

**Модели организации аутсорсинга**

Цвирко М.В., Гурина Е.В.

Белорусский национальный технический университет

С накоплением опыта развилось множество разнообразных моделей аутсорсинга. Аутсорсинг может варьироваться от реализации поставщиком услуг разработки, обслуживания и рабочих процессов всей организации до простого заключения контракта с внешним поставщиком на выполнение одной единственной отдельной задачи. Для реализации аутсорсинга массовой обработки вызовов существуют три модели: полностью отдать все бизнес-процессы сторонней организации; передать на аутсорсинг некоторые бизнес-процессы; поручить сторонней организации создать инфраструктуру для дальнейшего использования. На предприятии всегда есть два типа бизнес-процессов: основные, остановка которых приводит к полной остановке бизнеса предприятия, что влечет за собой потери, и вспомогательные, перерывы в которых не приводят к нарушениям в общей работе организации. При использовании модели полного аутсорсинга предприятие-заказчик полностью передает как основные, так и вспомогательные бизнес-процессы предприятию-аутсорсеру. Это означает, что предприятие-аутсорсер получает от заказчика все сведения, необходимые для работы, совместно с заказчиком разрабатывает систему организации бизнеса, а также обеспечивает выполнение и взаимодействие всех бизнес-процессов и структур предприятия. При использовании модели частичного аутсорсинга заказчик передает предприятию-аутсорсеру лишь некоторые бизнес-процессы либо их некоторую часть. В основном, передаются непрофильные (второстепенные) бизнес-процессы, которые обеспечивают развитие основных, не содержат инноваций и не являются коммерческой тайной. В данном варианте предприятие-аутсорсер несет лишь часть ответственности за конечный результат деятельности заказчика. Под третьей моделью организации аутсорсинга понимается модель, при которой заказчик осуществляет контроль над работой всех бизнес-процессов, инфраструктурой и взаимодействием которых занималось непосредственно предприятие-аутсорсер с целью обеспечения эффективности деятельности заказчика. При выборе некоей модели аутсорсинга следует руководствоваться следующими задачами: добиться наиболее эффективной работы предприятия; сократить затраты, в особенности на вспомогательные бизнес-процессы; возможно максимально качественно удовлетворять запросы и требования клиентов, и тем самым получить конкурентные преимущества для предприятия.