

ИТ-АУТСОРСИНГ КАК МЕТОД УПРАВЛЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИМИ РИСКАМИ

© 2012 И.В. Яхнеева*

Ключевые слова: аутсорсинг управления рисками, ИТ-аутсорсинг, облачная модель, интернет-логистика.

Приведены теоретические положения, отражающие сущность аутсорсинга управления рисками в логистических системах, рассматриваются возможности применения ИТ-аутсорсинга для управления рисками операционной деятельности, дается характеристика моделей ИТ-аутсорсинга, в том числе облачной модели оказания услуг.

Российские компании осуществляют активный поиск новых способов оптимизации операционных издержек. В условиях неопределенности проблема усложняется возрастающим влиянием рисков факторов, предвидеть и учесть последствия воздействия которых довольно трудно. При этом необходимо не просто устранять очевидные источники потерь, но и повышать эффективность затрат. Одним из наиболее перспективных направлений в данной области может стать ИТ-аутсорсинг.

Аутсорсинг в системе методов управления рисками. Методы управления рисками можно разделить на отдельные группы, к числу которых относятся: исключение риска, разделение и объединение рисков (комбинация, диссипация, диверсификация), локализация риска, компенсационный метод, трансфер риска, специальные методы, относящиеся к отдельным областям деятельности.

К указанным методам следует отнести и аутсорсинг управления рисками. Однако понятие “аутсорсинг управления рисками”, на наш взгляд, необходимо отличать от понятия

“аутсорсинг риска”. Последний предполагает передачу самого риска, т.е. фактически смену его собственника. В данном случае риск переносится с одной стороны на другую, и все последствия, связанные с управлением этими рисками, несет сторона, ставшая владельцем риска. Аутсорсинг управления рисками означает передачу функций управления рисками без передачи самих рисков, в связи с чем смены субъекта риска не происходит, все последствия принимает на себя основная сторона, оплачивая услуги аутсорсера. При таком варианте возникает проблема оценки эффективности применяемых методов управления рисками. Сравнительная характеристика видов аутсорсинга приведена в табл. 1.

Аутсорсинг риска может осуществляться следующими способами.

1. Аренда и лизинг позволяют разделить риски, связанные с владением и использованием имущества. Часть рисков остается у собственника (риск повреждений имущества, рост налоговых платежей), другая часть передается арендатору (риск снижения коммер-

Таблица 1

Отличия трансфера риска от аутсорсинга управления рисками

Критерий	Трансфер (аутсорсинг) риска	Аутсорсинг управления рисками
1. Субъект риска	Меняется	Не меняется
2. Предмет сделки	Передача рисков	Передача функций управления рисками
3. Предмет оплаты	Премия за риск	Услуга управления рисками
4. Прибыли/убытки	Получает аутсорсер	Получает собственник риска
5. Число потенциальных партнеров	Каждый вид риска может быть передан отдельному аутсорсеру	Функции управления могут быть переданы одному лицу
6. Возможности выбора партнера	Ограничены условиями конкретного рынка	Ограничены спецификой деятельности, поскольку требуется комплексное управление рисковыми потоками

* Яхнеева Ирина Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент Самарского государственного экономического университета. E-mail: vestnik_sgeu@mail.ru.

ческой ценности). При лизинге риск, связанный с будущим изменением коммерческой ценности имущества, возрастает, а следовательно, возникает риск изменения арендной платы.

2. Хранение и перевозка грузов. Транспортно-экспедиционной компании передаются риски, связанные с гибелью либо порчей продукции.

3. Материально-техническое обеспечение и реализация продукции. Передаются риски, связанные с осуществлением закупок материальных ресурсов и сбыта готовой продукции.

4. Обслуживание. Компания, приобретая технику и оборудование, передает риски, связанные с их эксплуатацией, производителю или дистрибутору.

5. Поручительство. Кредитор передает риск невозврата денежных средств и сопутствующие этому потери поручителю.

6. Факторинг позволяет поставщику, передающему свои долговые обязательства фактор-посреднику, обеспечить гарантию на получение всех платежей, снижая финансовый риск.

7. Страхование представляет собой форму резервирования финансовых ресурсов, предназначенных для возмещения потерь в случае наступления определенных событий, связанных с проявлением рисков, тем самым страхователь передает риски финансовых или имущественных потерь страховщику.

Наряду с перечисленными методами, к способам передачи риска многие авторы относят хеджирование с использованием деривативов, поскольку риск хеджеров отчасти принимают на себя спекулянты. Однако отметим, что механизм хеджирования является более сложным, поэтому только передачей риска не ограничивается.

К достоинствам аутсорсинга управления риском следует отнести:

- ♦ отсутствие необходимости выполнения тех или иных сложных действий и процедур, для которых требуется привлекать высокооплачиваемых профессионалов;

- ♦ экономия на издержках, так как выполнение некоторых функций своими силами обходится дороже;

- ♦ обеспечение возможности сосредоточиться на основных задачах и программах;

- ♦ получение преимуществ от комплексного обслуживания, включающего в себя как систему управления рисками, так и прочие услуги в области аутсорсинга;

- ♦ разделение подверженности риску на части, обеспечивающие приемлемый уровень ущерба по каждой из них в отдельности.

В целом формируемая система управления рисками должна соответствовать особенностям организационной структуры региона, сфере деятельности компании, специфике процесса принятия решений. В противном случае предлагаемые меры по управлению рисками будут восприниматься как не соответствующие реальным потребностям субъекта, а деятельность по управлению рисками не будет эффективной. Это является основным недостатком аутсорсинга управления рисками.

Модели ИТ-аутсорсинга. В последние годы все большую популярность получает применение ИТ-аутсорсинга, чему способствует быстрый прогресс технологий информационного обмена, в том числе интернет-технологий, позволяющих эффективно организовать передачу и выполнение соответствующих функций. Кроме того, информационные технологии обеспечивают дополнительные преимущества в виде удаленного доступа и/или быстрой передачи больших массивов данных.

ИТ-аутсорсинг предполагает передачу логистическим провайдерам информационных услуг, объединяемых в две основные группы:

- 1) услуги сопровождения операционной деятельности;

- 2) услуги по оптимизации решений на основе координации и информационной интеграции участников цепей поставок.

Помимо обычного информационного потока и документооборота, сопровождающего транспортные, складские, таможенные и другие операции, существуют специальные информационно-коммуникационные ресурсы и технологии поддержки операционной логистической деятельности. Информационно-коммуникативные ресурсы представляют собой комплекс программно-аппаратных, сетевых, телематических, организационных инструментов и средств работы с информацией, обеспечивающих возможность управления

другими ресурсами - материальными, финансовыми, трудовыми.

Как правило, ИТ-аутсорсинг рассматривается как один из видов информационных услуг. Однако это современное направление создания информационной инфраструктуры позволяет эффективно управлять не только информационными и другими видами ресурсов, но и рисками, возникающими в процессе операционной деятельности.

В табл. 2 отражены основные модели ИТ-аутсорсинга, получившие распространение в настоящее время¹. По мере развития рынка и его дальнейшей глобализации возникают новые, интегрированные формы ИТ-аутсорсинга².

ляются через Сеть по требованию в формате автоматизированного сервиса “под ключ”.

Облачная модель как актуальное направление ИТ-аутсорсинга. В настоящее время по функциональному содержанию выделяются три сегмента облачных сервисов.

1. Платформа как сервис (PaaS) - аренда вычислительной мощности и площадка для разворачивания приложений клиента. Платформа поставляется через Сеть как готовая под ключ услуга.

2. Инфраструктура как сервис (IaaS) - аренда сервисной инфраструктуры и низкоуровневых услуг (таких, как хранение данных, передача данных, доставка контента и пр.) на базе системы управления облаком

Таблица 2

Современные модели ИТ-аутсорсинга

Наименование формы / модели		Услуги
Infrastructure Service Providing, ISP	Аренда оборудования	Технико-технологические услуги: серверы, сети и т.д.
Application Service Providing, ASP	Аренда бизнес-приложений	Услуги автоматизации бизнес-процессов, аренда программного обеспечения
Managed Service Providing, MSP	Аренда специалистов и управленческих технологий	Услуги управления ИТ-ресурсами
Aggregated ASP	Аренда комплекса бизнес-приложений через одного провайдера	Услуги интеграции ПО, агрегирование ASP-услуг провайдеров
Storage Service Providing, SSP	Аренда ресурсов для хранения информации	Услуги хранения и обработки информации
Managed Security Service Providing	Аренда средств и систем защиты данных от несанкционированного доступа	Услуги обеспечения информационной безопасности
Business Process Outsourcing, BPO	Аутсорсинг бизнес-процесса	Интегрированная услуга в виде бизнес-процесса с ИТ-обеспечением

Новой моделью поставки ИТ-услуг являются облачные сервисы, использование которых означает замену физической логистики на электронную, или на интернет-логистику. В основе модели лежит технология виртуализации ресурсов с помощью специальных программно-аппаратных разработок.

Облачная модель наглядно описывает, визуализирует виртуальную среду, откуда пользователь получает необходимые сервисы - хостинг, платформу для управления, программное обеспечение и т.п. Термин “облако” использовался для отображения как принципиально нового уровня доступности сервиса для потребителя, так и высокого уровня автоматизации услуги. Вследствие этого сформировался новый, быстро развивающийся рынок, на котором ИТ-услуги предостав-

ляются хостинг-компаниями и гибкого биллинга. Здесь инфраструктура поставляется через Сеть в качестве готовой услуги.

3. Программное обеспечение как сервис (SaaS) - аренда программного обеспечения или приложения. Это максимально близкий к пользователю подход, позволяющий оптимизировать расходы, связанные с внедрением и обслуживанием программного обеспечения.

По данным исследовательской компании IDC, в 2010 г. объем российского рынка облачных сервисов увеличился в 3 раза относительно 2009 г., к концу 2014 г. прогнозируется рост рынка более чем в 30 раз. При этом доминирующее положение имеет сегмент SaaS, составляющий 94% общего объема рынка³.

Облачная бизнес-модель подразумевает полную независимость бизнеса от технической составляющей любого ИТ-сервиса в максимально простом для использования формате за абонентскую плату “по требованию”. Эта схема обеспечивает компании удобство оплаты услуг и сокращение затрат.

Принципы реализации облачной модели обслуживания:

1) доступность, в том числе:

- доступность любого объема услуг, при этом пользователь может сам приобрести необходимый объем с минимальными затратами времени и усилий;

- территориальная доступность, т.е. доступ из любой точки земного шара;

- техническая доступность - доступ с любого цифрового устройства;

2) оплата по факту. Точно определяется объем оказанных услуг, за который и производится оплата;

3) гибкость закупки. Пользователь может менять объем закупки услуг и период его использования в зависимости от потребностей;

4) независимость от оборудования. Для пользователя не имеет значения, какой аппаратный узел или оборудование используется для оказания услуг. Для него в любое время обеспечивается работоспособность сервиса.

Основные преимущества облачных сервисов для компаний-потребителей:

◆ сокращение расходов на информационное обслуживание за счет удобных вариантов тарификации, динамического выделения ресурсов в зависимости от текущих потребностей и отсутствия необходимости самостоятельно поддерживать и обновлять ИТ-системы;

◆ отсутствие необходимости инвестиций в инфраструктуру - покупку оборудования,

программное обеспечение, поиск специалистов, которые будут поддерживать и развивать инфраструктуру;

◆ обеспечение непрерывности бизнес-процессов за счет отказоустойчивости облака, которое является высоконадежной готовой ИТ-инфраструктурой;

◆ быстрое внедрение новых и обновление существующих бизнес-процессов за счет моментного подключения к услуге;

◆ централизованный и быстрый переход на новые версии;

◆ снижение уровня сложности информационных систем.

Практическое применение облачных сервисов в логистике, прежде всего, связано с использованием ERP-систем, что благодаря рассматриваемым технологиям позволяет сделать их массовыми и доступными не только для предприятий крупного бизнеса, но и для средних и малых предприятий. В рамках этого направления можно обозначить новый тренд, а именно появление мобильных ERP-систем и использование беспроводных технологий. Так, согласно результатам исследования компании Microsoft, проведенного с целью выявления интереса представителей малого и среднего бизнеса к облачным моделям, 59% российских участников отметили рост продуктивности бизнеса, 57% - экономию финансовых средств, 24% указали, что их компании стали более инновационными⁴. Однако, несмотря на все указанные преимущества, 43% респондентов считают облачные сервисы рискованными. Подобная ситуация характерна и для ИТ-аутсорсинга в целом. Проблема заключается в том, что при снижении или нивелировании одних рисков у компаний возникают другие риски, кото-

Таблица 3

Изменение профиля рисков факторов в процессе использования ИТ-аутсорсинга

Центр риска	Риски	
	до применения ИТ-аутсорсинга	после применения ИТ-аутсорсинга
Сервис	Рост расходов на информационное обслуживание	Неверный выбор партнера
ИТ-инфраструктура	Отказ/сбой в работе	Зависимость от стабильности функционирования партнера
Ресурсы	Несоответствие качества и/или объема используемых ресурсов меняющимся потребностям	-
Операционная деятельность	Слабая или недостаточная концентрация на основной деятельности	-

рые могут оцениваться как более существенные с точки зрения последствий. В табл. 3 показано изменение профиля рисков до и после принятия решения о применении аутсорсинга ИТ-услуг.

Таким образом, наряду с изменением ИТ-технологий, с появлением новых платформ, приложений, операционных систем, будут изменяться и бизнес-процессы, и характер взаимодействия участников в цепях поставок, в итоге будет расти потребность в ИТ-услугах. Однако решение вопроса о необходимости передачи рассматриваемых функций на аутсорсинг должно быть основано на результатах идентификации и анализа профиля рисков, а также возможностей управления рисковыми факторами.

¹ Дыбская В.В., Сергеев В.И. Классификация и определение состава услуг логистических центров // *Логистика сегодня*. 2011. □ 5 (47). С. 262-278.

² Агафонова А.Н. Особенности информационного рынка в сетевой экономике // *Вестн. Самар. гос. экон. ун-та*. Самара, 2010. □ 11 (73). С. 5-11.

³ Public IT Cloud Services Spending to Reach \$72.9 Billion in 2015, Capturing Nearly Half of Net New Spending Growth in Five Key Product Segments, According to IDC. URL: <http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS22897311>.

⁴ Средний и малый бизнес в России верит в силу облачных технологий. URL: <http://www.microsoft.com/rus/newscenter/news/read/?id=post/2012/03/05/smb.aspx>.

Поступила в редакцию 12.09.2012 г.