

Д. Якімчук, аспірантка
Інституту світової економіки і
міжнародних відносин НАН України

ОСОБЛИВОСТІ ОФШОРИНГОВИХ ПОСЛУГ У КРАЇНАХ З ТРАНСФОРМАЦІЙНОЮ ЕКОНОМІКОЮ

У статті розглянуто теоретичні аспекти мережі створення цінності в межах індустрії офшорингових послуг. Порушується проблема інтеграції трансформаційних економік до глобальної системи створення доданої вартості шляхом апгрейдингу послуг, що передаються в аутсорсинг.

Ключові слова: мережа створення цінності, офшорингові послуги, транзитивні країни, конкурентні переваги, апгрейдинг.

Якимчук Д. Особенности офшоринговых услуг в странах с трансформационной экономикой.

В статье рассмотрены теоретические аспекты цепочки создания ценности в пределах индустрии офшоринговых услуг. Затрагивается проблема интеграции трансформационных экономик в глобальную систему создания добавочной стоимости путем апгрейдинга услуг, которые отдаются в аутсорсинг.

Ключевые слова: цепочка создания ценности, офшоринговые услуги, транзитивные страны, конкурентные преимущества, апгрейдинг.

Yakimchuk D. Peculiarity of offshore services in countries with transformational economy.

In the article theoretical aspects of the value added chain in the offshore services industry are considered. The issue of integration by emerging economies to the global value chain system by means of upgrading services outsourced is discussed.

Key words: value chain, offshoring services, emerging countries, competitive advantages, upgrading.

З кінця 90-х рр. індустрія офшорингових послуг пройшла шлях значного піднесення та утвердилася як динамічний глобальний сектор, що включає як розвинуті, так і перехідні країни. Структурні зміни у глобальній економіці, генеровані революцією у сфері інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) наприкінці ХХ ст., дали транзитивним країнам можливість робити

вагомий внесок у світову індустрію послуг, а також підвищувати продуктивність національної економіки без орієнтації на виробничі та обробні галузі.

Глобальна економічна криза підкреслила важливу характеристику офшорингової індустрії для країн, що трансформуються: демонструючи значний ступінь стійкості у період рецесії завдяки головному чиннику – зниженню витрат в усіх галузях світової економіки, що зумовлює необхідність постійного пошуку дестинацій (країн чи регіонів розміщення бізнесу, зокрема офшорингового) з більш дешевими ресурсами. Дана тенденція, у свою чергу, відкриває перспективи долучення нових країн до світової аутсорсингової мережі створення цінності/доданої вартості (value chain).

аспекту створення доданої вартості в межах офшорингу займаються такі західні вчені, як Gary Gereffi, Karina Fernandez-Stark, Mari Sako, Timothy J. Sturgeon, Raphael Kaplinsky; публікації російських та вітчизняних вчених, що стосуються даного напрямку, представлені переважно на рівні ознайомлення із західними концепціями. Висвітлення теми мережі створення цінності в галузі аутсорсингу можна зустріти у працях М.Мінасяна, Д.Іванова, А.Богатирьова, В.Чеглатонєва.

Індустрія офшорингових послуг з моменту появи значно еволюціонувала, що ускладнило їх класифікацію. Попри труднощі було розроблено достатньо чітку та повну класифікацію, в основі якої покладено систему глобальної мережі створення цінності (Global Value Chain – GVC). Система GVC використовує мікроекономічний аналіз для визначення стадій виробництва товарів чи/та послуг і, відповідно, вартість кожного компоненту. У випадку офшорингових послуг визначення доданої вартості співвідноситься із рівнем освіти та кваліфікації працівників. Детермінуючи людський капітал, що необхідний на різних рівнях мережі створення цінності офшорингових послуг, дана класифікація дає інструментарій, який дозволяє встановити найбільш сприятливий напрям входження країни, головним чином транзитивної, у глобальну систему створення цінності.

Відповідно до рис. 1, сектор аутсорсингу інформаційних технологій (ІТО) містить увесь спектр бізнес-операцій від низького та середнього до високого рівня доданої вартості;

аутсорсинг бізнес-процесів або ВРО представлений послугами, для яких характерна низька та середня додана вартість; у той час як аутсорсинг продуктів інтелектуальної діяльності або КРО передбачає надання дороговартісних послуг з високою доданою вартістю. Цінність кожної бізнес-операції корелюється з людським капіталом, а точніше належним йому освітнім рівнем. Інакше кажучи, чим нижчий освітній рівень, необхідний для створення послуг, тим нижча їх додана вартість. Наприклад, персоналу колл-центрів чи виконавцям стандартних ВРО-функцій достатньо мати середню освіту.

Рис.1. Мережа створення доданої вартості офшорингових послуг



Джерело: [1].

Вивчення ринку чи бізнес-дослідження зазвичай проводяться працівниками з щонайменше дипломами бакалаврів, тоді як дослідження та аналіз найвищого рівня входять до компетенції фахівців, що мають диплом магістра чи відповідний науковий ступінь.

Виходячи з положення, викладеного вище, транзитивним країнам, що прагнуть до надання тих чи інших офшорингових послуг у межах певного рівня доданої вартості, варто усвідомити першочерговість кількісного та особливо якісного забезпечення національного резерву робочої сили з відповідним рівнем освіти та належної кваліфікації.

Еволюція аутсорсингу/офшорингу генерована, з одного боку, підвищенням вертикальної дезінтеграції компаній та передачі дедалі більшої кількості функцій на аутсорсинг, а з другого – розширенням спектра послуг, що пропонуються провайдерами та постачальниками. В межах системи GVC така еволюція має назву "апгрейдингу" (з англ. upgrade – модернізувати, вдосконалювати). У практиці існують чотири основні шляхи апгрейдингу: функціональний, процесний, продуктовий та міжсекторний.

Функціональна модернізація передбачає опанування провайдером нових функцій з метою створення більшої доданої вартості аутсорсингових послуг. Прикладом тут може слугувати компанія WNS (Індія), що спеціалізувалася у сфері ВРО, а у 2003 р. створила підрозділ із надання КРО-послуг [2].

Апгрейдинг процесів означає впровадження нових технологій у систему виробництва або реструктуризацію існуючої з метою більш ефективного обслуговування. Так, компанія "Softtek" (Мексика) впровадила у свою бізнес-стратегію методіку "Шість сигма", що сфокусована на клієнта та базується, головним чином, на знаннях [3].

Апгрейдинг продукту є власне вдосконаленням товару чи послуги, при якому відбувається їх ускладнення. Зокрема, компанія "Cargemini" (Франція) заохотила нових клієнтів користуватися їхніми стандартизованими ВРО-послугами натомість формування підрозділів, які б обслуговували попередні бізнес-моделі клієнтів. Такий підхід дозволив значною мірою оптимізувати процес обслуговування [4].

Міжсекторна модернізація ґрунтується на засвоєнні знань та компетенцій, що характерні для певного сектору та впровадженні їх в іншому. Наприклад, фірма "Wipro" (Індія), придбавши у 2002 р. один з підрозділів компанії "Ericsson" (Швеція), що працював у галузі НДДКР, спеціально для індустрії інформаційно-комунікаційних технологій заснувала Центр з інновацій та розробок [5].

Оцінюючи перспективи інтеграції країн із перехідною економікою у глобальну систему офшорингових послуг, слід з'ясувати реальні обсяги ринку, а також потенційні можливості для росту.

Складність класифікації та категоризації аутсорсингових послуг обумовлює відсутність консенсусу стосовно збору статистичних даних та належної оцінки світової індустрії офшорингової діяльності. Рядом міжнародних організацій, приватних консалтингово-дослідницьких компаній та бізнес-асоціацій було розроблено власні методології виміру обсягів індустрії офшорингових послуг, що суттєво різняться між собою (табл. 1).

У цьому контексті слід внести дві ремарки:

1) перша стосується співвіднесення аутсорсингу та офшорингу. Деякі компанії, як, наприклад, "Gartner" (США) оцінювали всю сферу аутсорсингових послуг як національних, так і офшорингових, через що їх показники були вищими. З другого боку, Організація з економічного співробітництва і розвитку (ОЕСР), Boston Consulting Group (BCG, США) та NASSCOM-Everest (Індія), брали до уваги лише офшоринговий аутсорсинг;

2) друга, відповідно, стосується питання власне тих видів аутсорсингових послуг, що оцінювалися. Даний аналіз головним чином фокусувався на послугах ІТО, ВРО та КРО, а також спеціалізованих бізнес-операціях з високою доданою вартістю (інженерні послуги та діяльність у сфері НДДКР). Отже, показники варіюють залежно від сегментів, які вони включають. Так, підрахунки McKinsey (США) включали сектор ІТО та ВРО, тоді як Gartner і BCG досліджували переважно сферу ВРО та послуги з більшою доданою вартістю через те, що останні є найбільш проблемними щодо оцінки, відповідні показники часто є неповними.

Глобальний офшоринговий сектор й досі знаходиться у процесі формування, а його потенційні можливості залишаються переважною мірою нереалізованими. Так, у 2008 р. глобальний обсяг зайнятості в межах індустрії офшорингових послуг склав 4,1 млн чол., тоді як, згідно з оцінками McKinsey Global Institute (США), близько 161 млн робіт можуть виконуватись віддалено. Загалом, констатується, що будь-яке завдання, що не потребує фізичної чи складної взаємодії між працівником і клієнтами та колегами, а також місцева спеціалізація у тій чи іншій галузі знань, для якої не є ключовою, може здійснюватись людиною відповідної кваліфікації у будь-якому регіоні світу [6].

Т а б л и ц я 1

Обсяг глобального ринку офшорингових послуг за різними джерелами

Джерела		Прибутки, млрд дол.						
		2005	2006	2007	2008	2009	2010	
ОЕСР (2008)	Глобальний ринок офшорингу ¹	81,4	100,8	125,6	157,4	198,6	252,4	
NASSCOM (2009)	Глобальний ринок офшорингу ²	44,25	59	78,3	101	117,5	-	
BCG (2007)	Глобальний ринок офшорингу ³	ІТО	19,2	22,7	26,9	31,9	37,3	43,2
		ВРО	27,4	42,3	65,1	100,3	154,5	238,1
		Всього	46,6	65	92	132,2	191,8	281,3
Gartner (2009)	Глобальний ринок аутсорингу та офшорингу ⁴	ІТО	-	-	-	-	268	-
		ВРО	-	-	-	-	156	-
		Всього	-	-	-	-	424	-
NASSCOM and EVEREST (2008)	Глобальний офшоринговий ринок ВРО	ВРО	-	-	-	26-29	-	-
McKinsey & Company (2006)	Глобальний офшоринговий ринок ІТО та ВРО ⁵	ІТО	16,7-19,6	-	-	-	-	-
		ВРО	9,8-12,3	-	-	-	-	-
		Всього	26,5-31,9	-	-	-	-	-
A T. Kearny (2009)	Глобальний офшоринговий ринок ВРО ⁶	ВРО	-	-	-	30	-	-

Примітки:

¹ включає ІТО-ВРО та інші послуги з високим рівнем доданої вартості;

² включає ІТО-ВРО та інші послуги з високим рівнем доданої вартості, виходячи із частки Індії на ринку 40%;

³ ВРО охоплює інші дорогавартісні послуги;

⁴ ВРО охоплює інші дорогавартісні послуги;

⁵ за даними McKinsey, ринок офшорингу у 2005 р. становив лише 10% від потенційно можливого. Сектор ІТО: 147-178 млрд дол. (11% від потенційно можливого рівня). Сектор ВРО: 122-154 млрд дол. (8% від потенційно можливого рівня). Згідно з даними оцінками, було розраховано офшорингову частку ринку;

⁶ 22% глобального ринку ВРО становить офшоринг.

Джерело: [1].

Завдяки перевагам у витратах транзитивні держави є лідерами у наданні багатьох офшорингових послуг, у той час як індустрія аутсорсингу є вагомим джерелом створення робочих місць та економічного зростання у світі. Новачки ринку спеціалізуються першочергово на тих послугах, у яких вони мають конкурентні переваги (так звані "вищі компетенції"), поступово переходячи до надання послуг більшої вартості, у той час як нові країни інтегруються в галузь на нижчих стадіях мережі створення цінності. Це надає транзитивним країнам можливість економічного зростання через розвиток економіки знань і тим самим знижувати традиційну залежність від обробних та сировинних галузей.

Світова криза обумовила слабкість економіки, що базується на товарному виробництві, та об'єктивізувала необхідність проведення структурних змін з метою забезпечення постійного економічного зростання. На відміну від решти, аутсорсинговим/офшоринговим послугам характерна взаємодія "бізнес для бізнесу" (business-to-business), що передбачає співробітництво на базі довгострокових контрактів та угод; це, у свою чергу, упереджує сектор від ймовірного спаду споживчого попиту та властивих йому негативних макроекономічних ефектів. Так, сфера аутсорсингових послуг найпізніше зазнала впливу світової кризи. Для транзитивних країн дана економічна стійкість є ключовою у захисті вже отриманих вигод.

Так, офшорингові ринки Індії та Філіппін вже досягли зрілості, у той час як у країнах Східної Європи та Південної Америки вони знаходяться на початковому та середньому етапах розвитку. У багатьох з цих держав за останні кілька років офшорингові послуги стали найбільш динамічним сектором, що сприяло вагомим позитивним зрушенням у національних економіках: передачі знань, підвищенню кількості та рівня робочих місць, доступу до нових ринків, покращання інфраструктури тощо.

Структурні зміни, що відбувалися у світовій економічній системі з кінця ХХ ст., сприяли бурхливому розвитку галузі офшорингу та встановленню провідних дестинацій його здійснення саме у транзитивних країнах. Загалом у даному контексті можна зробити ряд висновків.

1. Глобальний офшоринговий сектор й досі знаходиться у процесі формування, а його потенційні можливості залишаються переважною мірою нереалізованими. Так, у 2008 р. глобальний обсяг зайнятості в межах індустрії офшорингових послуг склав 4,1 млн чол., тоді як, згідно з оцінками McKinsey Global Institute (США), близько 161 млн робіт можуть виконуватись віддалено. Загалом, констатується, що будь-яке завдання, що не потребує фізичної чи складної взаємодії між працівником і клієнтами та колегами, а також місцева спеціалізація у тій чи іншій галузі знань, для якої не є ключовою, може здійснюватись людиною відповідної кваліфікації у будь-якому регіоні світу [6].

Інформаційні технології забезпечують нині швидку та легку передачу інформації, зменшуючи необхідність здійснення операцій на місцях. Це дозволило багатьом перехідним країнам з базовою ІТ-інфраструктурою увійти до глобальної економічної системи і, таким чином, експортувати послуги по всьому світу. Так, Індія, модернізувавши національну ІТ-інфраструктуру, здатна надавати майже увесь спектр послуг віддалено.

2. З метою скорочення витрат компанії відокремили внутрішньокорпоративні функції (управління людськими ресурсами, технічна підтримка споживачів, облік та аудит, закупівельні операції тощо), передавши їх в офшорингове виконання. Це, у свою чергу, зменшило тягар здійснення підтримуючих функцій та дозволило фірмам сфокусуватися на тих, що забезпечують їм конкурентні переваги.

3. Констатується тенденція передавання на офшоринговий аутсорсинг і тих бізнес-операцій, які власне знаходяться в межах спеціалізації компаній (зокрема, консалтинг, різного роду дослідження та аналітична діяльність, інженерія тощо). Це можна пояснити тим, що позитивні сторони офшорингу компанії вбачають не лише у можливості скорочення витрат, а ширшому доступі до іноземного резерву талантів, який здатний забезпечити високоякісний рівень у сфері досліджень та розробок. Так, наприклад, науково-дослідні організації з Індії та Китаю обслуговують такі фармацевтичні ТНК, як Merck (Німеччина), Novo (Норвегія), Lilly (США), GSK (Великобританія) та ін. Це є свідченням того, що країни з перехідною економікою здатні приєднатися до глобальної мережі створення цінності

не лише на виробничому рівні, але й в індустрії знань та продуктів інтелектуальної власності.

Підводячи підсумки, варто усвідомити, що індустрія офшорингу є одним з небагатьох секторів глобальної економіки, в якому країни з перехідною економікою наділені реальними конкурентними перевагами стосовно розвинутих держав. Транзитивні країни, що характеризуються потужною освітньою інфраструктурою, мають абсолютну можливість забезпечити стабільний економічний розвиток через офшоринг. У перспективі значна частка ринку залишається відкритою для появи нових офшорингових дестинацій. Дедалі більше функцій та операцій будуть віддаватись на аутсорсинг, і все частіше компанії вдаватимуться до пошуку експертів за кордоном. Це надає вагомому приводу трансформаційним державам для модернізації економіки та зосередженні на високовартісних послугах, що в минулому були доступні/ посилені лише розвинутих країнам.

Список використаної літератури

1. The Offshore Services Value Chain: Developing Countries and the Crisis. World Bank Policy Research Working Paper No. 5262. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2010/04/07/000158349_20100407091357/Rendered/PDF/WPS5262.pdf
2. PR Newswire. (2003). WNS Global Services Launch High-End Research and Analytics Services; New Division will Induct 200 to 300 MBAs to Meet Growing Demand for Greater Efficiencies in Research. New York. July 21, 2003. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.accessmylibrary.com/coms2/summary_0286-23879592_ITM
3. Softtek. (2009). Softtek's Value Model. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.softtek.com/en/about_value_model.php
4. Service Management Healthcheck. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.capgemini.com/insights-and-resources/by-publication/service-management-healthcheck/?d=B01FBE95-9C7F-0B9A-C846-0610D627CCF0>
5. Wipro Limited. (2008). Annual Report 2007-08: Wipro Limited. – (2009). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.wiproapplyingthoughtinschools.com/aboutwipro/our_journey.htm
6. McKinsey Global Institute. The Emerging Global Labor Market. 2009. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mckinsey.com/mgi/publications/emerginggloballabormarket/Part2/supply.asp>

Стаття надійшла до редакції 18.02.2011 р.