



Munich Personal RePEc Archive

## **E-commerce: outsourcing e-business**

Griaznova, Natalya

Omsk State Technical University

2017

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/78298/>  
MPRA Paper No. 78298, posted 14 Apr 2017 17:08 UTC

# ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ: АУТСОРСИНГ В ЭЛЕКТРОННОМ БИЗНЕСЕ

**Грязнова Н.А.**

**Омский государственный технический университет, г. Омск**

## **E-COMMERCE: OUTSOURCING E-BUSINESS**

**Griaznova N.A.**

Omsk State Technical University, Omsk

*Аннотация:* В статье рассматривается развитие ит-аутсорсинга, который активно используется сегодня благодаря высокому темпу развития компьютерных технологий. Автор анализирует влияние аутсорсинга и ит-аутсорсинга на электронный бизнес. Особое значение уделено активному развитию ит-аутсорсинга как одному из направлений развития электронного бизнеса.

*Abstract:* The article discusses the development of it outsourcing, which is widely used today due to the high rate of development of computer technology. The author analyzes the impact of outsourcing and it outsourcing at e-business. Particular importance is given to the active development of it outsourcing as one of directions of development of e-business.

*Ключевые слова:* электронная коммерция, ит-аутсорсинг, аутсорсинг, электронный бизнес, бизнес-процесс.

*Keywords:* e-Commerce, it outsourcing, outsourcing, e-business, business process.

В условиях конкурентного рынка интерес управляющего должен быть нацелен на увеличение производительности работы компании. Один из инструментов, позволяющих улучшить форму бизнес-системы, считается аутсорсинг.

На сегодня существует 2 вида аутсорсинга – это аутсорсинг и ИТ-аутсорсинг бизнес-процессов. Аутсорсинг бизнес-процессов состоит в передаче специализированной компании отдельных бизнес-процессов, которые отнюдь не являются для фирмы основными, к примеру, менеджмент, маркетинг, реклама и логистика. ИТ-аутсорсинг – это передача специализированной компании целиком либо выборочно функций соединенных с информационными технологиями. Это планирование и построение компьютерных информационных систем, системная интеграция различного рода обслуживание.

Выделение отдельного направления ИТ-аутсорсинга сопряжено с растущей ролью информационных технологий в исполнении работы компании и с разнообразием ИТ-услуг. ИТ-аутсорсинг, дает возможность направить ресурсы фирмы на профильном виде работы и за счет

этого достичь конкурентных преимуществ, надо сказать, что IT-аутсорсинг наиболее практикуемый вид аутсорсинга по всему миру в силу значимых темпов формирования компьютерных технологий.

В последнее время новейшей и результативной конфигурацией ведения бизнеса стал аутсорсинг. Под аутсорсингом понимается чередование чужой фирмы, владеющий квалифицированными экспертами доли исполняемых функций либо полностью отдельный бизнес-процесс. Это дает возможность сосредоточиться на стратегических и ключевых функциях компании, уменьшить расходы и адаптируемость к последним технологиям, увеличить безопасность и отказоустойчивость действий исполняемых аутсорсером.[3]

Фактором популярности аутсорсинга считается то, что компания наблюдает в нем метод извлечение дополнительной стоимости. Аутсорсинг стал ключевым фактором передового бизнеса в следствии, с внезапных изменений применяемых технологий. Применение аутсорсинга дает возможность объединить начальные расходы к минимуму- цены исследования плана защиты и начальной конструкции нужных средств. Менеджеры по-прежнему стараются предоставить максимальную конкурентоспособность собственным компаниям.

Итоги опроса, проделанного фирмами CommerceNet и ClientReps.com выявили, что 83% коммерческих компании в мире, занимающихся электронной коммерцией, на сегодняшний день пользуются удаленными сторонними услугами по аутсорсинговой модели либо намериваются применять их в кратчайшие дни.

Главным условием электронной коммерции считается абсолютная автоматическая увещевание заказа, по крайней мере, в концепции продавца. Новую финансовую форму можно квалифицировать как «бизнес, направляемый покупателям». Информационное обслуживание в электронной коммерции считается базой в связи между покупателями и фирмами.

В настоящие время в электронной коммерции присутствуют следующие бизнес-процессы, которые передаются для аутсорсинга такие как: системы платежей, система доставки, хостинг интернетплощадки и прочие сервисы.

Электронная торговля была бы совершенно обычным делом, если бы не очень запутанный момент торговли, а именно процесс передачи денег. В случае если распорядиться оплатой по кредитным карточкам было также легко, то на пути формирования этой формы коммерции пропали почти все препятствия. Если взглянуть на ассортимент предлагаемых готовых решений для электронной коммерции, то он велик. На сегодняшний день можно создать Интернет-площадку для торговли с помощью нескольких человек, но связать номер кредитной карточки покупателя через браузер с банковским счетом за одно действие и притом так, чтобы никто не имел к нему доступ, по-прежнему крайне трудно.

Существуют многообещающие разработки типа стандарта SET, которые для множества платежных систем остаются неприступными. Так SET-протокол предохраненных электронных операций был изобретен фирмами VISA и MasterCard с целью, гарантировать безопасность платежей с помощью банковских карт посредством сеть Интернет. Большинство фирм должны устанавливать собственные, личные платежные системы, применяя инструменты наиболее низкого уровня, к примеру, SSL, а также любую из множества конкурирующих методик оплаты, к примеру, CyberCash.

Для решения таких проблем возможно обращение к аутсорсингу, позволяющему фирмам подписывать договоры в предоставлении требуемых услуг с применением новейшей технологии, не вбухивая средства в личные исследования. На российском рынке фаворитом по прежнему остается фирма Assist, группа компаний Assist представляет собой провайдер электронных платежей, системный интегратор, которые приобретают платежи по банковским картам и электронным кошелькам через интернет, мобильные устройства и mPOS-терминалы, позволяющая в реальном времени производить авторизацию и обработку транзакций. Assist сотрудничает свыше 3000 фирм России и СНГ, осуществляющих реализацию товаров и услуг онлайн. По сути, предлагается распределение на торговой площадке кнопки «купить», при нажатии на нее клиентам управление временно передается серверам, администрируемым Ассист и выполняющих целую громоздкую работу с кредитными карточками и платежными системами.

Одним из удобств аутсорсинга операций по кредитным карточкам считается то, что компании-клиенты приобретают шанс применения новых технологий по мере их возникновения. При этом Сеть интернет с его шаблонными протоколами и несложное сопряжения разных систем дает возможность передавать осуществление транзакций сторонним компаниям со значительно большей легкостью и при существенно наименьшей плате за обслуживание. Если сопоставлять цену использования услуг аналогичных сервисов, то она никак не сопоставима со стоимостью создания своей такой системы.

Из этого можно сделать вывод, что аутсорсинг ликвидирует много технических и финансовых преград на пути становление электронной коммерции. Другим объектом обсуждения является система доставки. Если брать частный случай – интернет-торговлю, то товар делиться на тот, который можно доставлять посредством Интернет к примеру, ПО, электронные издания, инструкции и т.д. и тот, который необходимо доставлять службой доставки к примеру, техника, книги и т.д..

На практике случались случаи, когда попытки компании собственной службы доставки приводили к краху и потере главных потребителей даже при безупречной работе остальных служб. Так как в идеале доставка обязана быть крайне быстрой и доступной по цене, подходя к

условиям традиционной коммерции, специальные курьерские службы обладают достаточно возможностями осуществить эти требования: большой состав работников и транспортных средств; отработанная модель работы.

Необходимо выделить, то, что вторая группа товаров наиболее объемна, к тому же служба доставки осуществляет функцию получения наличных средств от конечного потребителя при отсутствии у него пластиковых карт и электронных денег. Не секрет, что большинство фирм, работающих в сфере электронной коммерции, применяют услуги сторонних курьерских служб. Данное обуславливается тем, что содержание собственной такой службы не всегда целесообразно по причинам сезонности и трудности управления.

Еще одним из путей к повышению качества работы компании на рынке электронной коммерции является аутсорсинг интернет-оборудования (хостинг, сети) и ИТ-персонала. Отнюдь не всякая компания в сфере электронной коммерции способна обладать и поддерживать свои каналы связи, серверы, службы поддержки. К использованию ИТ-аутсорсинга крупный бизнес подталкивает недостаточная критика в сфере информационных технологий, недостаток и недостаточная квалификация ИТ-персонала, недостаток в собственном арсенале современных технологий, общедоступный внешним фирмам. ИТ-аутсорсинг оформляется долговременными контрактами, которые тянутся от 1-го года до десяти лет. Надо сказать что, большинство хозяйствующих на рынке электронной коммерции субъектов прибегают к услугам высококвалифицированных специалистов хостинг-компаний.[1]

Под хостингом понимается услуга аренды конкретной доли дискового места для физического размещения сведений веб-сайта в сервере, который всегда подключен к сети Интернет. Как известно, при подборе хостинга, площадки распознают по таким ключевым аспектам, как вид сервера, предустановленная программная защита и роль расположения промышленной площадки.

Однако аутсорсинг всего лишь одно из допустимых решений трудности сохранения конкурентоспособности. Поэтому каждая объективная оценка данного явления обязана быть базироваться на его сравнении с иными способами, которые используются в данный момент или могли бы быть использованы с целью совершенствования конкурентного положения фирмы. Примерами аутсорсинга могут служить услуги в сфере аудита и бухгалтерского учёта, консалтинговые обслуживания и маркетинговые изучения. Аутсорсинг дает возможность воздержаться от наращивания внутренних структур, исполняющих непрофильные для данной фирмы проблемы, сосредоточиться на ключевых направлениях работы и приобрести высокое качество решения данных проблем. На сегодняшний день много мировых фаворитов в разных отраслях пользуются услугами аутсорсинговых фирм.

Примером эффективного применения аутсорсинга является компания ИКЕА(Икеа). На данное время компания применяет более 2500 сторонних предприятий для производства продукции. Цепочка поставок (логистическая служба) также вынесена на аутсорсинг. Вся работа предприятия сосредоточена на основном виде деятельности – розничных продажах. Другая большая организация NOKIA (Нокиа) полностью вывела на аутсорсинг техническое обслуживание и пользуется услугами IT-аутсорсинговых компаний, что позволяет компании снизить издержки. Кроме того Нокиа на аутсорсинг вывела обслуживание call-центра, что позволило организации сконцентрироваться на главном производстве и маркетинге, а также на создании нового продукта.

Таким образом, рассмотренные вопросы, связанные с сущностью аутсорсинга, его видами, подчеркивают многогранный и сложный характер данной категории, а также актуализируют задачи дальнейших исследований в данном направлении, в частности уточнения понятия, систематизацию признакового пространства для корректного определения категории «аутсорсинг». Разрешение данных вопросов даст возможность выработать в последующем более конкретные практико-ориентированные технологии управления аутсорсингом.

Библиографический список:

1. Коротун А.С., Булатова А.И. Использование аутсорсинга в современном бизнесе/ Актуальные вопросы экономических наук: Материалы III Междунар. науч. конф. (г. Уфа, июнь 2014 г.). – Уфа: Лето, 2014. – С. 129-131.
2. Калужский М.Л. Инновационные формы продаж в электронной коммерции // Практический маркетинг. – 2013. – № 4 (194). – С. 23-34.
3. Светогорова В.В. Виды аутсорсинга и их использование в российской практике // Молодой ученый – 2016. – №25. – С. 389-391.