пазар на аутсорсинг услуги, нараснали с 3,4% в сравнение с 2013г. (по данни на CNews, 2014г.).

Таблица 1. Развитие на европейския пазар на услуги, предоставяни от компании на принципа на аутсорсинг по страни (2011 – 2017)

Страна	Развитие на пазара, млн. долара				
	2011	2011-2012 (%)	2012	2012-2017 (%)	2017
Европа	7100	28	9100	26	29 000
Франция	1400	23	1700	26	5400
Германия	1100	26	1400	26	4400
Великобритания	2550	32	3400	27	11 200
Италия	420	44	610	25	1850
Швеция	470	25	580	25	1800
Дания	72	20	85	22	235
Норвегия	60	20	70	22	190
Финландия	115	20	140	22	370
Холандия	375	28	480	25	1450
Белгия	135	18	160	22	440
Испания	165	22	200	26	650
Швейцария	125	30	160	25	500
Австрия	32	23	40	23	110
Португалия	15	23	20	25	57
Гърция	5	21	6	24	18
Ирландия	21	21	25	23	72
Източна Европа	30	33	40	25	125

Източник: Outsourcing: Eine strategische Allianz besonderen Typs / Hrsg. Von W. Koelner-Frost. Berlin: Erich Schmidt, 2017. [10]

Най-динамично се развива пазарът на аутсорсинг бизнес процесите (*BPO*). На световния пазар на *BPO* доминират 6 американски компании – *IBM*, *Accenture*, *EDS*, *Affiliated Computer Services*, *Computer Services* и *HP*. В същото време перспективите за ръст на този пазар сочат към увеличаване числеността на европейските компании, предпочитащи този бизнес пред традиционния ИТ – аутсорсинг. Сред тях са такива компании като *Bayer Business Services*, които рязко се отличават от структурите на производители на лекарствени средства и химични препарати, т.е. от концерна *Bayer AG*, а също така компанията *SAP*, на чиято технологична платформа са основани предложенията на много европейски аутсорсингови компании. Тенденциите към развитие на комплексни предложения по аутсорсинг бизнес процеси, на основата на използване на информационни технологии, усъвършенстване на технологичните бази на аутсорсинг бизнес процесите, стандартизацията на бизнес процесите, унификацията на изискванията на клиента към аутсорсинг услугите, позволява да се говори за аутсорсинг бизнес процесите като за вчерашния ден на методологиите на аутсорсинга в теорията и практиката на мениджмънт организациите. [5]



Източник: Outsourcing: Eine strategische Allianz besonderen Typs / Hrsg. Von W. Koelner-Frost. Berlin: Erich Schmidt, 2017. [10]

Фигура 2. Развитие на европейския пазар на услуги, предоставяни от компании на принципа на аутсорсинг по отрасли, млн. долари

В Япония аутсорсингът се явява важна част от бизнес практиката. Съгласно изследвания, проведени от Министерството на външната търговия и промишлеността на Япония, в страната се използва аутсорсинг за решаване на следните задачи: обучение на кадри – 20,1% (от общия брой на запитаните фирми), управление на информационните системи – 19,7%, изпълнение на производствени процеси – 17,4%, изпълнение на счетоводни операции – 14%, НИОКР – 13,7%. По данни на същото министерство, повече от 70% от компаниите, използващи аутсорсинг за повишаване степента на специализация, максимизиране ефективността на операциите и понижаване издръжката, са достигнали поставените цели. [6]

3. Съвременен обхват и развитие на Световния пазар на аутсорсингови услуги.

В последните години в числеността на страните – доставчици на аутсорсинговия пазар, се вливат Индия, Филипините, Мексико, Китай и източно-европейските страни като представители на „новите икономики“, осъществяващи значителен подем в сферата на производство и използване на информационните технологии.

По оценка на аналитиците *McKinsey*, структурата на съвременния пазар на офшорното програмиране в областта „загуби – качество“ може да се представи по следния начин (фигура 3.). [3]

Индия е лидер сред доставчиците на *IT* аутсорсинг услуги, тъй като има голямо англоезично население и високо ниво на образование сред младежите. [4] Индийските компании отдавна и успешно внедряват западни модели на водене на бизнеса. Индийската *IT* индустрия е в гигантски подем, приобщавайки в себе си цели части от инфраструктурни транснационални компании. Традиционният индийски сектор на пазара за офшорно програмиране планоно се замества от сектори на аутсорсинга на бизнес процеси. „Аутсорсингът на бизнес процесите е нов набиращ сили механизъм на индийската софтуерна индустрия“ – обяснява президентът на Националната асоциация на софтуерните и сервизни компании на Индия (*Nasscom*) Арун Кумар (*Arun Kumar*). Ако индийската *IT* индустрия като цяло демонстрира впечатляващ темп на ръста 30% годишно, то секторът *BPO* расте до 70%

годишно. Индийските специалисти с голям ентузиазъм и готовност се захващат за работа, която западните европейци смятат за скучна и безперспективна. Развитието на ИТ индустрията всячески се поддържа от правителството на Индия. През 2011 година централното правителство създаде Министерство на информационните технологии и сега предоставя на разположените в страната международни компании поощрения, такива като нулево ниво на данъци в началния етап с постепенното им повишение в течение на 10 години. [9] Резултатите, по оценка на аналитиците, в скоро време ще бъдат такива, че западните компании ще пренесат в Индия тези бизнес процеси, които вече и така отдават на аутсорсинг. Индийските компании, от своя страна, полагат много усилия да обезпечат на западните партньори надеждна инфраструктура за развитие на бизнеса им. Опитът на аутсорсинга в Индия има, както положителни, така и отрицателни страни, но обемът на аутсорсинговите договори вече превишава 7,7 млрд. долара, а непоколебимият стремеж на пазара към развитие на този сектор и държавната подкрепа ще подпомогнат още по-силно акумулирането на положителен ефект и висок печалби в най - близко бъдеще. [4]



Фигура 3. Пазар на офшорни програми в съотношение „загуби – качество“

Офшорният аутсорсинг способства също за осъществяване на редица съвместни научни и научно-технологични разработки, в това число от фундаментален характер. Болшинството от компаниите, които са лидери във високотехнологични области на производства, с желание влагат средства, както в разработване на нови продукти и технологии, така и в изследвания на отделни области на знанията, подпомагащи развитието на научно-технически прогрес в своите отрасли. Офшорният аутсорсинг позволява съществено да се намалят разходите при стратирането на сътрудничество, а също да се привлекат висококвалифицирани специалисти, без да е необходимо тяхното излизане извън страната, което способства за ефективното придвижване на международни проекти.

4. Отраслово – икономически анализ на състоянието, обхвата и развитието на световния пазар на аутсорсинг услуги.

Частта от световния пазар на аутсорсинговите услуги в производството на

промишлени стоки може да бъде оценена по данни за частта на контрактните производители, тъй като именно контрактното производство се разглежда в дадения случай от гледна точка на аутсорсинга (табл. 2.).

Таблица 2. Дял на контрактните производители в производството на промишлени стоки в световните продажби по отрасъл, %

Отрасъл	2011	2017
Автомобилна промишленост	3,1	14,8
Компютърна периферия	13,8	28,0
Компютърни системи	10,9	26,6
Потребителски стоки	1,0	11,8
Средства за производства	12,2	21,0
Прибори (освен медицински)	9,8	18,3
Медицинско оборудване	8,0	13,2
ВПК и аерокосмически отрасъл	5,3	9,7
Жични телекомуникации и мрежи	13,0	51,0
Безжични телекомуникации	18,8	38,7
Средно	9,6	25,9

Източник: Technology Forecasters 2017.

Най-големият ръст на обемите на контрактните производства е отбелязан във високотехнологичните отрасли на промишлеността. Практиката показва, че всички големи производители на високотехнологично оборудване в света формално не произвеждат напълно сами своите изделия (едва 20-30% и по-малко). Много компании предпочитат да нямат свои серийни заводи, а влагат средства в разработка и преместване на производствените възли извън страната. Най-големите производители в сферата на контрактните производство на електроника се явяват *Solelectron* (САЩ), *Flextronics* (регистрация – Сингапур, собственик – в САЩ), *Sanmina/SCI* (САЩ), *Selestica* (Канада), *Jabil Circuit* (САЩ), *Elcoteq Networks* (Финландия), *Manufacturers Services Ltd.* (САЩ), *Benchmark Electronics* (САЩ). По данни на аналитиците, само през 2014 г. обемът на контрактното производство на полупроводникови продукция в света представлява 11% (16-17 млрд. долара) от общия обем на производство на тези изделия. [8]

В производството на полупроводникови прибори и микропроцесорни устройства, в последните години все по-голям дял придобиват страните от Югоизточна Азия. Така, най-големите представители на контрактните производители на микросхеми, се явяват тайванските компании *Taiwan Semiconductor Manufacturing (TSMC)* и *United Microelectronics*. През 2015г. Общият им доход достига 8,5 млрд. долара, срещу 6,7 млрд. долара при най-големия световен полупроводников производител Intel, който все още произвежда продукцията със собствени мощности.

Развитието на световния пазар на аутсорсингови услуги се характеризира с постоянен ръст на стойността на отделните контракти. Затова способстват общите тенденции на глобализация и „окупнения“ на бизнеса. Освен това пазарът на аутсорсинговите услуги расте, заедно с пазара на информационните технологии. Сега вече аналитиците прогнозираят, че през 2018г. пазарът на аутсорсинговите услуги ще се удвои. [2]

Увеличава се количеството на контракти по аутсорсинг, сключени за сума повече от 1 млрд. долара. Като пример, 2016 година се състояха 5 такива „мега сделки“ на обща сума 9,2 млрд. долара. Това е 35% повече по стойност на контрактите, отколкото за същия период

една година преди това. [16]

По мнение на аналитиците, голяма роля в развитието на пазара играят сливанията, особено на финансовите корпорации. Така например, *Bank of America* поръчала на *EDS* да се земе с гласовите и информационни мрежи на корпорациите *FleetBoston* за 1,1 млрд. долара в продължение на 8 години. *FleetBoston* е била погълната от *Bank of America* през април 2016. „2016 ще бъде годината на пробив в аутсорсинг бизнес процесите“ – потвърждават специалистите в ИТ областите. Средната стойност на контрактите през 2016 представлява 418 млн. долара срещу 220 млн. 1 година преди това. Всички големи компании сключват аутсорсинг договори за повече от един бизнес процес (по данни на CNews 21.07.2016).

Заклучение

Анализът, развитието и тенденциите на световният пазар на аутсорсинг услуги убедително доказва утвърждаването на аутсорсинга като процес, при който бизнес организациите се реформират като променят и модифицират начина, по който осъществяват бизнеса си. Някога на него се гледаше като на средство за намаляване на оперативните разходи на б и з н е с организациите, но днес е време да се осъзнае, че той трябва да се разглежда като мощно средство за промяна на организациите чрез оптимизиране на бизнес процесите им, посредством освобождаване от нетипичните за работата им дейности. [7] По този начин аутсорсингът засилва бизнес фокуса на организацията и ѝ помага да се съсредоточи върху това, което тя може да прави най-добре. А това от своя страна е жизненоважно за конкурентоспособността на всяка бизнес организация. Нещо повече – предвид, че ИТ секторът има силно желае да се развива чрез изпълнение на проекти водещи до оптимизиране на бизнес процесите в организациите, той би могъл да предложи възможности да поеме част от нетипичните за организациите дейности и да им предостави свободата да изпълняват именно типичните за тях дейности, водещи до подобрена конкурентоспособност.

За разлика от времето, когато на аутсорсинга се гледаше като на средство за намаляване на оперативните разходи на организациите, съвременното състояние на свтовния пазар на аутсорсинг услуги е насочил вниманието си към повишаване на управленските способности на служителите в основните стопански дейности на организацията. Благодарение на опита в световната практика, аутсорсингът вече е широко разпознаваем, защото е приложим във всякакъв вид бизнес организации, независимо от тяхната големина или сфера на опериране. Прилагането му позволява чрез фокусиране на организациите в основната им дейност да постигнат конкурентно предимство, да повишат ефективността и ефикасността на предлаганите от тях услуги.

Накратко може да се заключи, че посредством аутсорсинга се засилва бизнес фокусът на организацията, като се осъществява достъп до първокласни услуги и ресурси, спомагащи процеса на реструктуриране чрез споделяне на риска, което довежда до освобождаване на ресурси за специфичната и осигуряваща конкурентоспособността ѝ дейност.

Използвана литература

1. Алдрес, Р., ИТ – аутсорсинг – практическое руководство, прев. от англ. – М.: Альпина БизнесБук, 2004
2. Аникин, Б. А., Аутсорсинг – высокие технологии менеджмента, Учеб. пособие, ИНФРА – М, Москва, 2016
3. Белкина, Т., Проблемы внедрения аутсорсинга на промышленных предприятиях,

- Проблемы современной экономики, № 3, 75-79, 2011
4. Джадж П. Индия развивает индустрию аутсорсинга. По материалам ZDNet, 30.01.2013
 5. Воронин, Э., Формирование и развитие механизма аутсорсинга промышленного предприятия, Саратов: СГСЭУ, 2011
 6. Календжян, С., О., Аутсорсинг и делегирование полномочий в деятельности компании. – Москва: Дело, 2013
 7. Петкова – Георгиева, Ст., Анализ на факторите, водещи до повишаване ефективността на дейността на аутсорсингови производства, сборник от научна конференция „Науката в служба на обществото - 2017”, списание „Известия на Съюз на учените”, стр. 122-130, Варна, 2017
 8. Cross J., IT Outsourcing: British Petroleum’s competitive approach, Harvard business review. Vol. 73 (3). p.94-102, 2010
 9. Inter-Agency Task Force on Statistics for International Trade in Services, progress Report, World Trade Organization, S/CSS/W/81, May 2011
 10. Koelner – Frost von W., Hrsg., Outsourcing: Eine strategische Allianz besonderen Typs, Berlin: Erich Schmidt, 2017
 11. Lucity M. C., Willcocks L.P., Feeny D. E., IT Outsourcing: maximize flexibility and control, Harvard business review. Vol. 73 (3). p.84-93, 2010
 12. Männel, W., Make-or-Buy-Etscheidungen, Vahlens, München, 2007
 13. Sparrow E., Successful IT Outsourcing: from Choosing a Provider to Managing the Project, 2017
 14. The Rise of Cobol Business Process Outsourcing, <http://www.outsourcing-international.com>, March 13, 2011
 15. Wilkirchen F. (Hrsg.) Outsourcing – Projekte erfolgreich realisieren. Stuttgart: SchKffer-Poeschel, 2014
 16. Yip, G., McKert, B., China's Next Strategic Advantage: From Imitation to Innovation. Massachusetts institute of technology, 2016

За контакти

доц. д-р Стоянка Петкова - Георгиева
Университет “Проф. д-р Асен Златаров” – Бургас
катедра „Индустриални технологии и мениджмънт”
s.p.petkova@gmail.com