

ОРГАНИЗАЦИЯ АУТСОРСИНГА В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

В современном мире цифровая экономика играет все более значимую роль в развитии бизнеса. Компании стремятся использовать новейшие технологии и инновации для улучшения своей конкурентоспособности и удовлетворения потребностей клиентов. Одним из ключевых инструментов в этом процессе является аутсорсинг, который позволяет компаниям сосредоточиться на своих основных задачах, передавая часть функций сторонним специалистам.

На данный момент, одной из главных задач развития экономики Республики Беларусь является усиление инновационной составляющей роста, переход на интенсивный путь развития, связанный с внедрением новых передовых технологий. Сегодня для многих предприятий движущей силой использования цифровых технологий является возможность получить конкурентные преимущества за счет использования новых технологических инноваций [1].

Для начала, мы рассмотрим самые востребованные цифровые технологии белорусскими организациями. В ходе исследования их было выявлено двадцать две. Оценивая степень заинтересованности во внедрении и акцентируя внимание на масштабах использования, можно определить три степени «востребованности» цифровых технологий в белорусских организациях, которые обозначены в таблице.

Распределение технологий по степени востребованности

1 группа (высокая степень)	2 группа (средняя степень)	3 группа (низкая степень)
– традиционные веб-технологии – технологии мобильного интернета – социальные медиа – технологии оптического распознавания и цифровизации документооборота – интернет вещей – робототехника – электронная коммерция – аддитивное производство	– управление информацией о продукте – облачные вычисления – большие данные и аналитика – управление опытом клиентов – радиочастотная идентификация – чат-боты и голосовые помощники – управление цифровыми активами	– цифровой двойник – инструменты искусственного интеллекта – беспилотные летательные аппараты – технологии виртуальной реальности – технологии дополненной реальности – продвинутые методы нейронного машинного обучения – блокчейн

И с т о ч н и к: разработано автором

Рассматривая использование технологий в разрезе размеров организаций, можно отметить, что крупные предприятия в той или иной степени исследуют и внедряют все 22 технологии, средние – 20, малые – 19, микро – только 8. Традиционные веб-технологии и технологии мобильного интернета широко используются в большинстве организаций независимо от категории (размера). Остальные технологии первой группы имеют различные приоритеты. Так, малые и микроорганизации активно используют социальные медиа в своей деятельности. У крупных организаций в приоритете находятся технологии OCR/ICR и робототехника,

а у средних – Интернет вещей. Технологии второй группы больше представляют интерес для крупных и малых организаций, чем для средних. Так, внимание организаций из числа крупных сосредоточено на РИМ-системах, средних – управлении опытом клиентов. Облачные технологии лидируют среди организаций из числа малых.

Каждая из этих технологий играет не малую роль в организации аутсорсинга, например, облачные вычисления предоставляют гибкую и масштабируемую инфраструктуру для хранения и обработки данных, обеспечивая доступность информации для всех заинтересованных сторон, а чат-боты и голосовые помощники предоставляют автоматизированные каналы коммуникации с аутсорсинговыми партнерами для решения оперативных вопросов и поддержки клиентов.

Итак, цифровая экономика и аутсорсинг становятся все более важными факторами успеха для современных компаний. Понимание роли и стратегий организаций аутсорсинга в этом контексте имеет решающее значение для развития бизнеса и обеспечения его конкурентоспособности. Цифровая экономика представляет собой экономическую систему, в которой основные процессы производства, распределения и потребления товаров и услуг осуществляются с использованием цифровых технологий. В современном мире она играет ключевую роль в развитии бизнеса, поскольку данные технологии предлагают новые возможности для оптимизации процессов, создания инноваций и удовлетворения потребностей клиентов. Важно отметить, что цифровая экономика также представляет собой основу для развития новых моделей бизнеса, таких как онлайн-платформы, цифровые рынки и сервисы на основе данных.

Аутсорсинг в цифровой экономике представляет собой передачу определенных функций или процессов компании сторонним специалистам или организациям. Основные аспекты организации аутсорсинга включают выбор подходящих партнеров, определение областей для аутсорсинга, установление четких целей и ожиданий, а также обеспечение безопасности данных и контроля качества услуг. Аутсорсинг в цифровой экономике может включать в себя такие виды деятельности, как разработка программного обеспечения, обработка данных, администрирование систем, а также управление клиентскими отношениями и поддержка информационной безопасности.

Работа по аутсорсингу основана на основополагающем принципе – оставлять себе то, что можешь делать лучше других. Внешним сотрудникам передается то, что они могут сделать качественнее, чем персонал компании заказчика. Главной целью передачи функций субподрядчикам является освобождение ресурсов и концентрация всех усилий предприятия на конкурентных преимуществах. Аутсорсинговые услуги помогают заказчику снизить издержки компании на оплату налогов, больничных, отпусков, взносов в пенсионные фонды и прочего. Кроме снижения дополнительных расходов, заказчик экономит время на организацию работы сотрудников и формирование штата работников. Главным преимуществом аутсорсинга является то, что он помогает заказчику сконцентрироваться на собственном основном производстве, не растрачивая времени и средств на дополнительную деятельность. Субподрядчики имеют больше опыта, чем штатные сотрудники, выполняющие непрофильные функции.

Для примера организаций аутсорсингового типа были выбраны Ozon и Wildberries, так как обе компании являются крупными онлайн-ритейлерами в России и Беларуси, они пользуются огромной популярностью благодаря своей удобности в использовании, более того, эти компании активно используют аутсорсинг для оптимизации своих бизнес-процессов. Ozon и Wildberries делегируют определенные функции, такие как логистика, IT-разработка, клиентский сервис и другие сторонним поставщикам услуг, чтобы сосредоточиться на своем основном бизнесе и повысить эффективность работы. Выбор этих компаний для примера

позволяет рассмотреть различные аспекты аутсорсинга в контексте электронной коммерции и понять, как он помогает им достигать успеха на рынке [2].

Обе компании являются примерами успешного использования цифровых технологий и стратегии аутсорсинга для укрепления своего положения на рынке. Они предлагают широкий ассортимент товаров и услуг, используя высокотехнологичные платформы для удобства покупателей. Кроме того, Ozon и Wildberries активно развивают свои собственные логистические и технологические решения, что позволяет им эффективно управлять своими бизнес-процессами и обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов. Важно отметить, что обе компании также активно используют стратегию аутсорсинга для оптимизации некоторых процессов, таких как логистика, а также для обеспечения качества и разнообразия своего ассортимента.

На данный момент, в аутсорсинге широкой известностью пользуется такая стратегия распределения обязанностей, как фулфилмент.

Фулфилмент – это широкий спектр услуг, связанных с обработкой заказов и доставкой товаров покупателям. Он включает в себя хранение товаров, упаковку, подготовку к отгрузке и доставку.

Услуги, которые могут предлагать посредники:

- забор товара у поставщика или даже с фабрики, где вы забираете заказы;
- проверка качества, целостности товаров;
- хранение продукции;
- упаковка в один или несколько этапов, маркировка согласно требованиям Wildberries/Ozon;
- комплектация каждого заказа;
- забор товаров для формирования отправления из разных складов;
- доставка отправок в пункты приема маркетплейса;
- обработка документации [3].

Выбор услуг фулфилмента зависит от ваших потребностей. Например, если у вас есть склад, но нет времени на упаковку и доставку заказов, вы можете воспользоваться услугами по упаковке и доставке. Основные плюсы фулфилмента: экономия времени, экономия ресурсов, масштабируемость и улучшение сервиса.

Фулфилмент играет ключевую роль в аутсорсинге, предоставляя компаниям возможность передать выполнение операций по обработке заказов, управлению инвентарем и доставке товаров специализированным поставщикам. Это позволяет бизнесам сосредоточиться на своей основной деятельности, улучшить эффективность процессов и снизить операционные издержки. В то же время, фулфилмент-провайдеры обладают опытом и ресурсами для эффективного выполнения задач по управлению инвентарем, обработке заказов и доставке товаров. Они обеспечивают высокий уровень обслуживания клиентов, улучшают скорость доставки и повышают качество обработки заказов.

Организация аутсорсинга в цифровой экономике требует соблюдения ряда основных принципов и подходов.

Первый принцип заключается в выборе подходящего партнера. Компании должны тщательно анализировать потенциальных поставщиков услуг, их опыт, репутацию и способность удовлетворять требования заказчика. Важно выбирать партнеров, которые могут предложить высокое качество услуг и соответствовать стратегическим целям компании. Далее следует разработка четких соглашений о качестве услуг, конфиденциальности и безопасности данных. В цифровой экономике защита информации становится приоритетом, поэтому компании должны обеспечить надежность своих аутсорсированных партнеров и установить меха-

низмы контроля за обработкой данных. Также важно осуществлять постоянное управление и контроль за процессом аутсорсинга. Компании должны иметь механизмы мониторинга и оценки работы партнеров, чтобы обеспечить выполнение условий соглашений и оперативно реагировать на любые проблемы или изменения в условиях. Подобные принципы аутсорсинга активно применяются в деятельности крупных онлайн-ритейлеров, таких как Ozon и Wildberries. Обе компании успешно используют аутсорсинг для оптимизации различных процессов в своей деятельности.

В Ozon аутсорсинг широко применяется в сфере логистики и доставки. Компания сотрудничает с различными логистическими компаниями и службами для обеспечения быстрой и качественной доставки товаров покупателям по всей территории Беларуси и России. Также Ozon аутсорсирует часть IT-инфраструктуры, включая облачные сервисы и техническую поддержку. Wildberries также активно использует аутсорсинг в своей деятельности. Основные направления аутсорсинга включают логистические услуги, обработку заказов, управление складами и клиентскую поддержку. Компания сотрудничает с различными поставщиками услуг, чтобы обеспечить оперативное выполнение заказов и высокий уровень обслуживания клиентов. Обе компании достигают определенных преимуществ от аутсорсинга, таких как снижение затрат, повышение операционной эффективности и увеличение гибкости бизнес-процессов. Однако, несмотря на сходные направления аутсорсинга, Ozon и Wildberries могут различаться по выбору поставщиков и стратегиям управления аутсорсинговыми процессами. Кроме того, эффективность аутсорсинга в каждой из компаний может зависеть от их индивидуальных потребностей, структуры бизнеса и особенностей рынка [4].

Что касается практических рекомендаций для организации аутсорсинга в цифровой экономике, то мы выявили пару аспектов, которые могут помочь в работе с компанией аутсорсингового типа. Итак, основными из них являются: определение целей, правильный выбор партнера, обновление технологий (убедитесь, что ваш партнер по аутсорсингу обладает современными технологиями и готов к инновациям) и прозрачность и коммуникация.

В заключении можно подчеркнуть, что организация аутсорсинга в цифровой экономике представляет собой важную стратегическую возможность для компаний, позволяющую им сосредоточиться на своем основном бизнесе, снизить затраты, повысить гибкость и доступ к специализированным знаниям и ресурсам. Правильно организованный аутсорсинг способен существенно улучшить операционную эффективность и конкурентоспособность организации. В перспективе, с учетом динамичного развития технологий и доступа к онлайн-услугам, аутсорсинг продолжит играть ключевую роль в стратегиях компаний.

Список использованных источников

1. Козлов, М. А. Аутсорсинг. Теоретические аспекты, виды и сегментирование / М. А. Козлов // Молодой ученый. – 2020. – № 49 (339). – С. 117–121.
2. Фулфилмент для Wildberries: условия работы и рентабельность [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moneyplace.io/wildberries/stat-wb/rentabelen-li-fulfilment-dlya-prodavc/>. – Дата доступа: 14.03.2024.
3. Аутсорсинг как инструмент снижения затрат и оптимизации бизнес системы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.lobanov-logist.ru/library/all_articles/55824/. – Дата доступа: 14.03.2024.
4. Курбанов, А. Х. Аутсорсинг: история, методология, практика / А. Х. Курбанов, В. А. Плотников. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 61 с.