

Шуай Пен

студент

2 курс магистратуры, Институт социально-гуманитарного

образования

Московский педагогический государственный университет

Россия, г. Москва

***ИССЛЕДОВАНИЕ СТРАТЕГИИ КОРПОРАТИВНОГО ИТ—
АУТСОРСИНГА - НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА КЕЙСОВ HAIER***

Аннотация:

Аутсорсинг ИТ-бизнеса имеет как преимущества, так и риски. Однако в последние годы, в связи с быстрым ростом рынка услуг ИТ-аутсорсинга, исследования в области ИТ-аутсорсинга стали одним из основных направлений исследований. Из-за сложности самого ИТ-аутсорсинга и быстрого развития ИТ-технологий быстрый рост ИТ-аутсорсинга также сопровождается высокой частотой отказов. Как эффективно контролировать процесс внедрения аутсорсинга посредством эффективного управления отношениями с ИТ-аутсорсингом, снизить риски аутсорсинга и повысить вероятность успеха аутсорсинга стало предметом исследований в области аутсорсинга. Основываясь на успешных примерах ИТ-аутсорсинга Haier, в этой статье обобщается важность стратегии ИТ-аутсорсинга для развития предприятия и предлагаются соответствующие решения возможных проблем в ИТ-аутсорсинге Haier, основанные на соответствующих теориях и практических примерах.

Ключевые слова: ИТ-аутсорсинг; риск; взаимовыгодное сотрудничество

Shuaipeng

student

2 courses of a magistrac, Institute of social arts education

Moscow pedagogical state university

Russia, Moscow

Corporate IT outsourcing strategy research – based on the analysis of Haier cases

Summary:

Outsourcing of IT business has both advantages and risks. However, in recent years, due to the rapid growth of the IT outsourcing services market, research in the field of IT outsourcing has become one of the main areas of research. Due to the complexity of IT outsourcing itself and the rapid development of IT technologies, the rapid growth of IT outsourcing is also accompanied by a high failure rate. How to effectively control the process of outsourcing implementation through effective management of relations with IT outsourcing, to reduce the risks of outsourcing and increase the probability of outsourcing success has become the subject of research in the field of outsourcing. Based on successful examples of Haier IT outsourcing, this article summarizes the importance of an IT outsourcing strategy for enterprise development and suggests appropriate solutions to possible problems in Haier IT outsourcing based on relevant theories and practical examples.

Keywords: IT outsourcing; risk; mutually beneficial cooperation

ИТ-аутсорсинг относится к стратегическому выбору предприятием внешних профессиональных технологических и сервисных ресурсов для замены внутренних отделов и персонала для осуществления эксплуатации, технического обслуживания и поддержки ИТ-системы предприятия или бизнес-процессов в системе. ИТ-услуги. Обе стороны совместно несут выгоды и риски, связанные с развитием информационных технологий. С момента своего появления в Соединенных Штатах в 1999 году ИТ-аутсорсинг быстро распространился по всему миру. Все больше и больше компаний хотят передать на аутсорсинг непрофильный ИТ-бизнес и сосредоточиться на развитии своих основных направлений, чтобы достичь цели повышения корпоративной эффективности. Существует три основных уровня ИТ-аутсорсинга: аутсорсинг технического обслуживания, аутсорсинг ИТ-систем и аутсорсинг прикладного бизнеса. В настоящее время внутренний аутсорсинг ИТ-бизнеса в основном сосредоточен на первом и втором уровнях, но уже есть

транснациональные компании или крупные местные предприятия, которые передают ИТ-бизнес на аутсорсинг на втором и третьем уровнях, и постепенно наметилась тенденция¹.

1. Преимущества ИТ-аутсорсинга

В последние годы в большом количестве литературы в стране и за рубежом подробно обсуждались преимущества ИТ-аутсорсинга с разных точек зрения, и все они продемонстрировали важность разумного ИТ-аутсорсинга для успешной реализации корпоративных информационных стратегий и развития предприятия. Основное содержание резюмируется следующим образом: Во-первых, преимущества с точки зрения затрат. Аутсорсинг ИТ-бизнеса может сэкономить затраты или обеспечить лучший контроль затрат. Предприятия заключают контракты на ИТ-проекты с профессиональными компаниями, предоставляющими ИТ-услуги, для их завершения, что более эффективно и может привести к масштабному эффекту, чем с компаниями, заключающими контракты на их выполнение собственными силами. Согласно соответствующей статистике зарубежных исследований, в среднем компании-подрядчики могут добиться 9%-ной экономии затрат и 15%-ного повышения производственных мощностей и качества. Во-вторых, преимущества управления. Благодаря ИТ-аутсорсингу предприятия могут сосредоточиться на управлении своим основным бизнесом, чтобы добиться оптимального распределения внутренних ресурсов и повысить свою основную конкурентоспособность. В-третьих, ресурсные преимущества, аутсорсинг позволяет получить новые технологии и внешних экспертов. Когда зарождались новые технологии, крупные и влиятельные компании могли нанимать технических специалистов, которых они хотели, для самостоятельной разработки новых технологий, но у большого числа малых и средних предприятий не было условий для найма или обучения ИТ-специалистов со стороны, чтобы идти в ногу с темпами технологического

¹ Не Юань. Риски и предотвращение аутсорсинга корпоративных информационных технологий [J], научно-технический прогресс и контрмеры, 2002, 19(4) : 69-70.

развития. ИТ-аутсорсинг, использующий ведущие технические преимущества и таланты аутсорсеров в этой области, может позволить малым предприятиям быстро приобретать новые технологии и техническую экспертизу, достигать более высокого технологического уровня и получать более крупные и диверсифицированные конкурентные ресурсы.

2. Проблемы и решения ИТ-аутсорсинга

ИТ-аутсорсинг имеет свои преимущества, которые могут экономить затраты и приносить пользу предприятиям. В то же время существуют также различные риски, включая знакомство с корпоративной культурой и бизнес-процессами, сотрудничество между внутренним ИТ-персоналом и внешним персоналом, безопасность конфиденциальной информации компании, эффективное общение с аутсорсерами и способы избавиться от зависимости от аутсорсеров и т.д.

Анализируя литературу, можно сделать вывод, что ИТ-аутсорсинг является промышленным трендом. В настоящее время существует относительно зрелое теоретическое исследование конкретных стратегий внедрения ИТ-аутсорсинга и предотвращения рисков. Однако на практике предприятиям по-прежнему необходимо формулировать свои собственные стратегии аутсорсинга, основанные на их собственных конкретных обстоятельствах и соответствующих теориях.

Haier Group, одна из крупных международных компаний с высочайшей репутацией внутри страны и за рубежом, экспортирует свою продукцию в более чем 160 стран и регионов мира и является самым ценным брендом номер один в Китае. Haier Group всегда стремилась к непрерывному внедрению управленческих идей и совершенствованию бизнес-процессов, всегда настаивала на непрерывных инвестициях в создание ИТ-систем и использует ИТ-технологии для поддержки инноваций и оптимизации моделей управления и бизнес-процессов. С 1998 года Neusoft предоставляет Haier ряд решений во многих аспектах, таких как системы коммерческого учета, логистические системы, системы послепродажного обслуживания и услуги по техническому обслуживанию ИТ-систем. Услуги ИТ-аутсорсинга, предоставляемые Haier,

охватывают коммерческий учет Haier Group и 42 ИТ-подразделения промышленности и торговли. За время сотрудничества Neusoft завоевала доверие Haier своим постоянным вниманием к технологиям, глубоким пониманием корпоративных бизнес-процессов и эффективной и трудолюбивой командой. За последние несколько лет сфера сотрудничества между двумя сторонами постоянно расширялась, а степень сотрудничества постоянно углублялась. Крупномасштабные инвестиции Haier в управленческие инновации и создание ИТ-систем, а также глубокое понимание решений Neusoft позволили создать превосходную модель взаимовыгодного сотрудничества для обеих сторон².

Успех Haier Group в сфере ИТ-аутсорсинга еще раз подтвердил преимущества и неизбежные тенденции развития стратегии ИТ-аутсорсинга. Однако Haier также столкнулась с некоторыми проблемами при внедрении аутсорсинга. К ним относятся: ① Культура и бизнес должны сочетаться. Аутсорсинговые компании не знакомы с культурой, стратегией и бизнес-процессами Haier. Для того и другого требуется определенный период обкатки, и вопрос в том, смогут ли они успешно обкататься. Эти риски напрямую повлияют на его бизнес. ② Управление персоналом является сложной задачей, и ИТ-аутсорсинг должен опираться на внешние силы предприятия. Если ИТ-персонал предприятия не будет поддерживать его, это окажет негативное влияние на работу всего ИТ-бизнеса. ③ Риски, связанные с контрактами и соглашениями. Контракты и соглашения - это лишь разновидность прогнозируемых ограничений и соглашений заранее. В конкретном процессе внедрения будут возникать конкретные проблемы. Если их не удастся решить должным образом, это также окажет большое влияние на информационное построение предприятий. Безопасность трудно гарантировать. В процессе ИТ-аутсорсинга иногда задействуются собственные основные данные предприятия и некоторая конфиденциальная информация,

² Не Юань. Риски и предотвращение аутсорсинга корпоративных информационных технологий [J], научно-технический прогресс и контрмеры, 2002, 19(4) : 69-70.

которые имеют жизненно важное значение для предприятия. Утечка информации также приведет к определенным катастрофам для предприятия.

Чтобы контролировать риски, связанные с ИТ-аутсорсингом, Haier и Neusoft совместно разрабатывают разумные решения для Haier. Сначала начните со среды внедрения ИТ-аутсорсинга. Haier внедрила не только аутсорсинг информационных технологий (ИТО), но даже перешла на аутсорсинг бизнес-процессов (BPO), осуществляя стандартизацию бизнес-систем и процессов. Чтобы сотрудничать в реализации этой стратегии, Neusoft участвовала на каждом этапе управленческих инноваций Haier и в каждом совершенствовании бизнес-процессов. Сотрудники Neusoft по разработке и внедрению тесно сотрудничают с бизнес-персоналом Haier, разрабатывая наиболее подходящие для них решения на основе их идей по улучшению бизнес-процессов, а также работайте с ними, чтобы способствовать изменениям в управлении и оптимизации бизнеса. Во-вторых, чтобы стандартизировать взаимную ответственность и поручительства и избежать ненужных споров, обе стороны подписали подробный контракт на оказание услуг ИТ-аутсорсинга. В форме контракта в нем подробно указаны обязательства, ответственность и сроки выполнения работ, которые NEUSOFT должна выполнять при предоставлении ИТ-услуг Haier Group. В то же время он вводит и обучает (одним из наиболее важных является тестовый период), а также стандарты, достигнутые сервисом (включая такие показатели, как качество и скорость отклика). Кроме того, для обеспечения основной конкурентоспособности качественного сервиса Haier Group. Сервисная команда Neusoft использует модель централизованной поддержки и поэтапного внедрения на местах, чтобы свести к минимуму возникновение проблем и повысить способность сервисной системы к быстрому реагированию. В режиме управления применяются методы технического обслуживания, и система регулярно обслуживается два раза в месяц по всем направлениям, а также проверяются безопасность, стабильность, резервное копирование базы данных и т.д., и получают аналитические отчеты. Что касается системы обслуживания, то в Циндао был создан сервисный центр с

сильной командой поддержки программного обеспечения, включающей старших разработчиков программного обеспечения и инженеров ОСР с сертификацией базы данных, ответственных за поддержку второго уровня по национальным вопросам.

В целом, в Китае услуги ИТ-аутсорсинга не очень популярны, но они являются тенденцией. Основным препятствием на пути развития ИТ-аутсорсинга является то, что ИТ-аутсорсинг снижает затраты для предприятий, а также сопряжен со многими рисками для предприятий. В настоящее время крупные компании, такие как Haier Group и CDB, экспериментируют со стратегиями ИТ-аутсорсинга и достигли определенного успеха, а также извлекли много уроков для китайского пути ИТ-аутсорсинга. Стратегия ИТ-аутсорсинга имеет как теоретическую основу, так и уникальную инновацию, которая сочетает в себе собственную ситуацию. При внедрении ИТ-аутсорсинга предприятиям необходимо учитывать различные факторы, чтобы найти подходящую им стратегию ИТ-аутсорсинга.

Литература:

1. He Юань. Риски и предотвращение аутсорсинга корпоративных информационных технологий [J], научно-технический прогресс и контрмеры, 2002, 19(4) : 69-70.
2. Nieguihua. The Risk and Precaution of Enterprise,s IT outsourcing [J], Science & Technology Progress and Policy, 2002, 19(4) : 69-70
3. Jianzhaoquan. etc. risk control and win-win strategy of Outsourcing [J], Productivity Research, 2007, (3) : 132-134.