

Аутсорсинг управления знаниями в глобальной экономике

*Корзун Е. Д., асп. II к. БГЭУ,
науч. рук. проф. Санько Г. Г.,
д-р эк. наук*

Аутсорсинг управления знаниями (от англ. KPO — Knowledge Process Outsourcing) выступает одной из форм аутсорсинга, при котором работа, связанная со знаниями и информацией, выполняется сотрудниками разных компаний или дочерними компаниями крупной компании, расположенными в одной стране или за рубежом [1, с. 4]. В отличие от аутсорсинга производства, он предполагает выполнение дорогостоящих функциональных процессов высококвалифицированными работниками.

В некоторых случаях аутсорсинг управления знаниями рассматривают в качестве продолжения аутсорсинга бизнес-процессов, однако следует указать на его значительные отличия:

1. Аутсорсинг управления знаниями требует выполнения аналитической работы, основанной на навыках, опыте и суждениях. Процессы и услуги осуществляются не на основе установленных стандартов, а на основе знаний в предметной области и интеллектуальном потенциале исполнителя, отсутствии детерминированного набора правил или инструкций.

2. Процессы, передаваемые на аутсорсинг, являются сложными и многошаговыми, требуют от исполнителя аналитических способностей. Как правило, данный вид услуг предполагает наличие высшего образования и/или специализированных, дифференцированных навыков и знаний.

3. В отличие от аутсорсинга бизнес-процессов, когда полностью весь процесс отдается на аутсорсинг, процессы, передаваемые на аутсорсинг управления знаниями, являются составной частью, компонентом более сложных процессов. По своей природе команда исполнителей имеет глобальный характер [1, с. 4].

К аутсорсингу управления знаниями можно отнести виды услуг, представленные в таблице 1.

Основными мотивами передачи данных видов услуг на аутсорсинг выступают возможности снижения издержек, получения доступа к квалифицированным работникам и повышение гибкости компании. В некоторых случаях (исследования и разработки, инженерные услуги) экономия составляет около 40–50%. В области информационных технологий и проектирования микросхем может существовать нехватка собственных специалистов, обладающих особыми знаниями, поэтому возникает объективная необходимость в передаче выполнения данных видов деятельности сторонней организации. Компания, специализирующаяся на оказании определенного вида услуг, более быстро и гибко реагирует на потребности рынка и более оптимально удовлетворяет потребности заказчика, которому нет необходимости содержать дорогостоящий штат экспертов. Более того, использование преимуществ разницы часовых поясов позволяет осуществлять работу непрерывно по всему миру [2, с. 4–5].

Услуги аутсорсинга управления знаниями

Вид услуг	Примеры
Инженерные и дизайнерские услуги	Дизайн микросхем сверхбольшой степени интеграции; Моделирование; Проектирование микросхем; Поддержка конструкции транспортных средств; Разработка прототипов.
Аутсорсинг фармацевтических исследований	Оффшорная разработка лекарственных препаратов; Клинические исследования.
Финансовые исследования и аналитика	Инвестиционные исследования: акции, деривативы, кредитные исследования, оценка и учет; Финансовое моделирование; Подготовка отчетов о деятельности компаний, отраслей и секторов; Управление кредитными рисками; Приведение отчетности в соответствие с международными стандартами бухгалтерского учета; Оценка стоимости компаний; Анализ фондовых рынков.
Бизнес- и маркетинговые исследования и аналитика	Анализ рынков: сегментация рынка, маркетинговые стимулы, оптимизация потребностей, анализ разрыва (потребностей потребителей), составление карты рынка; Интеллектуальный анализ данных: анализ посредством Интернет, баз данных, сайтов компаний, подготовка аналитических докладов; Подготовка отчетов: отчеты компаний и секторов, редактирование и форматирование отчетов; Клиентская аналитика: исследования удовлетворенности клиентов, сегментация клиентов, чувствительность к ценам и ценовая аналитика; бенчмаркинг.

Источник: собственная разработка на основе [1].

Литература

1. Banarjee, I. Knowledge Process Offshoring / I. Banarjee, J. Narendran, R. Priyadarshini// A TPI Research Report. — 2008. — 13 p.
2. Mierau, A. Strategic Importance of Knowledge-Process Outsourcing / A. Mierua // Germany: Technical University of Kaisers. — 2007. — 17 p.