

Е. В. Любимов, канд. техн. наук, доцент Дальневосточного федерального университета, г. Владивосток

Управление аутсорсинговой компанией на основе саморегуляции

Использование аутсорсинга привлекает все больший интерес. Важным фактором повышения эффективности работы компаний, предоставляющих аутсорсинговые услуги, является надлежащая организация работы их сотрудников.

Введение

В условиях рыночной конкуренции одним из перспективных подходов повышения экономической и организационной эффективности бизнеса является аутсорсинг — вывод непрофильной деятельности компании за ее пределы. В настоящее время в России в сфере информационных технологий активно формируется рынок услуг технической поддержки, растет число компаний, применяющих подобную модель ведения бизнеса [5, 6, 8].

Основной эффект от передачи осуществляемого собственными силами компании сопровождения ИТ-инфраструктуры внешней (аутсорсинговой) компании лежит, прежде всего, в экономической плоскости. Стоимость услуг аутсорсинговой компании должна быть ниже затрат внутренних ИТ-подразделений компаний-клиентов, выполняющих аналогичные функции и конкурирующих с аутсорсинговыми компаниями. Переход на аутсорсинговую модель позволяет одновременно с экономией финансовых средств повысить надежность ИТ-инфраструктуры, привлечь к выполнению работ высококвалифицированных специалистов, т. е. получить целый набор дополнительных возможностей, реализовать которые силами компаний-клиентов из сегмента малого бизнеса практически нереально.

Получение положительного экономического результата компанией-аутсорсером возможно благодаря существенной интенсификации работы ее сотрудников за счет

консолидации однотипной работы компаний-клиентов и применения типовых процедур их обслуживания. Поточковая обработка заявок клиентов существенно сокращает время обслуживания, делает модель аутсорсингового взаимодействия финансово привлекательной как для клиента, так и для исполнителя. При этом вырабатываются технические приемы, применение которых клиентом способствует стандартизации применяемых технологий и уменьшению потока заявок.

Построение эффективных систем управления аутсорсинговых компаний предполагает решение ряда задач создания организационной структуры, организации деловых процессов и мотивации персонала. В статье приводится один из примеров успешного построения системы управления аутсорсинговой компанией, основанной на отраслевых рекомендациях [1, 2, 4], обеспечивающей за счет внутренней конкуренции сотрудников высокую интенсивность труда и, как следствие, конкурентоспособность и высокую рентабельность самой компании.

Постановка задачи

Рассматриваемый в статье подход первоначально применялся по отношению к компании, реально работающей на рынке аутсорсинговых услуг. Ее работа строилась преимущественно на упрощенных моделях управления инцидентами ITIL [1, 2], в частности, использовались система регистрации заявок и их диспетчеризации, инструменты удаленного доступа, имелся штат сотруд-