

Європа як ринок аутсорсингу

Святослав Дубовський
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана
Київ, Україна

Анотація. За останні роки Україна показала, що вона має багато чого запропонувати сектору ІТ-постачання, від висококваліфікованої робочої сили молодих фахівців до активної спільноти іноземних інвесторів та підтримки українського уряду.

У країні також розвинута система освіти, що становить близько 36 000 випускників на рік з технічних спеціальностей, що, звичайно, ідеально підходить для ІТ-індустрії. Це підтримується сильним професійним сектором, що надає підприємствам повний спектр послуг, необхідних для створення та розвитку операцій в Україні. Українська база кваліфікованих технічних інженерів дозволяє виділитися на фоні Центральної та Східної Європи.

Україна має найбільшу і найшвидше зростаючу кількість ІТ-фахівців у Європі; очікується, що кількість працівників в галузі ІТ збільшиться удвічі до більш ніж 200 000 до 2020 року.

Ключові слова: аутсорсинг, ІТ-сектор, ІТ-аутсорсинг, розробка програмного забезпечення

Europe as an outsourcing market

Sviatoslav Dubovskyi
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman
Kyiv, Ukraine

Abstract. Ukraine has shown that it has much to offer to the IT sector in recent years, from the highly skilled workforce of young professionals to an active community of foreign investors and the support of the Ukrainian government.

The country has also developed a system of education, which is about 36,000 graduates in technical specialties per year, which is, of course, perfect for the IT industry. This is supported by a strong professional sector that provides businesses with the full range of services needed to create and develop operations in Ukraine. Ukrainian base of qualified technical engineers allows standing out against the background of Central and Eastern Europe.

Ukraine has the largest and fastest growing number of IT professionals in Europe; it is expected that the number of IT workers will increase to more than 200,000 by 2020.

Key words: outsourcing, IT sector, IT outsourcing, software development

Так історично склалося, що Україна займалася важкими технологіями, що й забезпечила таку фантастичну основу для зростання нових технологічних навичок. Уряд в Україні продовжує вживати заходів щодо поліпшення освіти, і таким чином створює підспіря для довгострокового майбутнього для галузі. НУО вступили, щоб допомогти українському технологічному майбутньому; Фонд BrainBasket має на меті підготовку 100 000 нових спеціалістів з інформаційних технологій до 2020 року та перетворення ІТ-сектора в експортну галузь №1 в Україні (Ноздріна, 2017).

Україна має величезну та різноманітну робочу силу для підтримки бізнесу в країні. Зарплати конкурентоспроможні, хоча це може бути проблемою збереження висококваліфікованих працівників, які в іншому випадку сподіваються емігрувати до Західної Європи чи США, оскільки більшість працівників сектору молодше 30 років (Барбаш).

Знання англійської мови не погане в Україні, особливо в комерційних центрах, що підвищує легкість ведення бізнесу. Витрати на життя дуже низькі у порівнянні з Центральною та Східною Європою. Хоча існують більш дешеві пункти призначення для аутсорсингу – такі як Індія, Філіппіни чи Китай. Українські компанії стверджують, що вони пропонують вищу ціну та кращу якість. Україна в рейтингу Світового банку "Простота ведення бізнесу" займає 80 місце з 190 країн світу, з 2014 року збільшившись на 20 позицій. За Всесвітнім економічним форумом Україна посідає 68 місце з 140 у глобальному індексі конкурентоспроможності з високими оцінками в освіті, удосконаленні бізнесу, охороні здоров'я та інноваціях. Її конкурентоспроможний внутрішній ринок також відрізняє Україну від її географічної конкуренції (Матвій, 2013).

Україна має сприятливий податковий режим, особливо для ІТ-сектора, з тим щоб заохотити зростання галузі. У поєднанні з географічним розташуванням, на краю Європи, низькі витрати роблять Україну ідеальною базою для проектів ІТ та АБП. Управління даними та телекомунікації це сильні сектори в Україні, з українськими розробниками які часто працюють на мобільних, програмних, корпоративних та веб-проектах (Бравар і Морган, 2007). Тривалі інвестиції в інфраструктуру – це покращення технологій, які доповнюють існуючу ІТ-індустрію. Інакше кажучи, у нас є всі необхідні компоненти для забезпечення стійких внутрішніх інвестицій, виховання талантів і, таким чином, вони пропонують серйозну життєздатну альтернативу аутсорсингу до Великобританії, особливо в умовах невизначеності Brexit (Цибуляк, 2013).

Багато фірм та організацій уже використали потенціал, який пропонує Україна. Українські фірми відстають по розробці програмного забезпечення, яке використовується у багатьох великих компаніях, таких як Ford, Boeing, Volvo та Scandinavian Airlines (Хейвуд, 2004).

Звичайно, існують складнощі. З часу нещодавньої революції та геополітичної кризи в регіоні Україна зазнала значних політичних та економічних проблем. Проте воєнний конфлікт проходить лише на трьох відсотках території і залишив безліч комерційних вузлів, що не втягнуті у конфлікт. Новий уряд працює над покращенням бізнесу та торгівлі в країні шляхом прийняття політики підтримки бізнесу, яка широко підтримується міжнародними організаціями (Герасимчук, 2004).

Незважаючи на вищезгадані ускладнення, Україна знаходиться на 30 місці в списку провідних офшорних і грантових мережах компанії Gartner упродовж останніх 6 років, і відповідно до Outsourcing Journal перше місце в аутсорсингових ринках Східної Європи. Українські компанії не одноразово займали перші місця в різноманітних нагородах у розробці програмного забезпечення (Україна посіла перше місце в Європі в галузі ІТ-аутсорсингу, 2016).

Країна послідовно висвітлювала в 30 провідних офшорних і грантових мережах компанії Gartner упродовж останніх шести років і займає перше місце в аутсорсингових ринках у Східній Європі за Outsourcing Journal. Ближче додому, звичайно, Miratech Group є попереднім лауреатом проекту Європейського аутсорсингу GSA року (2015), і протягом багатьох років він був постійним

фіналістом декількох програм нагородження GSA, включаючи майбутню професійну нагороду 2017 року. (Фіналіст за найкращою категорією команди біля берегів). Більше того, українська компанія Ciklum також стала європейським фіналістом послуг у галузі надання послуг у сфері гарантій року в нагородах GSA 2016, а SoftServe та OBH також були визнані в рамках Європейського ІТ-аутсорсингу року категорії для розробки програми Sense360 для смартфонів . У країні є численні демонстративні приклади того, що вони надають своїм клієнтам найкращі практичні рішення (Офіційний сайт компанії Gartner).

Україна має всі особливості привабливого місця для ІТ-операцій та аутсорсингу бізнес-процесів.

Згідно з дослідженням, проведеним CBI Europe, нижче наведена карта відкритості до аутсорсингу бізнес процесів у 2016 році (Рис. 1).

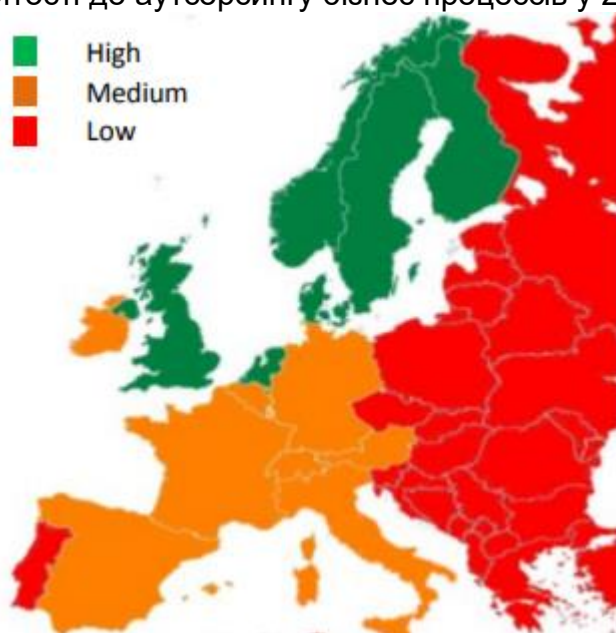


Рис. 1. Карта відкритості до аутсорсингу бізнес процесів у 2016 році

Великобританія, Німеччина та Франція мають найбільші ринки послуг аутсорсингу в Європі (рис. 2). Хоча німецькі та французькі компанії та організації цілком відкриті для аутсорсингу, багато з них віддають перевагу неаршорингу (аутсорсинг до іноземних постачальників у межах регіону, наприклад, в Польщі чи Румунії), а не офшорінгу (аутсорсинг до іноземних постачальників за межами регіону, наприклад, в Азії). Основна причина для цього це схожі мовні та культурні подібності (Willcocks et al., 2005).

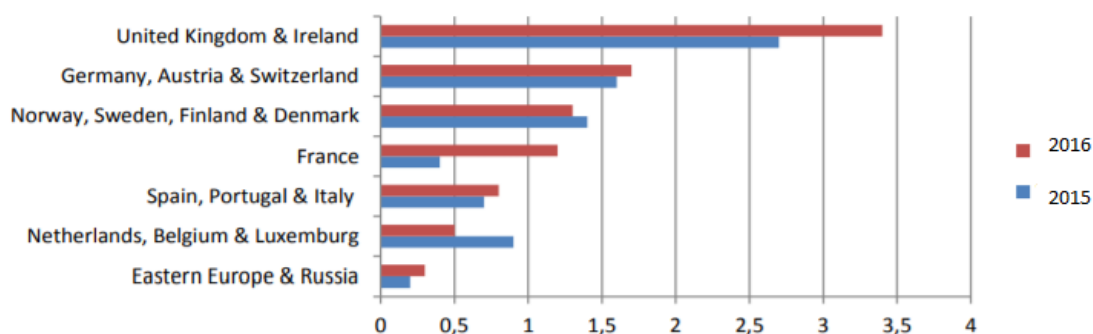


Рис. 2. Ринки послуг аутсорсингу в Європі

Зростаюча кількість європейських країн справляється з нестачею кваліфікованих працівників ІТ сектору. Однак існують великі відмінності між країнами (Табл. 1). Дефіцит інформаційних навичок частково компенсується тим, що в деяких європейських країнах зберігається економічна нестабільність країни, але, як очікується, дефіцит збільшиться у довго строковій перспективі. Це очікуване збільшення є результатом зниження інтересу на академічну інформаційну освіту та збільшення виходу на пенсію серед спеціалістів з інформаційних технологій через старіння європейського населення. Прогнозовано, що дефіцит буде найвищим у Великобританії, Німеччині, Франції, Швеції та Нідерландах (Уілкок, 2006).

Таблиця 1. Дефіцит працівників ІКТ у різних країнах

Країна	Працівники ІКТ 2015	Прогноз кількості Працівників ІКТ 2018	Прогноз кількості Працівників ІКТ 2020	Нестача працівників ІКТ 2015	Прогноз нестачі працівників ІКТ 2018	Прогноз з нестачі працівників ІКТ 20120
ЄС (27країн)	7403000	7503000	7950000	274000	509000	913000
Великобританія	1661000	1636000	1639000	47000	128000	249000
Німеччина	1261000	1299000	1425000	82000	121000	156000
Франція	888000	912000	898000	27000	47000	87000
Швеція	251000	246000	255000	10000	31000	57000
Нідерланди	328000	337000	374000	9800	23000	34000
Бельгія	187000	189000	196000	7600	16000	30000
Данія	135000	133000	132000	5500	14000	27000
Фінляндія	135000	137000	148000	5500	12000	17000
Чехія	153000	153000	156000	4700	8200	13000
Австрія	142000	145000	156000	5800	8700	11400

Зважаючи на те, як європейські компанії використовують аутсорсинг, інформаційні технології все ще займають лідируючі позиції і це логічна відправна точка, щоб спробувати аутсорсинг (рис. 3). Як тільки ці послуги аутсорсяться, то компанії все більше зацікавлюються можливостями для аутсорсингу бізнес процесів. Згідно з дослідженням "Ернст і Янг", 15-30% від загальної кількості ІТ завдань було передано на аутсорсинг та приблизно 6-15% на аутсорсинг бізнес-процесів. Це підкреслює те що ринок аутсорсингу ІТ послуг більш зрілий, а ніж ринок аутсорсингу бізнес-процесів, хоча він і покращився за останні роки (Офіційний сайт міжнародного інституту аутсорсингу) (Табл. 2) (Lacity and Willcocks, 2001).

Аутсорсинг и В компанії

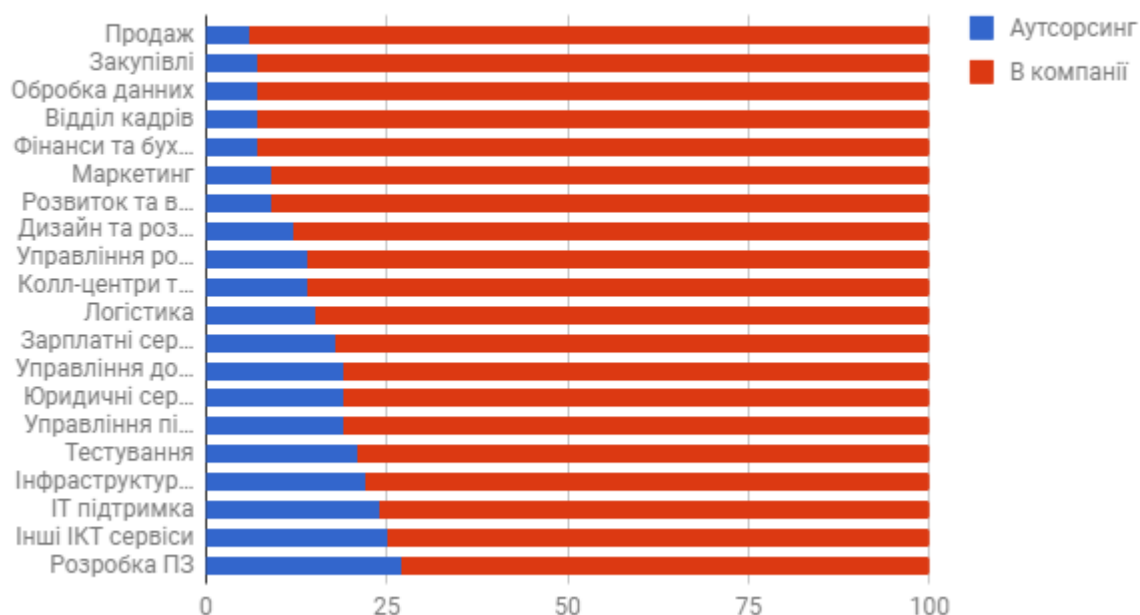


Рис. 3. Використання аутсорсингу компаніями

Таблиця 2. Кількісні дані використання аутсорсингу компаніями

	Аутсорсинг	В компанії
Продаж	6	94
Закупівлі	7	93
Обробка даних	7	93
Відділ кадрів	7	93
Фінанси та бухгалтерія	7	93
Маркетинг	9	91
Розвиток та виробництво	9	91
Дизайн та розробка	12	88
Управління робочим місцем	14	86
Колл-центри та відділи підтримки користувачів	14	86
Логістика	15	85
Зарплатні сервіси	18	82

Управління додатками	19	81
Юридичні сервіси	19	81
Управління підприємствами	19	81
Тестування	21	79
Інфраструктура та дата центри	22	78
ІТ підтримка	24	76
Інші ІКТ сервіси	25	75
Розробка ПЗ	27	73

Більшість послуг, що надаються стороннім організаціям, переходять до постачальників послуг у тій самій країні (onshoring). При аутсорсингу до іноземних постачальників послуг, країни що знаходяться поруч (near shoring) переважають над офшорними місцями, за винятком компаній і організацій Нідерландів та Сполученого Королівства (рис. 4) (Ross et al., 1996). Наприклад, Велика Британія використовує offshore аутсорсинг особливо часто до Індії через історичні зв'язки з країною. Неподалік розташовані такі місця, як країни Східної Європи яким, як правило, віддають перевагу через їх близькість, мовну та культурну схожість. Оскільки ціна onshore компаній вища, ніж у offshore компаній, вони стають менш конкурентоспроможними (Табл. 3) (Куїнн, 1994).

Табл. 3. Використання onshore, offshore та nearshore аутсорсингу різними країнами

Країна	Onshore	Nearshore	Offshore
Данія	60	25	15
Німеччина	65	20	15
Велика Британія	78	10	12
Голландія	75	10	15
Норвегія	80	10	10
Фінляндія	72	18	10
Швеція	88	8	4
Іспанія	86	12	2

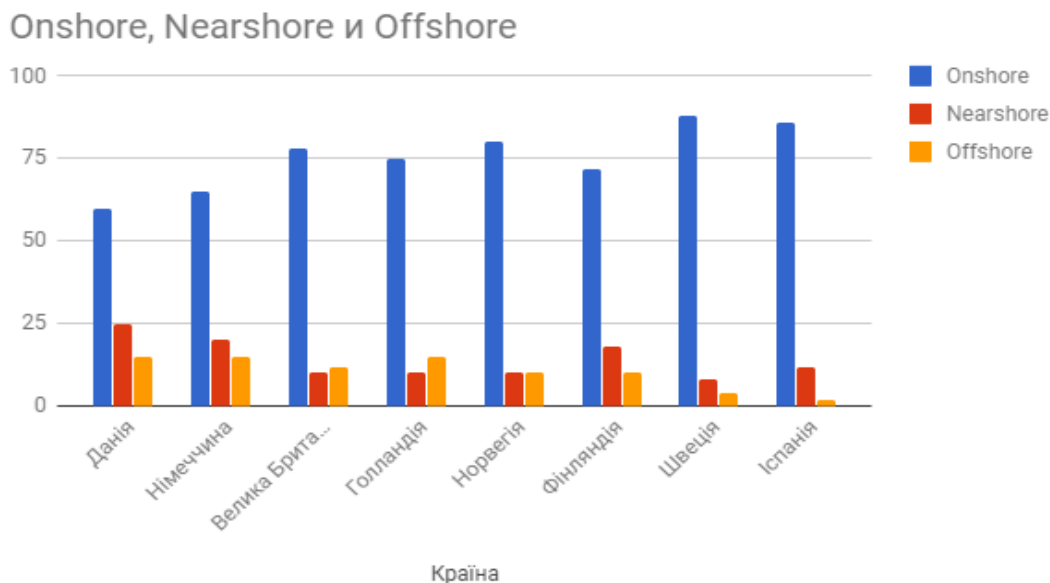


Рис. 4. Offshore, Nearshore and Offshore

У Європі особливо популярні країни Східної Європи як пункт призначення для ІТ аутсорсингу (Рис. 5). Такі країни як Болгарія, Україна, Польща, Литва, Румунія та Естонія найбільш привабливі для роботи (Михайлов, 2006). Їм приділяють багато уваги, оскільки ці країни продовжують розвивати сферу ІТ та аутсорсингу. Крім цього, спілкування зі східноєвропейськими компаніями проходить легше, оскільки воно сприймається простіше через невелику різницю в часі та велику культурну та мовну схожість.

Це дуже важливо, тому що багато офшорних проектів не вдаються через прості проблеми в комунікації. Юридичні та фінансові питання легше вирішити, оскільки більшість із цих країн члени Європейського Союзу (Kern and Willcocks, 2001).

2017 A.T. Kearney Global Services Location Index

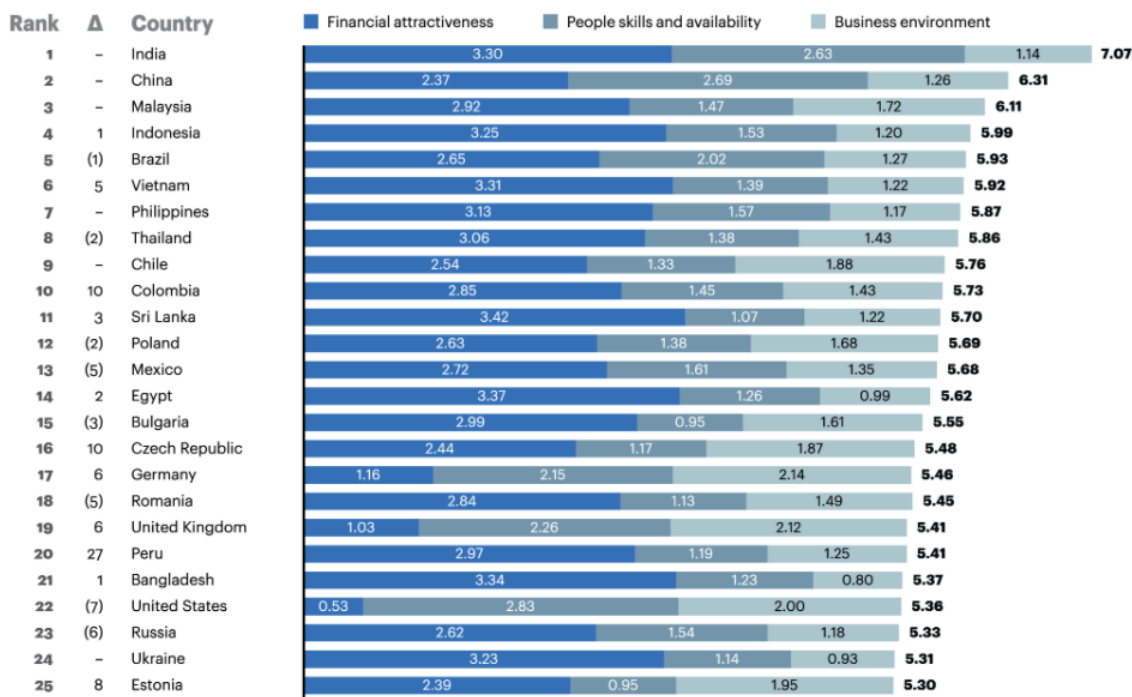


Рис. 5. A.T. Kearney Global Services Location Index

Висновки

Українські аутсорсингові компанії пропонують широкий спектр послуг, оскільки більшість компаній вже перейшли на гнучкий розвиток протягом останніх кількох років.

Обсяг експорту української індустрії розробки програмного забезпечення досяг, як мінімум, 2,9 млрд. доларів у 2016 році, що з кожним роком зростає. Це лише частина потенціалу країни, з урахуванням її великої та кваліфікованої робочої сили.

Більшість місцевих та міжнародних компаній повідомляють, що політична турбулентність країни невеликого впливу на існуючий бізнес, але такі фактори гальмують зростання.

Ринок США є основним місцем для українських ІТ-фірм, що, за оцінками, складає 54% експортованих послуг.

Рівень володіння англійською мовою серед спеціалістів зростає за останні кілька років, але залишається нижчим, ніж у деяких інших країнах центральної та східної Європи.

В Україні розташовано більше 100 науково-дослідницьких та розробницьких підрозділів світових компаній з різних галузей промисловості, включаючи телекомунікації, програмне забезпечення, ігри та електронну торгівлю.

Значна частина цих глобальних компаній виходила на український ринок опосередковано, через поглинання компаній з компонентом аутсорсингу або компаній з аутстафінгу.

Сполучені Штати залишаються найбільшим партнером України для спільної науково-дослідної діяльності (близько 45% залучених компаній), за якими слідують країни ЄС та Ізраїль.

Київ є найпопулярнішим місцем в Україні для відкриття науково-дослідницького центру, зосереджуючи більше половини таких баз у країні. Інші основні міста для аутсорсингової діяльності включають Дніпропетровськ, Львів, Одесу, Харків та Вінницю.

Протягом минулого року Україна значно покращила свій статус у рейтингу міжнародного бізнес-середовища, а податки для бізнесу, пов'язаного з інформаційними технологіями, залишалися відносно низькими.

У короткостроковій перспективі в галузі захисту прав інтелектуальної власності очікуються важливі законодавчі зміни, відповідно до Угоди про асоціацію з ЄС. Регулювання експорту ІТ-послуг має бути спрощеним, тоді як місцеві ІТ-компанії будуть краще захищені від бюрократії та корупції.

Посилання

Kern, T. and Willcocks, L. (2001). *The Relationship Advantage: Information Technologies, Sourcing, and Management*. Oxford: Oxford University Press.

Lacity, M. and Willcocks, L. (2001). *Global IT Outsourcing: In Search of Business Advantage*. Chichester: Wiley.

Ross, J., Beath, C. and Goodhue, D. (1996). *Develop Long-Term Competitiveness Through IT Assets*.

Willcocks, L., Feeny, D. and Olson, N. (2005). *Governance of IT Outsourcing: Implementation Challenges. Proceedings of the Leadership and Governance of IT Conference*. Reading, U.K., June.

Барбаш, А. *Аутсорсинг в Україні: тенденції і прогнози*. Режим доступу: <http://www.it4business.ru/business/2149/>.

Бравар, Ж.-Л., Морган, Р. (2007). *Эффективный аутсорсинг. Понимание, планирование и использование успешных аутсорсинговых отношений*. М.: Баланс Бизнес Букс. ISBN 978-966-415-023-8.

Герасимчук, Ю.О. (2004). Історичний розвиток аутсорсингу, переваги та можливості, ризики аутсорсингу. *Збірник наукових праць ДЕУТУ. Серія «Економіка і управління»*, 23-24, 284.

Куїнн, Д.Б. (1994). *Стратегічний Аутсорсинг*. Режим доступу: <http://sloanreview.mit.edu/article/strategic-outsourcing>.

Матвій, І.Є. (2013). *Особливості розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні*. Л., Національний університет «Львівська політехніка», кафедра менеджменту організацій.

Михайлов, Д.В. (2006). *Аутсорсинг. Новая система организации бизнеса. Учебное пособие*. М.: КноРус. ISBN 5-85971-180-8.

Ноздріна, Л.В. (2017). Аутсорсинг ІТ-проектів в Україні. Управління проектами: стан та перспективи. *Тези доп. VIII Міжнар. наук.-практ. конф.* Режим доступу: web-site: conference.nuos.edu.ua;

Офіційний сайт компанії Gartner. Режим доступу: <http://www.gartner.com>

Офіційний сайт міжнародного інституту аутсорсингу. Режим доступу: <http://www.outsourcing.com>

Уїлкок, Л. (2006). *IT Аутсорсинг і основні можливості: виклики та уроки*. Режим доступу: <http://ism-journal.com/ITToday/outsource.pdf>.

Україна посіла перше місце в Європі в галузі ІТ-аутсорсингу: інтернет-видання (2016). Режим доступу: <http://www.epravda.com.ua/news/2016/03/21/586212>

Хейвуд, Дж.Б. (2004). *Аутсорсинг: в пошуках конкурентних переваг*. М.: «Вільямс», с. 176. ISBN 0-273-65617-1.

Цибуляк, Б. З. (2013). *Використання аутсорсингу для захисту інформаційних систем*. Л., Львівський державний університет безпеки життєдіяльності.