

Рейтинг популярности услуг аутсорсинга среди иностранных компаний, представленных в России

Совместный проект аутсорсингового подразделения группы BDO и «РБК.Рейтинг».

АВТОРЫ:

Юлия Тимофеева, руководитель отдела маркетинга

Надежда Кузнецова, маркетолог-аналитик

Дмитрий Прытин, главный редактор «РБК.Рейтинг»

Цели и задачи исследования. Иностраный бизнес в России.

Цель исследования:

Определить отношение представителей **иностранных** компаний, осуществляющих свою деятельность на территории России, к передаче внутренних функций компании на аутсорсинг.

Задачи исследования :

- Определить, какие внутренние функции иностранные компании готовы передавать на аутсорсинг;
- Оценить, какие факторы являются определяющими при принятии решения об аутсорсинге бизнес-процессов;
- Выяснить, кто принимает решение в компании об аутсорсинге бизнес-процессов;
- Оценить популярность аутсорсинга бухгалтерского учета, расчета заработной платы и кадрового администрирования в России на сегодняшний день.

Об исследовании:

В данной презентации представлены результаты исследования отношения представителей иностранных компаний, осуществляющих свою деятельность на территории России, к передаче внутренних функций компании на аутсорсинг. В ходе исследования были опрошены 200 респондентов - представители компаний мелкого, среднего и крупного бизнеса. Доля участия иностранного капитала у компаний в основном составляет 100%.

Метод исследования

Участники исследования:

Руководители **иностранных** компаний (генеральные и финансовые директора, главные бухгалтеры, директора по персоналу) малого, среднего и крупного бизнеса, осуществляющие свою деятельность на территории России.

Метод исследования:

Глубинное интервью с респондентами и анкетирование.

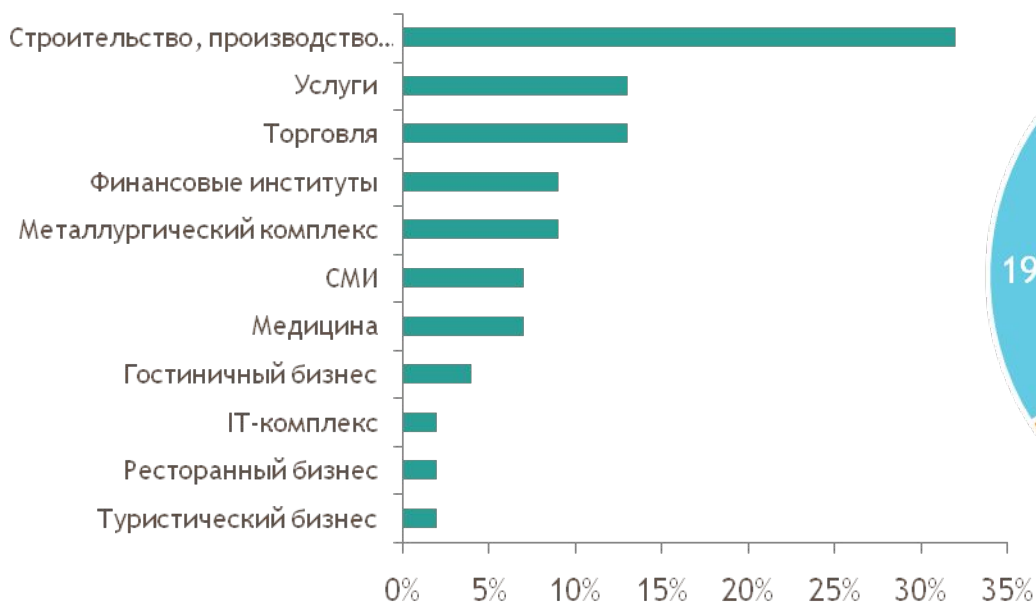
Подведение итогов рейтинга:

Количественные показатели - средний показатель в процентном соотношении;

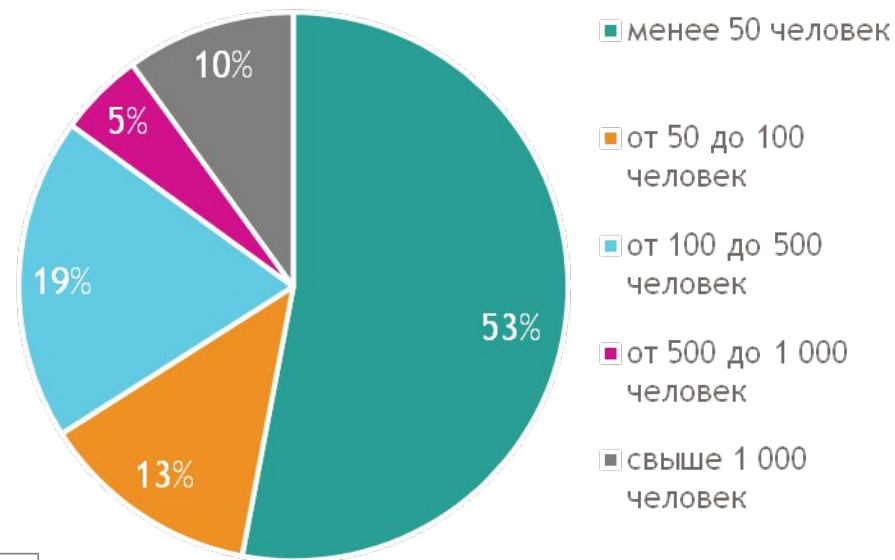
Качественные показатели - количество положительных и отрицательных ответов в процентном соотношении.

Профиль участников исследования

Распределение компаний - участников исследования по отраслям экономики



Численность персонала компаний - участников исследования



Этапы исследования

- **2009 год.** Проект по изучению популярности отдельных видов внутренних функций, которые **российские** компании готовы передавать на аутсорсинг, был начат в сентябре 2009 года совместно с рейтинговым агентством «РБК.Рейтинг» («Росбизнесконсалтинг»). На первом этапе аутсорсинговое подразделение BDO провело опрос среди более 2000 респондентов, представителей российских компаний, работающих в различных отраслях экономики. Итоги были подведены в декабре 2009 года.
- **2010 год.** В 2010 году, на втором этапе проекта, представители BDO приступили к опросу **иностраннх** компаний. В июле 2010 года были подведены предварительные итоги рейтинга популярности аутсорсинга в иностранных компаниях с публикацией итогов на сайте «РБК.Рейтинг».
- **2011 год.** В октябре были подведены итоги исследования популярности аутсорсинга отдельных видов внутренних функций в иностранных компаниях, проведен сравнительный анализ результатов 2009 года (российский бизнес) и 2011 года (иностраннх бизнес в России).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основные результаты исследования. Иностраный бизнес в России.

- Наиболее популярные внутренние функции компаний, переданные на аутсорсинг: сфера обслуживания, оформление виз и разрешений на работу для иностранных граждан, аутсорсинг сопровождения программного обеспечения, юридическое обеспечение деятельности, физическая охрана, транспорт и логистика, подбор и обучение персонала.
- Решение о передаче внутренних функций компании принимает Генеральный Директор.
- Популярность аутсорсинга учетных функций зависит от размера компании. Наиболее популярен аутсорсинг учетных функций у компаний численностью менее 50 человек. Наибольшим спросом пользуются: документальный кадровый учет, юридическое обеспечение деятельности, оформление виз и разрешений на работу для иностранных граждан, а также расчет заработной платы персонала.
- Основными факторами при выборе провайдера, участвующего в тендере, являются стоимость услуг провайдера, квалификация персонала провайдера, гарантия безопасности сохранения конфиденциальности данных.

Основные результаты исследования. Иностранный бизнес в России.

- Особое внимание при выборе провайдера по бухгалтерскому и кадровому учету клиенты уделяют рекомендациям знакомых и коллег, рекомендациям клиентов, которые воспользовались услугами провайдера, мнению независимых аналитиков.
- Сайт компании, презентационные материалы и аналитические исследования рынка - также являются весомыми аргументами при выборе провайдера по бухгалтерскому и кадровому учету.
- Респонденты хотели бы получать материалы о стоимости и перечне услуг, а также аналитические обзоры по рынку аутсорсинга.
- В качестве основных преимуществ использования аутсорсинга учетных функций были выделены: доступ к большому опыту провайдера, повышение качества функций, переданных на аутсорсинг, возможность сконцентрироваться на основных задачах бизнеса.
- Основными причинами неиспользования аутсорсинга учетных функций являются эффективность существующих бизнес-процессов в компании, а также нежелание терять контроль над процессом.

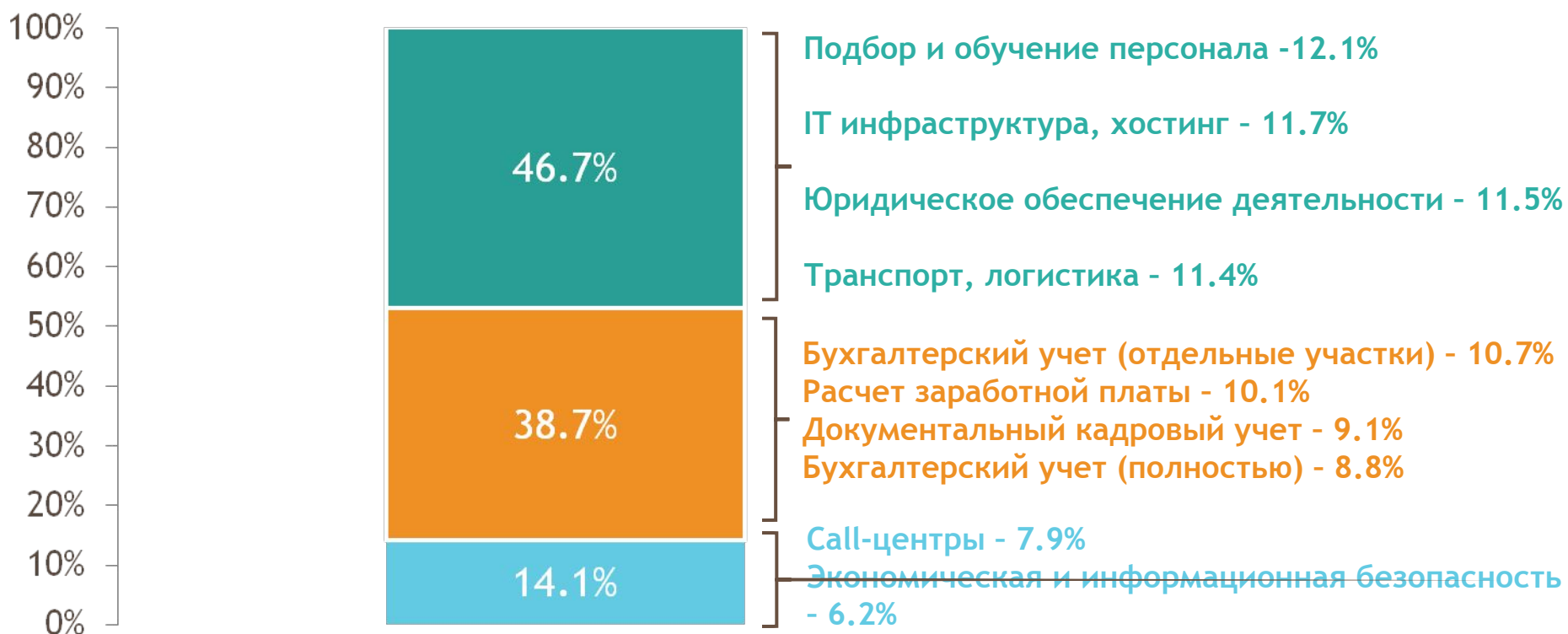
ОБРАБОТКА И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Средняя оценка популярности передачи на аутсорсинг внутренних функций в иностранных компаниях в России

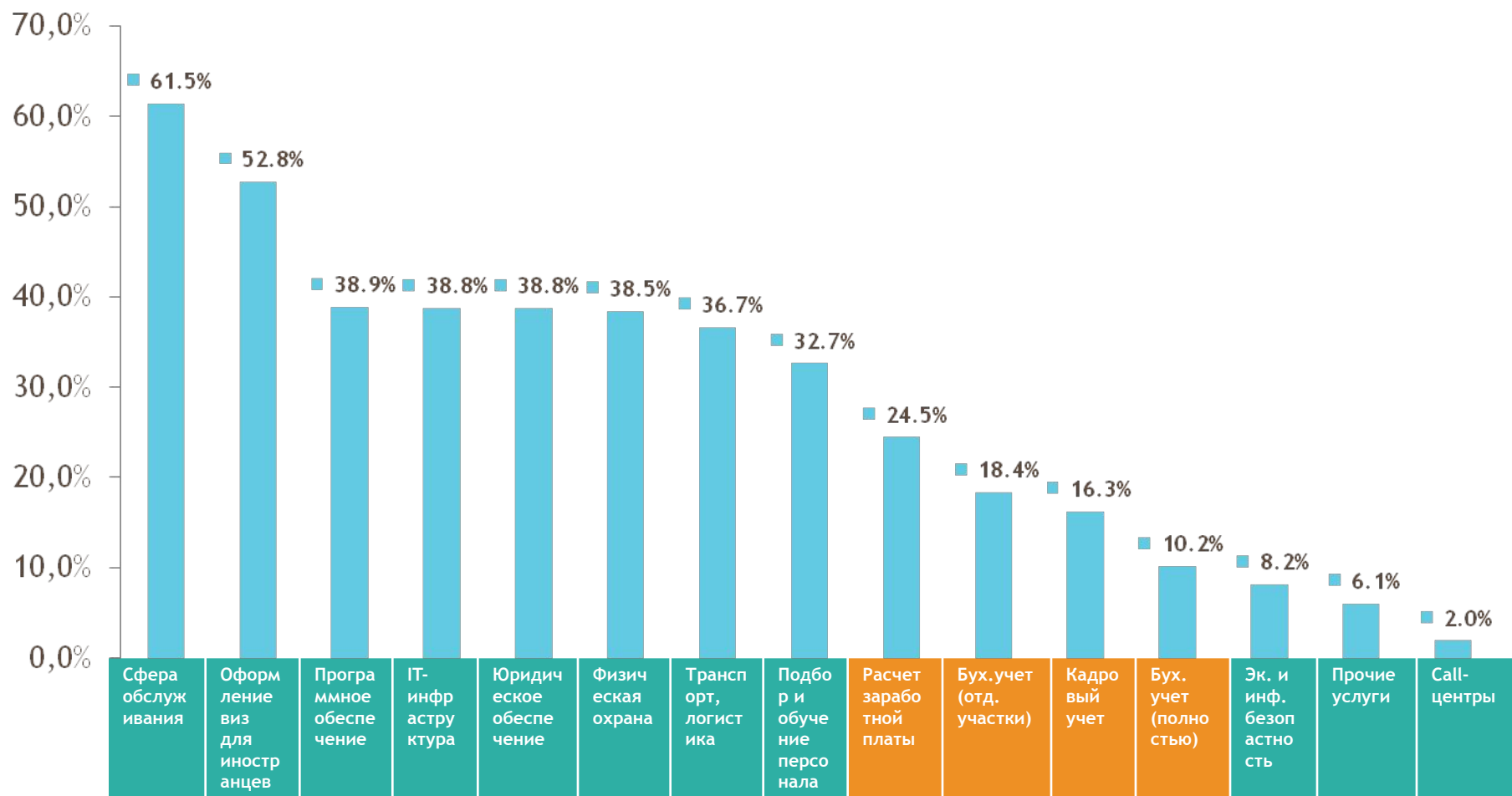
| Виды аутсорсинга | Средняя оценка* |
|---|-----------------|
| Подбор и обучение персонала | 6,1 |
| IT инфраструктура, хостинг | 5,9 |
| Юридическое обеспечение деятельности | 5,8 |
| Транспорт, логистика | 5,8 |
| Бухгалтерский учет (отдельные участки) | 5,4 |
| Расчет заработной платы | 5,1 |
| Документальный кадровый учет | 4,6 |
| Бухгалтерский учет (полностью) | 4,4 |
| Call-центры | 4,0 |
| Экономическая и информационная безопасность | 3,2 |
| Прочее | 0,3 |

*- это обобщающий показатель, характеризующий типичный уровень явления. 10-балльная система оценки.

Рейтинг популярности видов аутсорсинга среди иностранных компаний в России



Рейтинг лидирующих функций Иностранные компании в России



Передача внутренних функций компании на аутсорсинг

Сравнительный анализ. Выводы.

По результатам исследования, проведенного в 2009 году аутсорсинговым подразделением группы BDO в России совместно с «РБК.Рейтинг», для российских компаний наиболее распространенным стал аутсорсинг следующих внутренних функций компании: «Физическая охрана», «Сфера обслуживания», «Транспорт и логистика». Среди других распространенных функций для передачи на аутсорсинг респонденты отметили: «Подбор и обучение персонала», «IT-инфраструктура, хостинг», «Юридическое обеспечение деятельности».

Результаты настоящего исследования демонстрируют спрос иностраннх компаний на аутсорсинг следующих внутренних функций компании: «Сфера обслуживания», «Оформление виз и разрешений на работу для иностранных граждан», «Программное обеспечение деятельности», «IT-инфраструктура, хостинг», «Юридическое обеспечение деятельности».

Передача внутренних функций компании на аутсорсинг

Сравнительный анализ. Выводы.

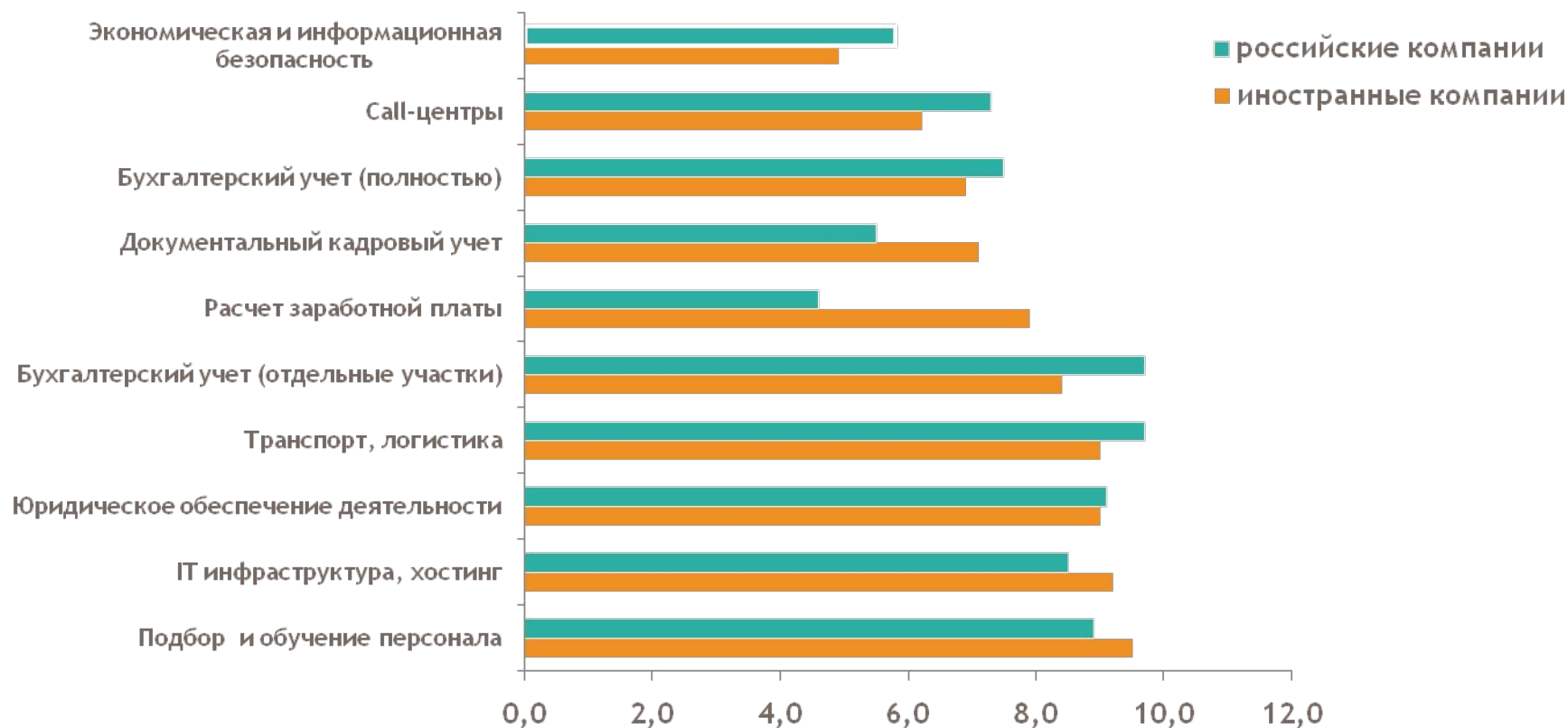
Достаточным спросом у иностранных компаний пользуется расчет заработной платы для персонала, в отличие от российских компаний, где расчет заработной платы занимал последнюю позицию в рейтинге, согласно исследованию 2009 года, проведенного компанией BDO аутсорсинговое подразделение совместно с рейтинговым агентством «РБК.Рейтинг» («Росбизнесконсалтинг»).

По мнению «РА Эксперт»: «Услуги по расчету заработной платы стали чаще покупать вместе с услугой кадрового администрирования» (журнал «Эксперт», 13-19 июня 2011 года, №23(257), статья «Отдам святое в хорошие руки»). Наблюдается заинтересованность клиентов в комплексной услуге, позволяющей оптимизировать управление кадровыми процессами.

Услуги Call-центров пользуются небольшим спросом среди иностранных компаний, и занимают последнюю позицию в рейтинге, в отличие от российских компаний.

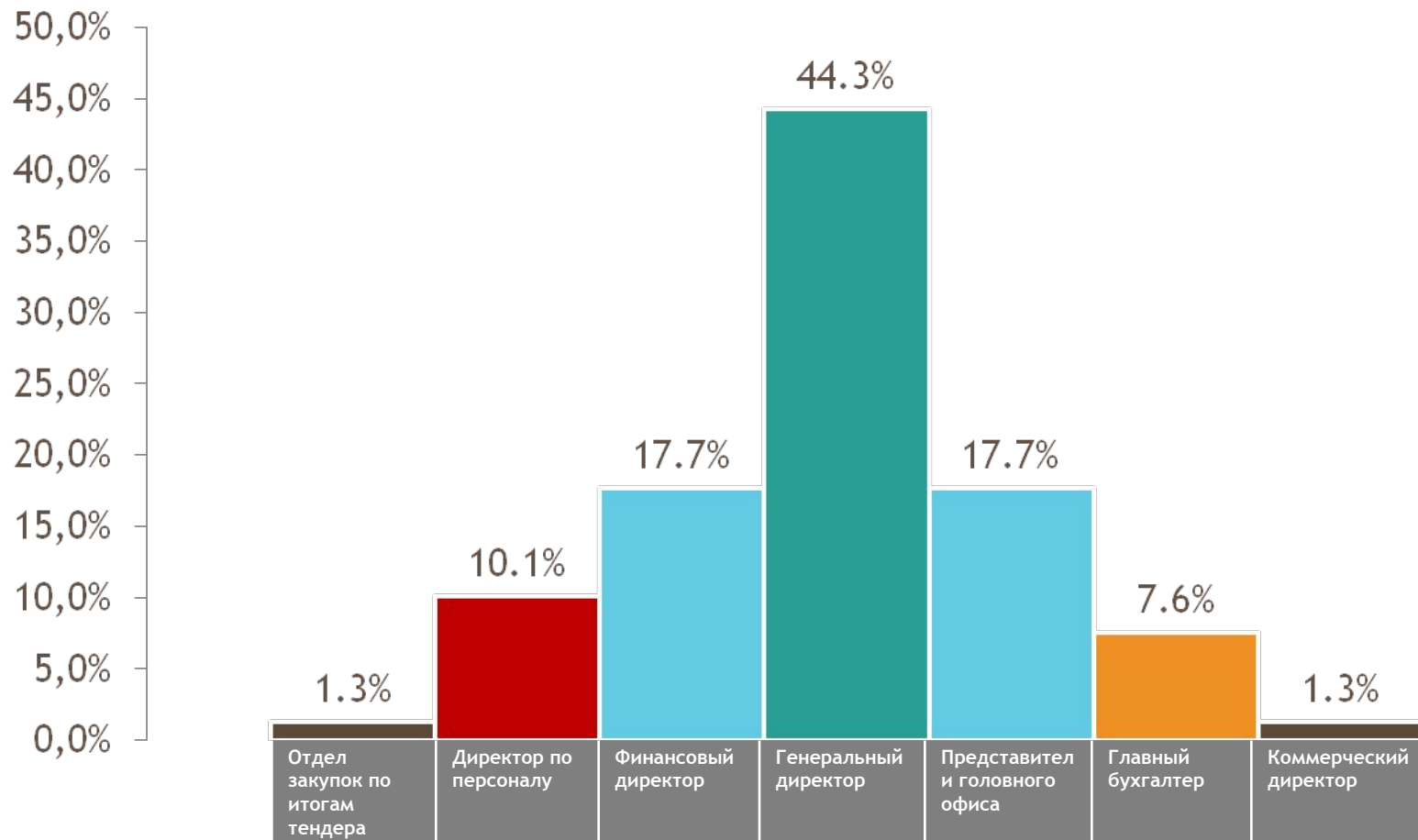
Популярность видов аутсорсинга в российских и иностранных компаниях

Сравнительный анализ.



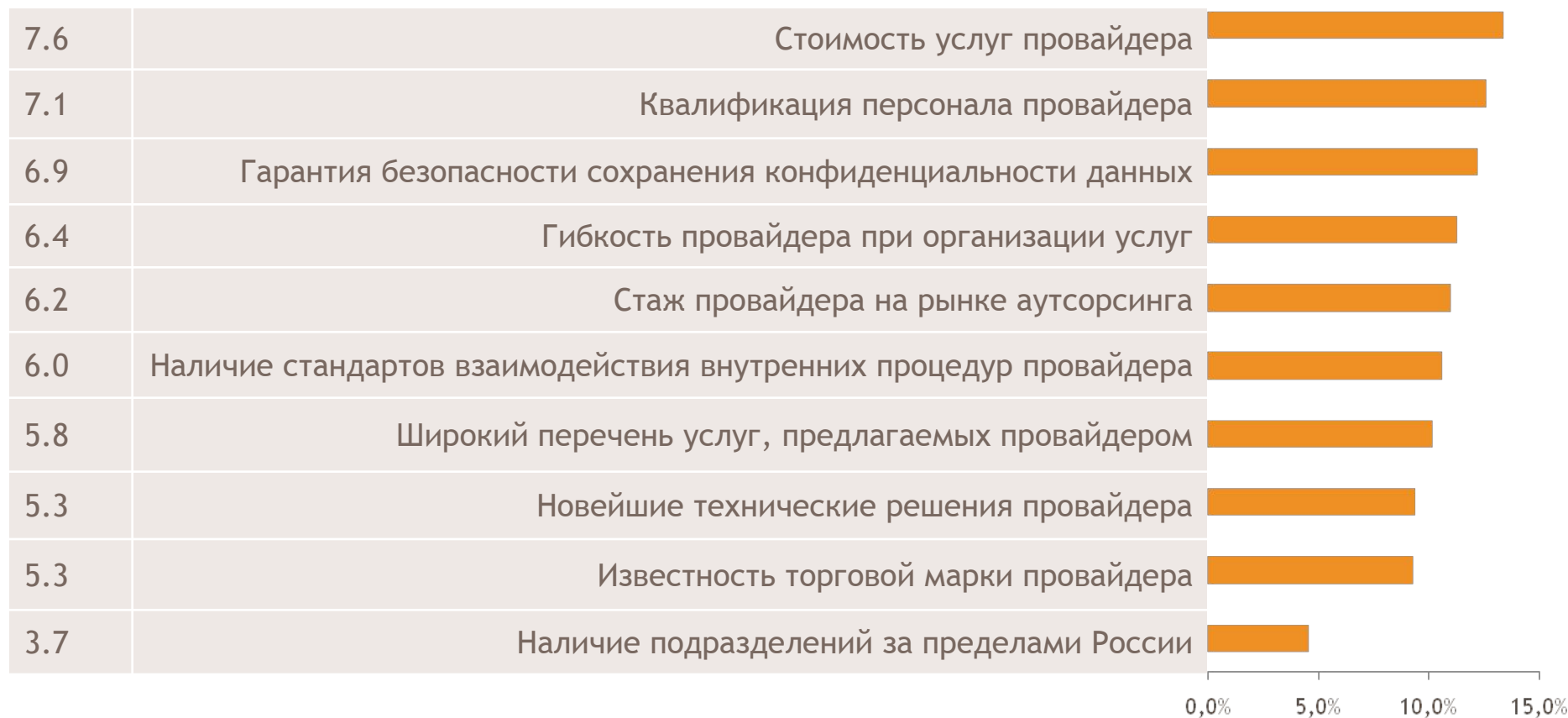
Итоги рейтинга

Кто принимает решение об аутсорсинге?



Факторы, влияющие на результаты тендеров

Средняя оценка*



*- это обобщающий показатель, характеризующий типичный уровень явления. 10-балльная система оценки.

Оценка факторов при проведении тендера по аутсорсингу учетных функций

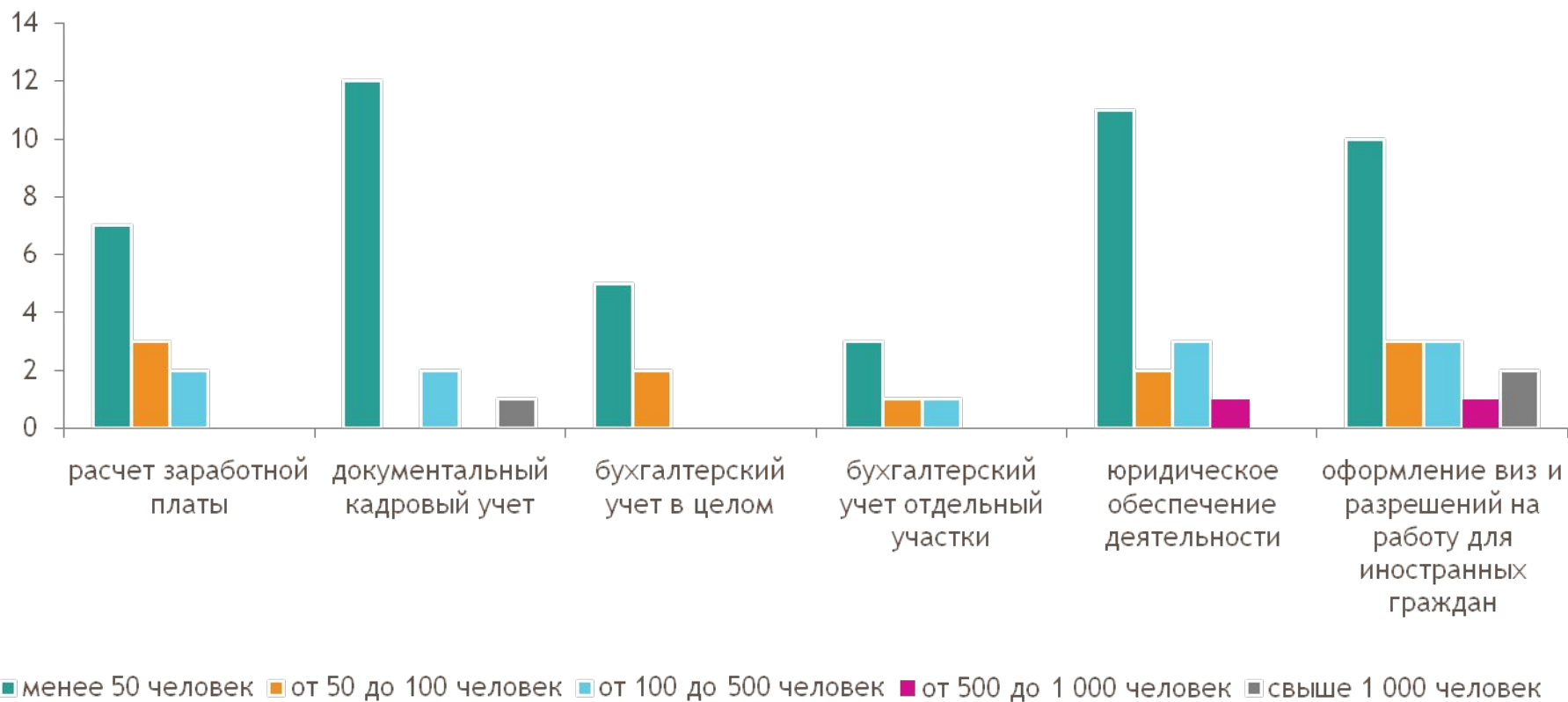
При выборе компании на тендерных условиях, предоставляющей услуги аутсорсинга учетных функций, особое внимание иностранные компании уделяют стоимости услуг провайдера, квалификации персонала, а также гарантии безопасности сохранения и конфиденциальности данных.

Данные факторы также были отмечены и российскими компаниями, как приоритетные, при выборе провайдера согласно исследованию, проводимому аутсорсинговым подразделением группы BDO совместно с «РБК.Рейтинг» в 2009 году.

Практика аутсорсинга учетных функций в иностранных компаниях



Практика аутсорсинга учетных функций иностранными компаниями в зависимости от численности персонала в организации



Преимущества использования аутсорсинга учетных функций

Мнения представителей иностранных компаний

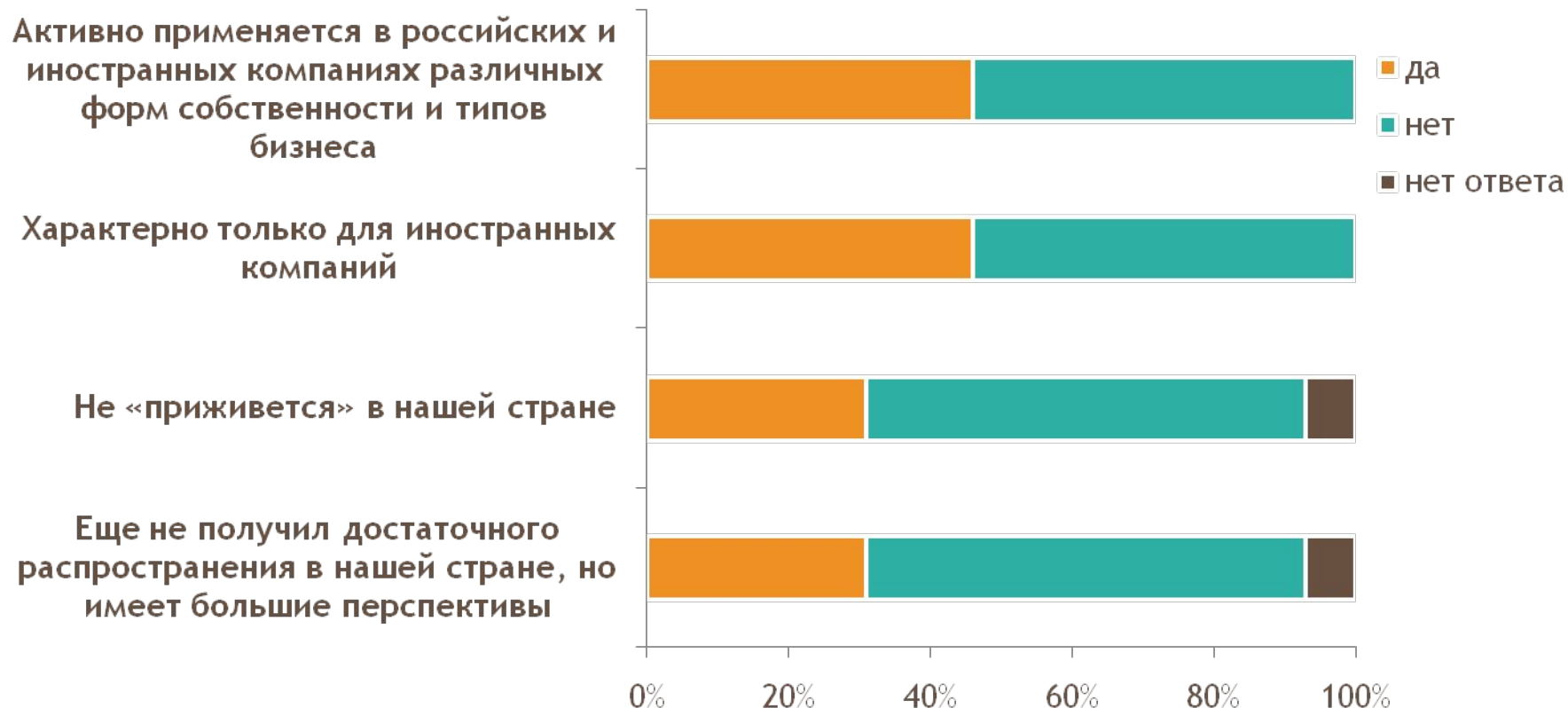
- Повышение качества функций, переданный на аутсорсинг - 22%;
- Доступ к большому опыту провайдера - 22%;
- Экономия времени руководства. Концентрация на ключевых задачах бизнеса - 19%;
- Стоимость аутсорсинга ниже стоимости внутренних функций - 11%;
- Гибкость и масштабируемость функций, переданных на аутсорсинг - 11%;
- Стандартизация и регламентация процессов, переданных на аутсорсинг - 7%;
- Обеспечение желаемого уровня конфиденциальности данных - 7%.

Причины недостаточного использования аутсорсинга учетных функций

Мнения представителей иностранных компаний

- Процесс работает эффективно, нет смысла менять - 39%;
- Не хотим терять контроль за процессом - 37%;
- Аутсорсинг будет дороже, чем текущий процесс - 21%;
- Риск утраты неформальных связей с налоговыми и другими контролирующими органами; возможная потеря конфиденциальности - 3%.

Оценка популярности аутсорсинга бухгалтерского и кадрового учета среди иностранных компаний в России



Оценка популярности аутсорсинга бухгалтерского и кадрового учета среди иностранных компаний в России

По результатам исследования, проведенного в 2009 году аутсорсинговым подразделением группы BDO в России совместно с «РБК.Рейтинг», российские компании, оценивая развитие аутсорсинга бухгалтерского и кадрового учета в России, наиболее часто высказывали мнение о том, что данный вид услуг не получил достаточного распространения в нашей стране. Около трети респондентов подтвердили использование аутсорсинга бухгалтерского и кадрового учета в российских и иностранных компаниях на территории России.

Недоверие российских клиентов связано с недостатком информации об аутсорсинге учетных функций. Многие из них имеют теоретические знания без практического опыта.

По мнению иностранных компаний, аутсорсинг бухгалтерского и кадрового учета характерен преимущественно для компаний с 100% долей участия иностранного капитала. По данным «Эксперт РА»: «..основные и постоянные потребители аутсорсинга - иностранные фирмы, для которых это привычная часть бизнес-политики..»

Многие участники настоящего опроса, представители иностранных компаний, считают, что аутсорсинг бухгалтерского и кадрового учета активно применяется не только в иностранных компаниях, но и в российских.

Самыми востребованными материалами для клиентов, согласно данным настоящего исследования, являются материалы о перечне и стоимости услуг, а также аналитические обзоры по рынку аутсорсинга.

Оценка факторов при принятии решения об аутсорсинге бухгалтерского и кадрового учета иностранными компаниями в России

Средняя оценка*



*- это обобщающий показатель, характеризующий типичный уровень явления. 10-балльная система оценки.

Оценка факторов при принятии решения об аутсорсинге бухгалтерского и кадрового учета иностранными компаниями в России

Согласно мнению респондентов, участвующих в настоящем исследовании, преимущества использования аутсорсинга бухгалтерского и кадрового учета заключаются, в первую очередь:

- В снижении издержек и стремлении компаний оптимизировать затраты на непроизводственные функции;
- В возможности сфокусироваться на ключевых задачах бизнеса. Использование аутсорсинговых решений бухгалтерского и кадрового учета дает возможность сразу интегрировать в деятельность компании эффективные механизмы.
- В сокращении численности персонала и уменьшении риска «человеческого фактора». Совокупные затраты на обеспечение рабочих мест сотрудников, а также затраты ресурсов на формирование команды и организационной среды в отделе будут выше стоимости принятия решения об аутсорсинге бизнес-процессов.
- В снижении рисков (трудовые споры, ошибки управленческой отчетности) возникающих в ходе трудовой деятельности компании.

Об этом также свидетельствует исследование рынка аутсорсинга учетных функций за 2010 год, проведенное «РА Эксперт».

Оценка важности источников информации иностранными компаниями при выборе провайдера по бухгалтерскому и кадровому учету

Средняя оценка*



*- это обобщающий показатель, характеризующий типичный уровень явления. 10-балльная система оценки.

Оценка важности источников информации при выборе провайдера по бухгалтерскому и кадровому учету

При выборе провайдера по бухгалтерскому и кадровому учету иностранные компании особое внимание уделяют рекомендациям знакомых и коллег, а также рекомендация клиентов, которые имеют опыт сотрудничества с провайдером. Без внимания также не остаются рекомендации независимых аналитиков.

Данные аргументы также были отмечены и российскими компаниями, как важные источники информации о провайдере.

Для иностранных компаний сайт организации и наличие презентационных материалов являются значимыми источниками информации о провайдере, оказывающей услуги аутсорсинга по бухгалтерскому и кадровому учету.

Отношение иностранных компаний к передаче бухгалтерского и документального кадрового учета на аутсорсинг



Отношение российских и иностранных компаний к передаче бухгалтерского и документального кадрового учета на аутсорсинг

Результаты настоящего исследования демонстрируют положительную тенденцию в отношении аутсорсинга внутренних функций иностранными компаниями. Об этом свидетельствуют ответы участников исследования: около 20% респондентов отметили, что в настоящее время сотрудничают с провайдером, 20% планируют и рассматривают возможность передачи внутренних функций компании на аутсорсинг.

По результатам аналогичного исследования 2009 года, проведенного аутсорсинговым подразделением группы BDO совместно с «РБК.Рейтинг» для российских компаний, возможность передачи внутренних функций компании на аутсорсинг рассматривали для себя лишь 10% участников опроса.

Информационные материалы на тему аутсорсинга, интересные для иностранных компаний



КОММЕНТАРИИ ОРГАНИЗАТОРОВ УЧАСТНИКОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Комментарии

Главный бухгалтер компании ARtec. Оконные системы
<http://arteconline.com/>
Тел.: +7 (495) 775-00-36

Конечно, аутсорсинг бухгалтерских функций имеет ряд преимуществ. Компании не надо снимать дополнительный офис, значительное сокращение издержек. У специализированных компаний, как правило, уже есть хороший опыт, методологическая база. Но вследствие загруженности, руководитель компании зачастую не может добиться от компании-партнёра чётких и конкретных разъяснений по тому или иному поводу, если возникают некие вопросы или разногласия. Из-за этого может страдать качество предоставляемых услуг.

Комментарии

Главный бухгалтер компании НИКО - лидер в области синтетических смазочных материалов для авиации и для военной техники
<http://www.nyco.fr/>

Аутсорсинг начал развиваться в 90-е гг. На данный момент большая конкуренция на рынке аутсорсинга, т.к. достаточно много компаний предлагает такие услуги. Обычно используется в малых компаниях, в таких отраслях, как сфера обслуживания, торговых и строительных компаниях, в ресторанном бизнесе. Причины, по которым компании передают функции на аутсорсинг:

- невозможность содержать штат бухгалтеров;
- неуверенность в своих сотрудниках;
- нежелание выполнять учетные функции.

Комментарии

Корнеухова Е.В. Главный бухгалтер компании BAXI SPA - производитель оборудования для отопления и горячего водоснабжения
<http://www.baxi.ru/about/italy>

Особенно привлекательны услуги аутсорсинга по поиску новых кадров. Очень удобно. Среди прочего, знаю, что многие компании, например наши партнеры и коллеги, пользуются логистическими услугами аутсорсинговых компаний. Это гораздо выгоднее, чем иметь собственный парк автомобилей.

Комментарии организаторов

Генеральный директор
аутсорсингового
подразделения группы BDO в
России Сергей Тиунов.
<http://www.bporu.ru>

Аутсорсинг всегда считался привлекательным инструментом снижения затрат как иностранных компаний, осуществляющих свою деятельность в России, так и для российских компаний, сделавших прозрачность бизнеса своим принципом. Функции, переданные в управление подрядчиков, обладающих готовыми эффективными решениями, приобретают более высокое качество и надежность. Проведение совместного исследования позволит бизнесу проанализировать эффективность внутренних функций.

Комментарии организаторов

Дмитрий Прытин, главный редактор «РБК.Рейтинг»
<http://rating.rbc.ru/>

Для РБК-Рейтинг это первое глубинное исследование по аутсорсингу. Оно состояло из двух основных этапов, в июле 2011 года мы подвели финальные результаты. Мы будем и дальше уделять внимание этой области бизнеса, следить за происходящими изменениями. Значительное отставание развития аутсорсинга в России по сравнению с европейскими странами сочетается с постоянно возрастающим у нас интересом к такому способу оптимизации бизнес-процессов. Поэтому, статистическая информация такого рода будет интересна широкому кругу пользователей.

Контактная информация

Аутсорсинговое подразделение BDO:

Россия, 107023, г. Москва,

ул. Малая Семеновская дом 9, строение 3

Телефон: +7 (495)78-78-552/553

Факс: +7 (495)78-78-554

www.bporus.ru

outsourcing@bdo.ru

Несмотря на то, что данная публикация была тщательно подготовлена специалистами компании, она может быть использована только для получения общего представления об обсуждаемом в ней предмете. Не рекомендуется использовать представленную в публикации информацию в качестве профессиональной консультации по конкретному вопросу. Прежде чем предпринять какие-либо действия или воздержаться от принятия каких-либо действий на основании данной публикации, необходимо получить профессиональную консультацию специалиста. Группа компаний BDO, ее партнеры, сотрудники и агенты не несут никакой ответственности за любые убытки, понесенные в связи с принятием или отказом от принятия каких-либо действий или решений на основе информации, содержащейся в данной публикации.

ЗАО «БДО», ЗАО «БДО Техническая Экспертиза», ООО «БДО Юникон Консалтинг», ЗАО «БДО Юникон Бизнес Солюшнс», ЗАО БДО Юникон Бизнес Сервис, ООО «БДО Менеджмент», зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации, являются членами международного объединения независимых компаний BDO. Название BDO относится к фирмам, являющимся участниками BDO International Limited, британского общества с ответственностью, ограниченной гарантией его участников. Каждая компания объединения является самостоятельным юридическим лицом и не выступает в качестве агента BDO International Limited или любой другой компании объединения.

BDO – торговая марка объединения BDO и каждой компании – участницы объединения.

© 2011 ООО «БДО Менеджмент». Все права защищены.

