

КРЕАТИВНАЯ ЭКОНОМИКА
Том 12 ● Номер 7 ● июль 2018
ISSN 1994-6929
Journal of Creative Economy

издательство
Креативная экономика

Роль аутсорсинга управления знаниями в глобальной экономике

Борисенко Я.М. [1]

[1] Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет, Челябинск, Россия

АННОТАЦИЯ:

В статье рассматривается история зарождения и развития аутсорсинга управления знаниями. Описывается его роль в глобальном мире. Анализируются основные преимущества использования для компаний аутсорсинга управления знаний. Выделены основные внешние и внутренние риски его применения. Показаны основные отрасли и направления, где возможно применение аутсорсинга управления знаниями, как в России, так и за рубежом. Представлен прогноз отрасли KPO в общемировом масштабе и на уровне РФ.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: аутсорсинг управления знаниями, глобальный рынок KPO, поставщики услуг KPO.

The role of outsourcing knowledge management in the global economy

Borisenko Ya.M. [1]

[1] South Ural State Humanitarian Pedagogical University, Russia

Введение

В современное время осуществляется достаточно быстрый переход от индустриальной экономики к экономике знаний, происходит интенсификация знаний. Все убыстряющийся технологический прогресс создает новые возможности для бизнеса в глобальном мире. Эффективность производства зависит от качества информации, инноваций, ноу-хау, высококвалифицированной рабочей силы, именно это и обуславливает применения нового направления - аутсорсинга управления знаниями (англ. аббревиатура – KPO, K**nowledge Process Outsourcing**).

Исследования показывают, что аутсорсинг управления знаниями предлагает экономические преимущества для компаний, которые его используют. Но KPO в настоящее время все-таки является развивающейся областью, и ей недостаточно уделяется внимания со стороны ученых. Хотя прогнозы довольно оптимистичные и показывают, что в ближайшие годы мировой рынок KPO будет расти, а в России аутсорсинг управления знаниями будет применятся более активно.

Появление и развитие аутсорсинга управления знаниями

Аутсорсинг управления знаниями как идея появился в начале 1987 года, когда компания McKinsey создала свой Центр Знаний в Индии. Сам термин «Knowledge Process Outsourcing» впервые прозвучал в докладе компании Evalueserve «Origins of Knowledge Process Outsourcing (KPO)», исполнительный директор Evalueserve Ашиш Гупта в 2003 году придумал термин «Аутсорсинг процессов в области знаний» (KPO) [7].

Аутсорсинг управления знаниями назвали «новой тенденцией в индустрии» [11] *(Mudambi, Tallman, 2010),* и было обозначено, что это «следующий шаг вверх по цепочке создания стоимости аутсорсинга» [8].

Аутсорсинг управления знанием позволяет организациям передавать различные задачи относительно высокого уровня сторонним организациям, независимо от их географического месторасположения, и привлекать экспертные знания и навыки, которые полностью или частично отсутствуют в компании [3] *(Borisenko, 2014b).*

Другое определение аутсорсинга управления знаниями описывает его как аутсорсинг основной бизнес-деятельности, позволяющей компаниям быть конкурентоспособными или являться неотъемлемой частью цепочки создания стоимости компании [10] *(Mierau, 2007).*

Наши исследования показали, что определение аутсорсинга управления знаниями продолжает эволюционировать, так как, как было сказано выше, научные изыскания в данной области еще только начинаются и нет достаточной исследовательской базы.

В целом можно отметить, что KPO требует передовых аналитических и технических навыков, а также высокой квалификации специалистов, работающих в этом секторе. Аутсорсинг является ответвлением аутсорсинга бизнес-процессов (BPO). Это одна из отраслей аутсорсинга и субсегмент отрасли BPO. Аутсорсинг управления зна-

ABSTRACT:
The article deals with the history of the origin and development of knowledge management outsourcing. Its role in the global world is described. The main advantages of using knowledge management outsourcing for companies are analyzed. The main external and internal risks of its use are singled out. The main industries and directions are shown where it is possible to apply outsourcing of knowledge management both in Russia and abroad. The forecast of the KPO industry on the global scale and at the Russian Federation level is presented.

KEYWORDS: outsourcing of knowledge management, global KPO market, KPO service providers.

JEL Classification: F60, F66, F69 **Received: 27.05.2018 / Published: 31.07.2018**

© Author(s) / Publication: CREATIVE ECONOMY Publishers
For correspondence: Borisenko Ya.M. (Yana_borisenko@mail.ru)

CITATION:
Borisenko Ya.M. (2018) Rol autsorsinga upravleniya znaniyami v globalnoy ekonomike [The role of outsourcing knowledge management in the global economy]. Kreativnaya ekonomika. 12. (7). – 877-886. doi: 10.18334/ce.12.7.39233

ниями стал результатом успеха уже действующей модели аутсорсинга бизнес-процессов (BPO) [15].

KPO считается третьим поколением аутсорсинговой революции: IT-аутсорсинг – это первое поколение, 2 поколение – это аутсорсинг бизнес-процессов или BPO, которая появилась в 2002–2003 годах [6]. Уже после начинают выходить на рынок компании, предлагающие услуги KPO. Первые страны, которые стали предоставлять подобные услуги, это Индия, США, Филлипины и др. В России пока нет продолжительного опыта его применения, но спрос неизменно растет.

KPO предполагает управление процессами, которые требуют глубокого изучения или серьёзной аналитической обработки данных, формирования и управления базами знаний, которые в последующем могут использоваться, в том числе и для принятия управленческих решений [13] *(Michael, 2004)*.

В географическом плане глобальный рынок KPO можно разделить по следующим сегментам: Северная Америка, Азиатско-Тихоокеанский регион, Ближний Восток, Азия, Европа и Латинская Америка. Развивающиеся страны, такие как Латинская Америка и Азиатско-Тихоокеанский регион, смогли стать поставщикам услуг KPO из-за таких преимуществ, как: благоприятная бизнес-среда, наличие квалифицированных специалистов в сочетании с высокой производительностью и низкой стоимостью рабочей силы. Этими преимуществами не обладают развитые страны, и в результате многие компании создают предприятия на развивающихся рынках.

Для компаний преимуществом использования аутсорсинга управления знаниями является первоначально даже не достижение экономических выгод, а именно то, что предоставляется данным видом услуги, это, например, сбор статистических и аналитических данных, конкурентный анализ, юридические и административные процессы, что обеспечивает достижение конкурентных преимуществ компаний на рынке [1] *(Borisenko, 2015)*.

Мы бы хотели отметить также тот факт, что аутсорсинг управления знаниями позволяет компаниям сократить время выхода на рынок новой продукции или услуги, чем обуславливает возможность быстрее реагировать на изменения конъюнктуры рынка.

Аутсорсинг управления знаниями в России и мире

Научные исследования показали, что основными факторами для компаний, применяющих аутсорсинг управления знаниями, является снижение общих затрат (в сред-

ОБ АВТОРЕ:

Борисенко Яна Михайловна, доцент кафедры экономики, управления и права, кандидат экономических наук, доцент (Yana_borisenko@mail.ru)

ЦИТИРОВАТЬ СТАТЬЮ:

Борисенко Я.М. Роль аутсорсинга управления знаниями в глобальной экономике // Креативная экономика. – 2018. – Том 12. – № 7. – С. 877-886. doi: 10.18334/ce.12.7.39233

нем от 10 до 15%), а также улучшение качества их услуг, бизнес-процессов, появление возможности выхода на новые рынки. Но не все компании могут успешно использовать KPO, исследования также показывают, что только 56-63% предприятий могут успешно его применять [9] *(Lacity, Willcocks, 2012)*.

Можно также отметить, что уже в настоящее время 75% транснациональных корпораций США и Европы перешли на аутсорсинг управления знаниями, а в дальнейшем прогнозируется, что в течение последующих нескольких лет и другие европейские транснациональные корпорации собираются использовать KPO в области различных услуг, например, в области финансов [4].

Объем рынка глобального KPO оценивался в 28,94 млрд долл. США в 2016 году и, как ожидается, будет расти в течение прогнозируемого периода с 2017 по 2025 гг. (*рис.*).

Ожидается, что к 2025 году рынок KPO достигнет 124,29 млрд долл. США. Сегмент IT-технологий и телекоммуникаций будет расти быстрее, чем ранее , и увеличится на 20,8% за 2018-2025 гг. Увеличение объема данных в IT и телекоммуникационных отраслях приводит к более широкому использованию НИОКР, а это, в свою очередь, приводит к росту рынка.

Что касаемо сегмента рынка инженерного проектирования, его долю можно оценить в 5,53 млрд долл. США на данный момент. Благодаря технологическому прогрессу в этом секторе существует высокий спрос на такие услуги, как аутсорсинг составления проектов и их компонентов и др.

Аутсорсинг управления знаниями способствует максимальному использованию ресурсов при гораздо меньших затратах. Кроме того, растущие потребности в аутсорсинге различных направлений (юридическое консультирование, IT-технологии, телекоммуникации, здравоохранение, фармацевтика) приводят к росту рынка в целом.

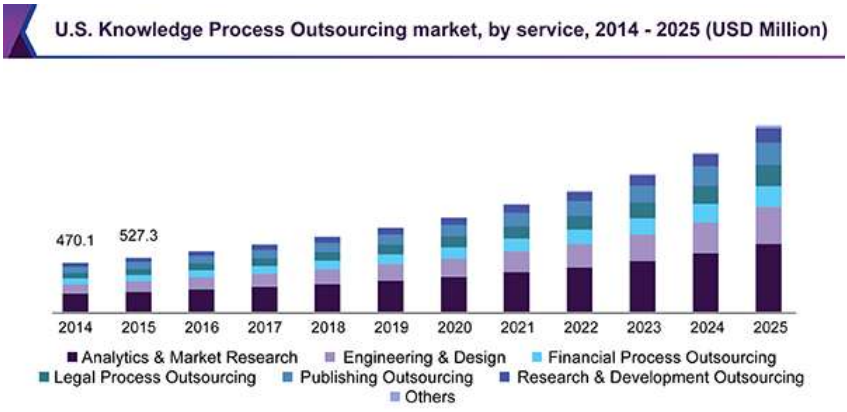


Рисунок. Глобальный рынок аутсорсинга управления знаниями с 2014-2025 гг.
Источник: [14].

Затраты на оплату труда высококвалифицированных специалистов гораздо выше в странах с развитой экономикой, поэтому многие зарубежные компании могут сократить свои издержки на 40-50%, если воспользуются услугами KPO в таких странах, как Россия, Индия и Китай. Например, в этих странах у специалистов самых наукоемких отраслей, таких как промышленность, IT-сектор и др., достаточно низкие заработные платы, большое количество высококвалифицированных инженеров и других востребованных для США и многих европейских стран специалистов по стоимости труда ниже, чем у них [10] *(Mierau, 2007)*.

Наличие большого количества ресурсов в странах с формирующимся рынком приводит к росту аутсорсинговых компаний. Аутсорсинг управления знаниями позволяет отраслям экономить значительное количество времени и денег. Все возрастающий спрос на профессиональные услуги, такие как обучение, НИОКР, менеджмент и обслуживание, также способствует ускорению роста отрасли KPO [12].

Зачастую у компаний возникают трудности с поиском необходимых данных, и так как информация – самый быстроустраиваемый ресурс, многие компании нуждаются в услугах фирм – поставщиков услуг KPO, они могут нанять экспертов в различных областях, и это упрощает им возможность принимать рациональные и эффективные управленческие решения.

В настоящее время услуги, которые в основном передают на аутсорсинг управления знаниями, это: проведение различных бизнес-исследований, НИОКР, IT-технологии, редакционно-издательские услуги, управление персоналом, маркетинг (PR, рекламные услуги), клининговые услуги, охрана и служба безопасности, логистика и другие [3] *(Borisenko, 2014b)*.

Применение стратегии аутсорсинга управления знаниями предполагает определенную реструктуризацию внутрикорпоративных процессов и внешних отношений компании. KPO можно рассматривать как важный процесс для компаний любых форм собственности и размеров, который необходим для того, чтобы оставаться конкурентоспособными в условиях быстро меняющейся бизнес-среды.

Услуги аутсорсинга управления знаниями, как правило, интегрированы со специализацией организации и позволяют выполнять довольно сложные операции и получать выгоду. В основном компании прибегают к аутсорсингу управления знанием в том случае, когда они испытывают нехватку квалифицированных специалистов той или иной области.

Глобальный рынок KPO демонстрирует бурный рост в последние годы, и необходимо отметить, данная тенденция будет продолжаться и в дальнейшем благодаря все растущему количеству высококвалифицированных ресурсов и доступу к большой базе данных специалистов мирового уровня, а также благодаря различным телекоммуникациям и другим перспективным IT-технологиям.

В течение продолжительного периода времени лидирующие позиции на рынке KPO занимала Индия, но в последнее время США, Филиппины и Китай активизиро-

вались и становятся все более известны на мировом рынке, предоставляясвои услуги в данной сфере [2, 3] *(Borisenko, 2014a; Borisenko, 2014b)*.

Но, несмотря на все преимущества КРО, мы бы хотели отметить, что существуют и определенные риски его применения. Во-первых, это внешние риски, обусловленные влиянием нестабильности окружающей среды, микро- и макроокружением организации. Эти риски могут быть связаны с поиском подходящего поставщика услуг КРО, и такие компании зависят от уровня инфляции, роста заработной платы в связи ростом спроса на квалифицированных работников. Также немаловажными рисками можно назвать колебания валютного курса и проблемы с защитой интеллектуальной собственности. Во-вторых, внутренние риски компании. Они включают риски, связанные с воздействием на работников – КРО может оказывать негативное влияние на моральный дух коллектива компании. Также есть риск с передачей управленческих полномочий, чего делать нельзя, принятие управленческих решений не должно выносится на аутсорсинг.

Необходимо научиться прогнозировать возможные риски и управлять ими, неспособность сделать это приведет к фатальным ошибкам и невозможности в дальнейшем использовать КРО.

Можно отметить, что те компании, которые применяют аутсорсинг управления знаниями, эффективно экономят собственные средства, экономия может составлять в среднем от 40 до 70%. Повышение эффективности управления предприятием совместно со снижением фонда оплаты труда может привести к экономии затрат от 20 до 40% [10] *(Mierau, 2007)*.

В целом КРО позволяет также экономить и временной ресурс, что позволяет больше сосредоточиться на клиентах, способствует оптимальному использованию и распределению ресурсов компании.

Исследования показывают, что применение КРО в компаниях средне- статистически может приносить в среднем 24 долл. в час [10] *(Mierau, 2007)*.

Процессы КРО рассматривают все чаще те компании, которые стремятся оставаться конкурентоспособными в быстро меняющейся бизнес-среде. Многие крупные компании обращаются к аутсорсингу управления знаниями, чтобы сократить свои расходы, поэтому и появилась целая отрасль КРО, чтобы служить удовлетворению данных потребностей.

В скором времени и в России прогнозируется рост отрасли КРО, появится немалое количество специалистов, которые будут продвигать идею аутсорсинга управления знаниями, и высококвалифицированных кадров, предоставляющие свои услуги в различных сферах.

В России опыт применения аутсорсинга управления знаниями наиболее востребован в следующих областях:

- бухгалтерский учет и расчеты налоговых обязательств;
- юридическая поддержка деятельности организации;

- маркетинг (PR, реклама и т.п.);
- логистика;
- управлением проектами, начиная от стадии разработки вплоть до стадий внедрения и реализации;
- производство;
- IT-технологии (системное администрирование, настройка 1С- программ, web-дизайн, графический дизайн и др.);
- управление информационными системами и управлением базами данных;
- клининговые услуги и др.

В современных условиях для компании не составит труда найти по требуемым задачам высококвалифицированных специалистов, которые могут работать удаленно. Это могут быть как отдельные специалисты, так и компании. Такие фрилансеры позволяют компании значительно снизить накладные расходы. Для малого бизнеса на стадии развития рекомендуется использовать аутсорсинг с самого начала. Необходимо сразу привлечь бухгалтера и других специалистов, соответствующих профилю бизнеса, а потом уже формировать свою штатную команду.

Прогнозы показывают, что Россия будет поставщиком услуг KPO в некоторых отраслях на мировом уровне уже ближайшие годы (*табл.*).

Основными факторами, которые влияют на решения покупателей услуги KPO относительно выбора поставщика:

- Наличие квалифицированной рабочей силы.
- Политическая стабильность.
- Инфраструктура.
- Проблемы безопасности данных.
- Навыки коммуникаций.
- Низкая заработная плата.
- Проверенные возможности доставки.

В основе всего этого лежит наличие высококвалифицированного персонала по разумной цене оказываемой услуги.

Таблица

Страны - поставщики услуг KPO в мире

№ п/п	Отрасль рынка	Страна
1	Компьютерная анимация	Филиппины, Индия, Китай
2	Контент	Индия, Филиппины
3	Финансовые услуги	США, Индия, Китай
4	Здравоохранение	Россия, Индия
5	IT/НИОКР	Индия, Китай, Россия
6	Юридические услуги	Новая Зеландия, Индия
7	Фармацевтическая	Индия, Россия

Источник: [5]

Применение КРО может обеспечить экономию средств компании и позволит сосредоточиться на увеличении роста доходов. Но КРО не следует рассматривать как единственный вариант для достижения эффективных показателей компании. Организации должны быть в состоянии самостоятельно налаживать свои управленческие функции так, чтобы находить наиболее эффективные способы ведения бизнеса, прежде чем перейти на КРО.

Заключение

Таким образом, аутсорсинг управления знаниями способствует максимальному использованию ресурсов при минимальных затратах. Кроме того, рост аутсорсинга стимулирует рост рынка. Аутсорсинг управления знаниями позволяет сокращать расходы компании и увеличить производительность труда в целом.

Рынок КРО растет в глобальном масштабе, и это молодая отрасль, у которой, по прогнозам, высокие темпы роста в целом. В настоящее время компании отдают предпочтение аутсорсингу управления знаниями, потому что это позволяет сосредоточиться на других стратегически важных задачах и, в свою очередь, это экономия времени и финансовых средств предприятия.

Именно поэтому зарубежный опыт аутсорсинга управления знаниями заслуживает внимания руководителей и специалистов российских компаний. Прогнозируется, что Россия может стать одним из следующих возможных лидеров отрасли КРО в мире. Это связано с тем, что в нашей стране есть большое количество грамотных и высокообразованных специалистов, которые могли бы работать в данном секторе.

ИСТОЧНИКИ:

1. Борисенко Я.М. Сравнительный анализ аутсорсинга бизнес- процессов и аутсорсинга управления знаниями // Фундаментальная и прикладная наука: сборник научных статей по итогам научно-исследовательской работы за 2014 учебный год; Редакторы: М.В. Потапова, Д.И. Трушков, Л.Ю. Нестерова. – Челябинск, 2015. – с. 71-72.
2. Борисенко Я.М. Аутсорсинг управления знаниями // Фундаментальная и прикладная наука: сборник научных статей по итогам научно-исследовательской работы за 2012-2013 уч.г.; Редакторы: М.В. Потапова, Д.И. Трушков, Л.Ю. Нестерова. – Челябинск, 2014. – с. 58-63.
3. Борисенко Я.М. Особенности применения аутсорсинга управления знаниями // Проблемы и перспективы развития регионов и предприятий в условиях глобализации экономики: Российский экономический университет им.Г.В. Плеханова, Уфимский институт (филиал) Дрезденский технический университет, Словацкий технологический университет, Институт экономики УрО РАН. – Уфа, 2014. – с. 96-99.
4. Banarjee I. Knowledge Process Offshoring/ I. Banarjee, J. Narendran, R. Priyadarshini // TPI Research Report. — 2008. — 13 p

5. Research And Markets: Global Knowledge Process Outsourcing Market 2014-2018: Legal And Compliance Clauses Set By DiErent Governments One Of The Major Challenges. Cnbc.Com Press Release. [Электронный ресурс]. URL: https://www.businesswire.com/news/home/20140526005060/en/Research-Markets-Global-Knowledge-Process-Outsourcing-Market.
6. Contractor Farok J., Kumar V., Kundu Sumit K. Global Outsourcing and Offshoring: An Integrated Approach to Theory and Corporate Strategy/ Cambridge University Press. – 2010. – 494 p.
7. Knowledge Process Outsourcing (KPO): Origin, Current State and Future Direction. Evalueserve. [Электронный ресурс]. URL: http://www.sourcingfocus.com/documents/Evalueserve_Article_July_2007.
8. The Next Big Opportunity. Moving Up The Value Chain From Bpo To Kpo At. Evaluserve Report. [Электронный ресурс]. URL: http://www.Evalueserve.Com.
9. Lacity M., Willcocks L. Outsourcing Business And It Services: The Evidence Of Success, Robust Practices And Contractual Challenges // Legal Information Management. – 2012. – № 12(01). – p. 2-8.
10. Mierau A. Importance of Knowledge Process Outsourcing. – Germany: Technical University of Kaisers, 2007. – 17-24 p.
11. Mudambi S.M., Tallman S.Make Buy Or Ally? Theoretical Perspectives On Knowledge Process Outsourcing Through Alliances // Journal of Management Studies. – 2010. – № 47(8). – p. 1434-1456.
12. Mary Lacity, Leslie Willcocks. Nine Keys to World-Class Business Process Outsourcing / Bloomsbury Information Ltd. – 2015. – 264 p
13. Michael F. The Outsourcing Revolution. – Dearborn, 2004. – 256 p.
14. Knowledge Process Outsourcing (KPO) Market Analysis by Service, by Application (BFSI, Healthcare, IT & Telecom, Manufacturing, Pharmaceutical, Retail), by Region and Segment Forecasts, 2014 – 2025. Researchandmarkets. [Электронный ресурс]. URL: https://www.researchandmarkets.com/research/k6r59b/knowledge_process.
15. Rick L. Click, Thomas N. Duening. Business process outsourcing: the competitive advantage. /John Wiley & Sons, Inc. 2004. – 254 p

REFERENCES:

Borisenko Ya.M. (2014). Autsorsing upravleniya znaniyami [Outsourcing of knowledge management]Fundamental and applied science. 58-63. (in Russian).

Borisenko Ya.M. (2014). Osobennosti primeneniya autsorsinga upravleniya znaniyami [Features of the application of knowledge management outsourcing] Problems and prospects for the development of regions and enterprises in the context of the globalization of the economy. 96-99. (in Russian).

Borisenko Ya.M. (2015). Sravnitelnyy analiz autsorsinga biznes- protsessov i autsorsinga upravleniya znaniyami [Comparative analysis of business process outsourcing and of knowledge process outsourcing] Fundamental and applied science. 71-72. (in Russian).

Knowledge Process Outsourcing (KPO) Market Analysis by Service, by Application (BFSI, Healthcare, IT & Telecom, Manufacturing, Pharmaceutical, Retail), by Region and Segment Forecasts, 2014 – 2025Researchandmarkets. Retrieved from https://www.researchandmarkets.com/research/k6r59b/knowledge_process

Knowledge Process Outsourcing (KPO): Origin, Current State and Future DirectionEvalueserve. Retrieved from http://www.sourcingfocus.com/documents/Evalueserve_Article_July_2007

Lacity M., Willcocks L. (2012). Outsourcing Business And It Services: The Evidence Of Success, Robust Practices And Contractual Challenges Legal Information Management. (12(01)). 2-8.

Michael F. (2004). The Outsourcing Revolution Dearborn.

Mierau A. (2007). Importance of Knowledge Process Outsourcing Germany: Technical University of Kaisers.

Mudambi S.M., Tallman S.Make (2010). Buy Or Ally? Theoretical Perspectives On Knowledge Process Outsourcing Through Alliances Journal of Management Studies. (47(8)). 1434-1456.

Research And Markets: Global Knowledge Process Outsourcing Market 2014-2018: Legal And Compliance Clauses Set By DiErent Governments One Of The Major ChallengesCnbc.Com Press Release. Retrieved from https://www.businesswire.com/news/home/20140526005060/en/Research-Markets-Global-Knowledge-Process-Outsourcing-Market

The Next Big Opportunity. Moving Up The Value Chain From Bpo To Kpo AtEvaluserve Report. Retrieved from http://www.Evalueserve.Com