

# 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.

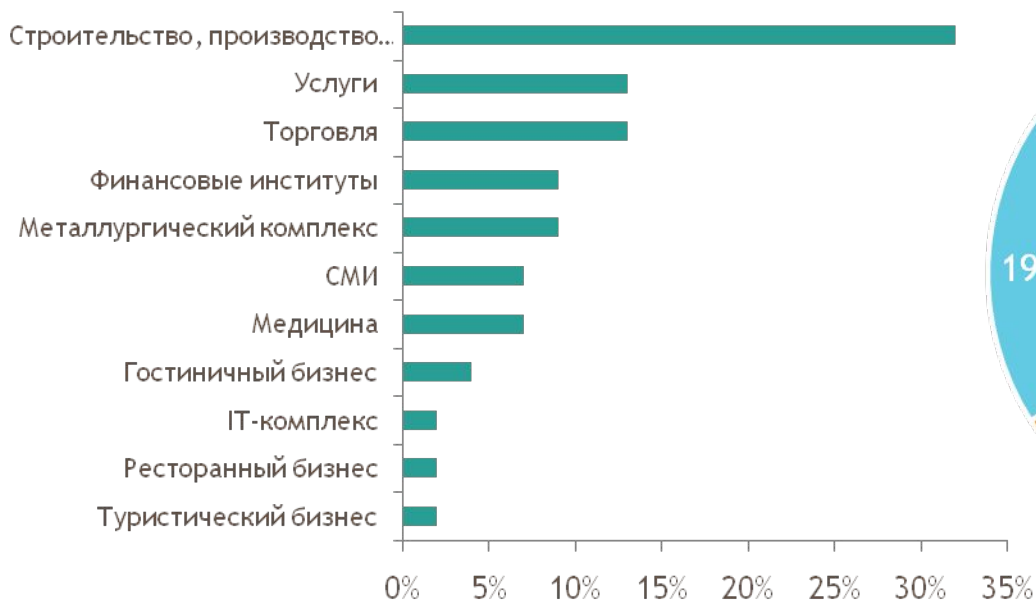
## Подведение итогов рейтинга:

Количественные показатели - средний показатель в процентном соотношении;

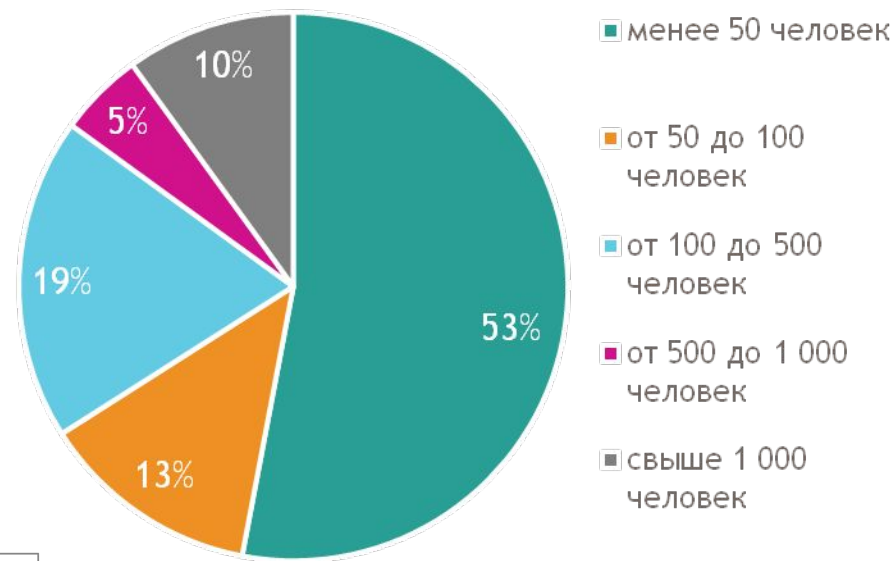
Качественные показатели - количество положительных и отрицательных ответов в процентном соотношении.

# 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. Иностраный 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.



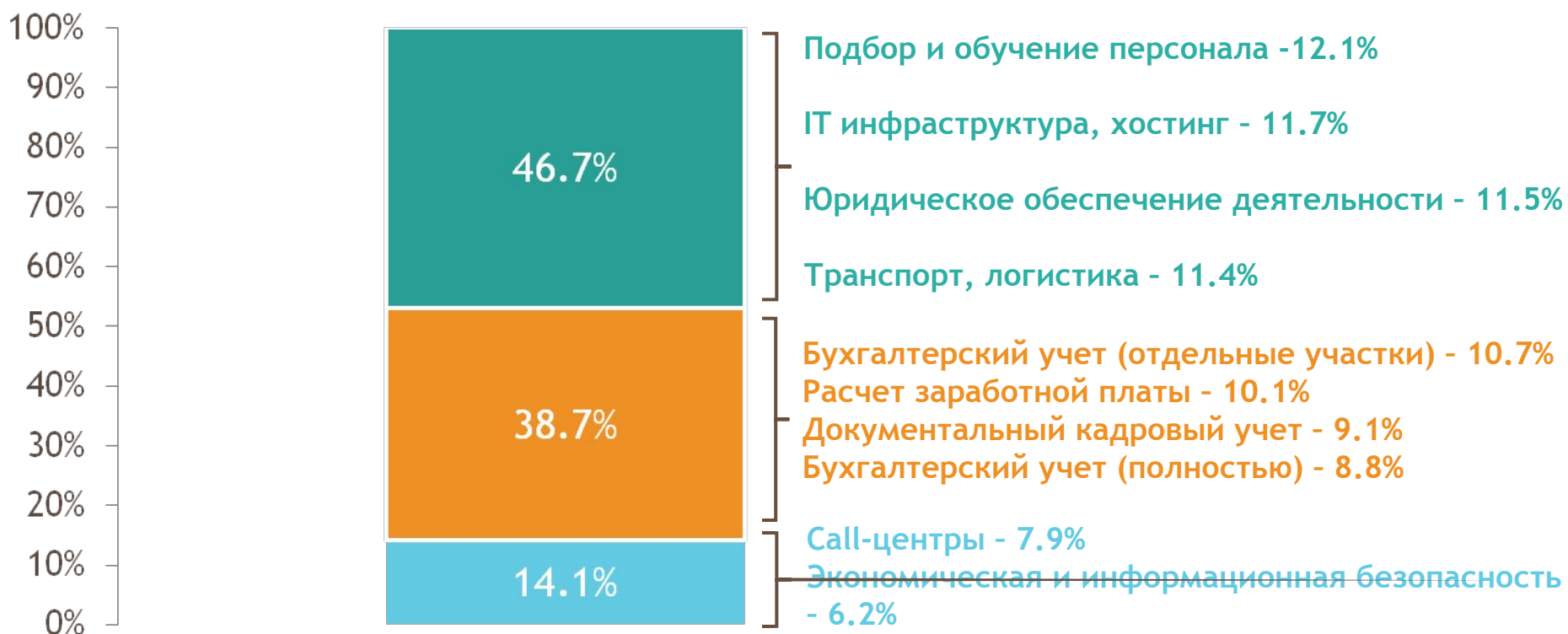
# ОБРАБОТКА И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

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

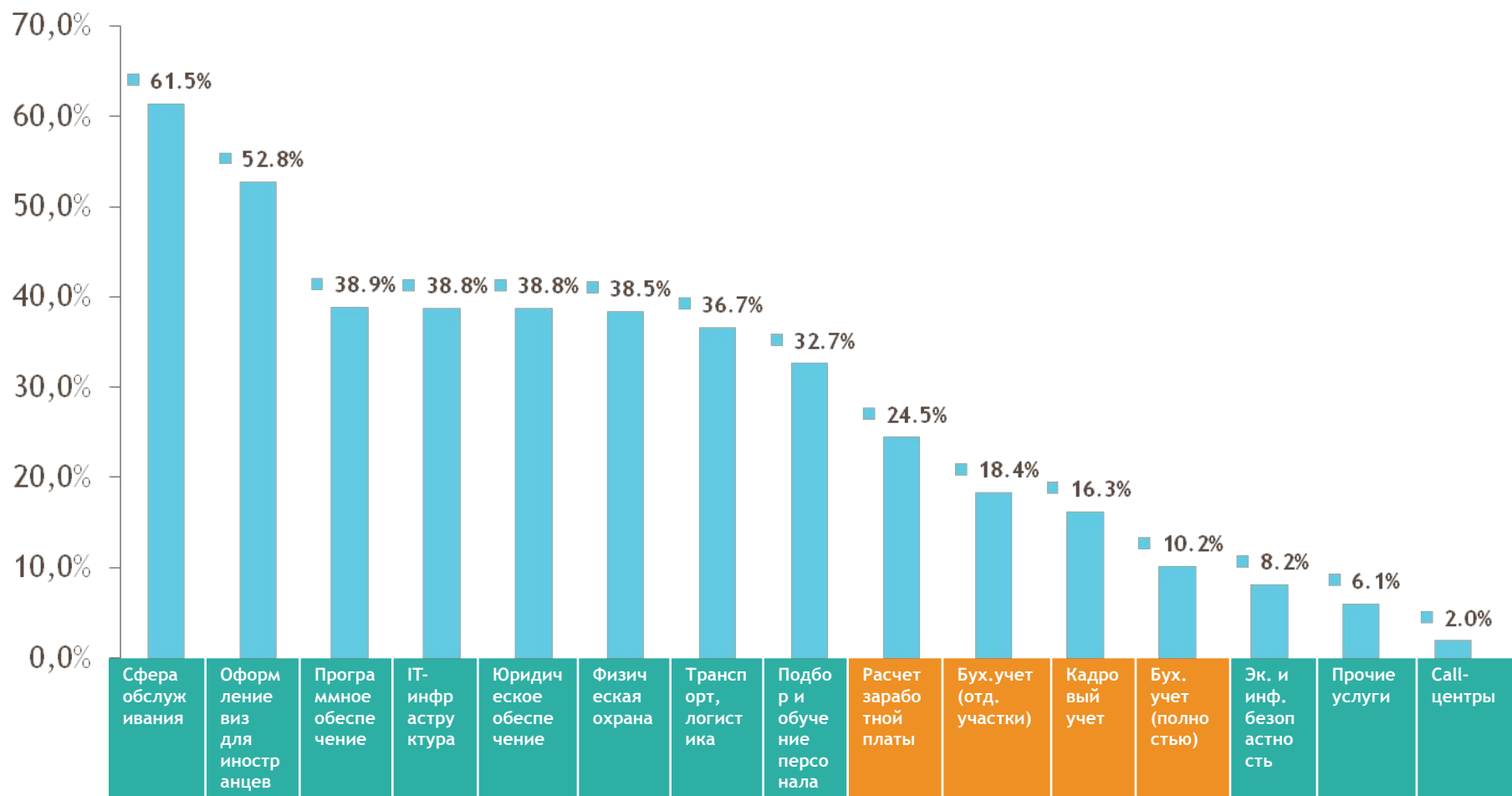
| Виды аутсорсинга                            | Средняя оценка* |
|---|-----------------|
| Подбор и обучение персонала                 | 6,1             |
| IT инфраструктура, хостинг                  | 5,9             |
| Юридическое обеспечение деятельности        | 5,8             |
| Транспорт, 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.

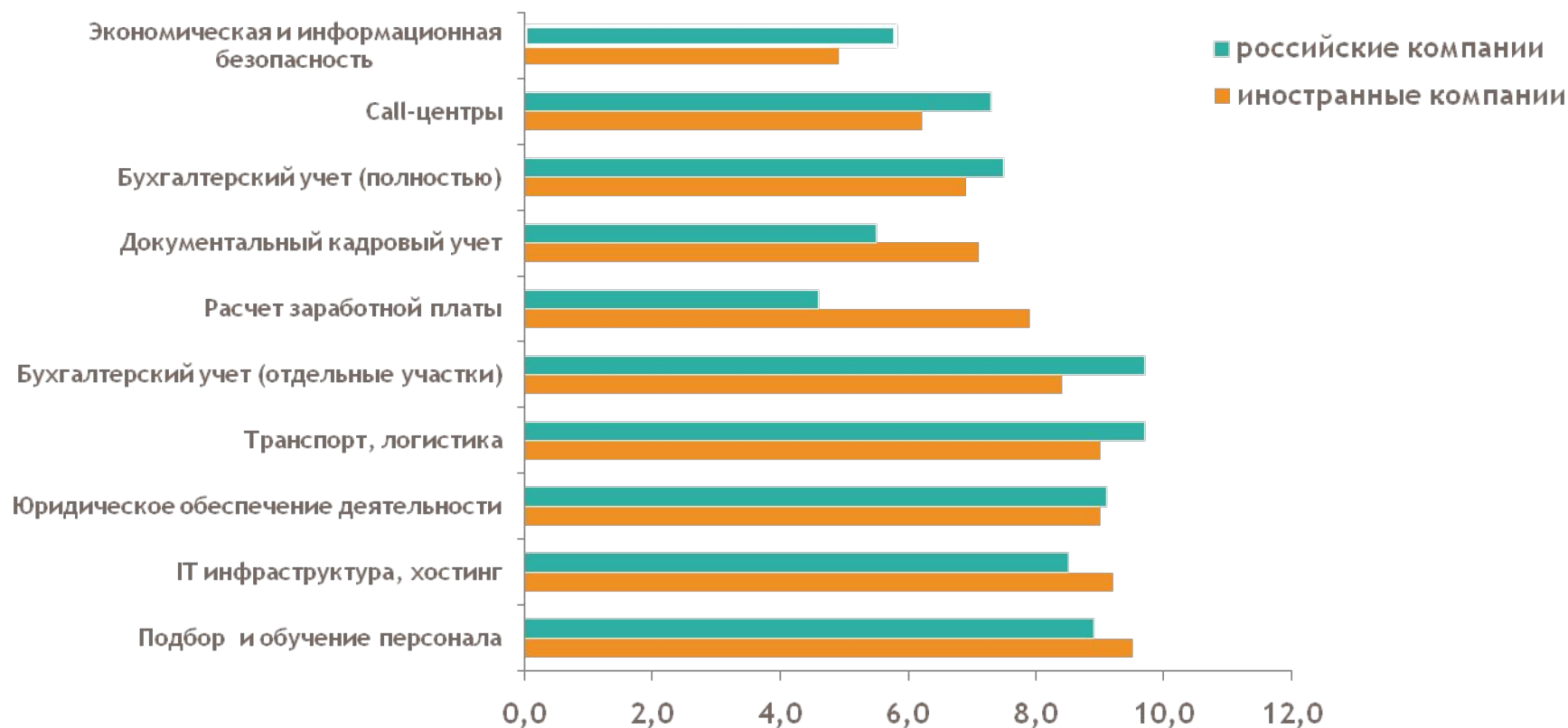
Достаточным спросом у иностранных компаний пользуется расчет заработной платы для персонала, в отличие от российских компаний, где расчет заработной платы занимал последнюю позицию в рейтинге, согласно исследованию 2009 года, проведенного компанией BDO аутсорсинговое подразделение совместно с рейтинговым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

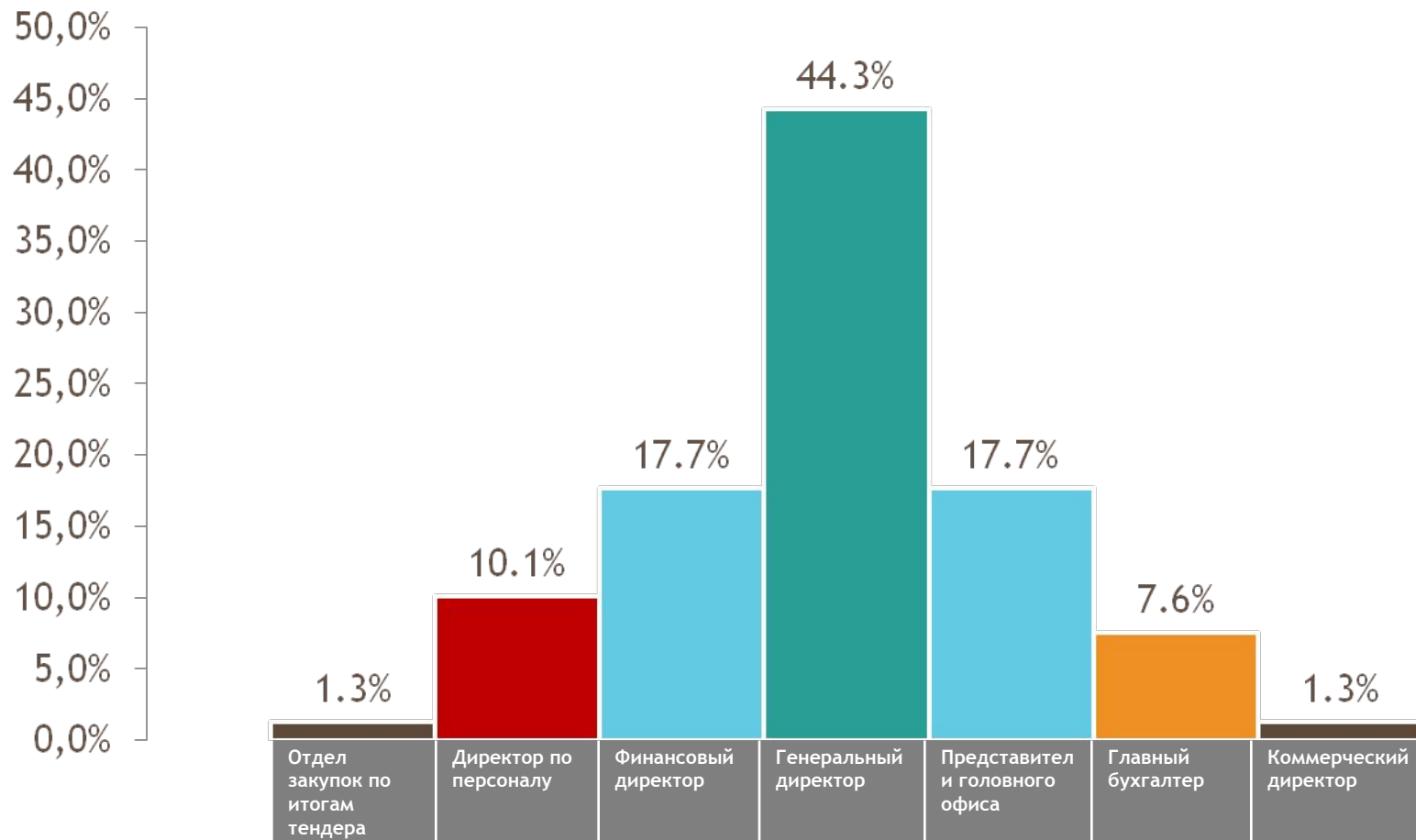
# Популярность видов аутсорсинга в российских и иностранных компаниях

## Сравнительный анализ.



# Итоги рейтинга

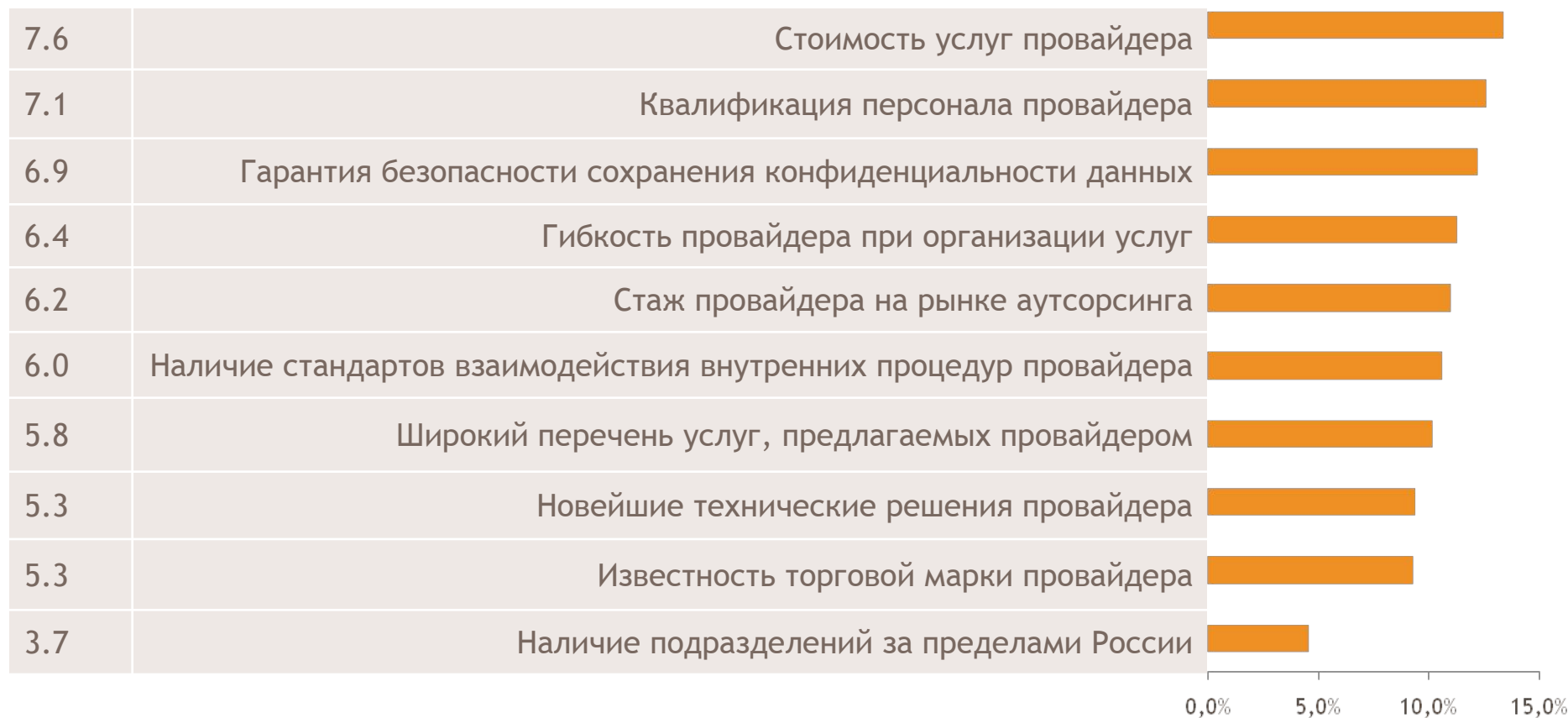
## Кто принимает решение об аутсорсинге?





# 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

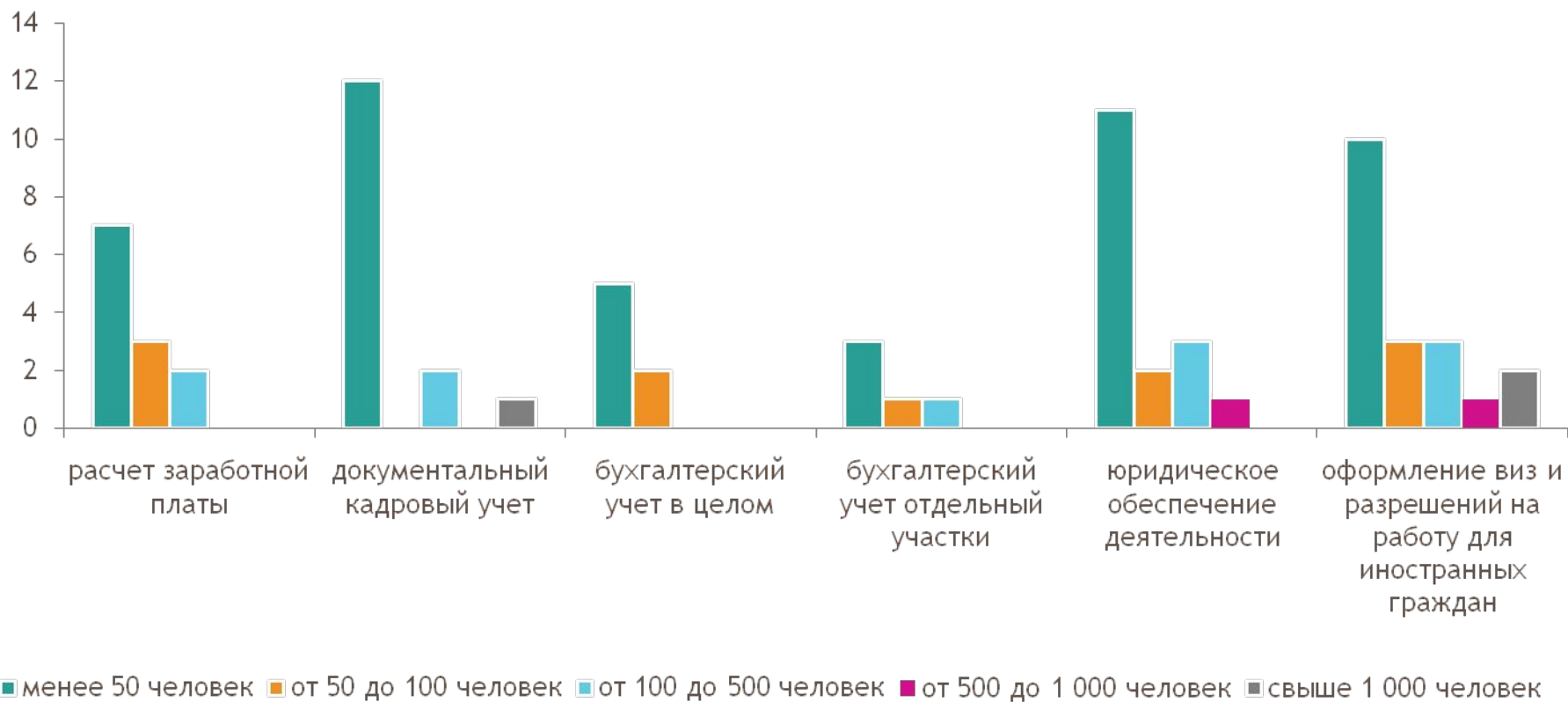
При выборе компании на тендерных условиях, предоставляющей услуги аутсорсинга учетных функций, особое внимание иностранные компании уделяют стоимости услуг провайдера, квалификации персонала, а также гарантии безопасности сохранения и конфиденциальности данных.

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

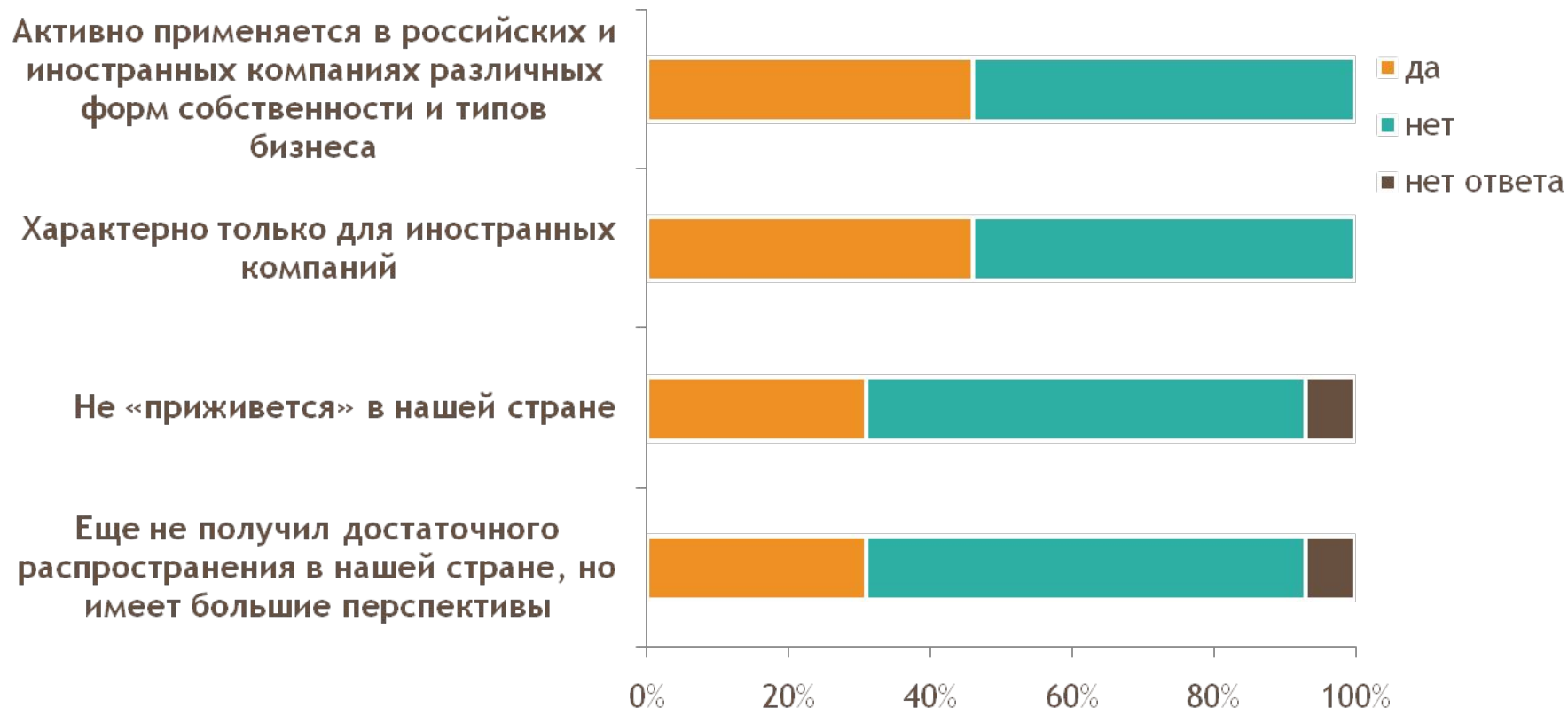
- Повышение качества функций, переданный на аутсорсинг - 22%;
- Доступ к большому опыту провайдера - 22%;
- Экономия времени руководства. Концентрация на ключевых задачах бизнеса - 19%;
- Стоимость аутсорсинга ниже стоимости внутренних функций - 11%;
- Гибкость и масштабируемость функций, переданных 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](http://www.bporus.ru)

[outsourcing@bdo.ru](mailto: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.

