

# «Подними покров и отбери кружку!»

Именно эта надпись на кофейном автомате трассы Познань – Варшава навела мысли о аутсорсинге. То ли потому, что давно хочется огласить некоторые имена – поднять покровы, то ли отобрать остатки услуг и уже потраченные деньги. Хотя иногда и в автоматах кофе не плох – хотя бы потому, что вовремя. Так и услуги сторонних лиц частенько делают хорошее людям.

Время бежит быстро, и как-то незаметно свежее слово «аутсорсинг» стало привычным способом оптимизации бизнес-процессов. Причем соотношение «цена – компетенция аутсорсингового партнера» далеко от совершенства в подавляющем числе случаев. При этом не только экономическая целесообразность играет роль: оптимальное соотношение с компетенцией должно быть определяющим при выборе партнеров.

Например, есть слухи, что разработчики программного обеспечения, которые сами являются аутсорсерами для суперразвитых стран, уже набирают программистов в Индии – в Украине не только уже слишком высокие зарплаты, но и нехватка специалистов всех уровней. При этом совершенно в диком состоянии огромный рынок аутсорсингового системного администрирования. Эту работу в намного более частых случаях выполняют парни-одиночки, а компании практически не предлагают аналогичных сервисов. Скорее всего, это связано с тем, что крупным компаниям не до того, а средний класс в стране отсутствует. А ведь компетенция команды спецов всегда превысит знания хорошего парня-сиса и стоит точно будет дешевле. Причем заказчику очень часто просто не выгодно содержать технического специалиста высокого класса, да и специалист хорошего уровня будет скучать и в конце концов уйдет: развитие для таких профессионалов – важный фактор в личной карьере.

Сегмент веб-программирования очень долго базировался на студентах. Эффект был страшен, но зато цена очень привлекательна. За легендарные сто долларов делалось нечто, а сервис потом исчезал в неизвестном направлении. Сегодня студенческую нишу услуг потихоньку вытесняют студии, качество существенно отличается, но мы, например, сталкивались с полной профанацией в вопросах формулировок задач и адекватности их выполнения. Один из способов решения вопроса независимости от оригинальных решений слишком продвинутых программистов – платформы управления контентом – от открытки до электронного магазина (Bitrix, например), на которых могут работать многие студии – по крайней мере, это спасает от переделок ядра

сайта и сервисов вокруг решений: новые версии, безопасность, оптимизация под поисковики и т. д. Стоимость лицензий в цене проекта – от 10 до 50 %. Зависит от глобальности фантазии заказа: претензий дизайнера на хранения концепта в Лувре, интеграции в отсутствующие бизнес-процессы компании, синхронизацию с 46 в разное время и в разных софтинах созданных на века баз данных. И обязательно – от количества фотосессий президента ведущего холдинга, длительности и сложности пластической хирургии его лица в фотошопе, а потом долгое согласование миллиона возможных вариантов встраивания Эффективнейшего в деловой интерьер луврских концептов, главное – чтобы генетика позволяла легко убирать прямые указания на происхождение человека по Дарвину.

Правда, при разработке надстройки может получиться та же картина маслом, что и при постройке от нуля. Например, студия, в названии которой можно легко увидеть набор букв «хрон» и «сервис» навела нам за полгода ассоциацию с хроническим сервисом. В принципе, за хронический сервис в смысле получения за него денег сражаются многие на многих рынках. Платить только за сервис без того полученного готового продукта обычно нормальные люди не готовы. Хронический же процесс изготовления продукта приводит к мыслям о сознательном издевательстве над клиентом. Короче – захотите заказать сайт в лесах Феодосийских – обращайтесь лично ко мне, возможно, стимулиро-



**Эллина Шнурко-Табакова,**  
Издатель и Коммуникатор

Шли мы, правда, к хорошему решению через мучительный отказ от идеи собственной разработки, через глубокое сожаление о несостоявшейся в связи с необходимостью трехмиллионной инвестиции в совместный коммерческий продукт, и через хорошо проданный продукт, в котором ме-е-естный разработчик забыл учесть одно откровение – через пять баз данных (и даже две) единое информационное пространство не построить. В последнем случае бойтесь названий с упоминанием матушки Земли – а то ведь к земле тянет не только на шашлычок...

В ИКТ так много бизнесов построено на базе меседжа «мы обеспечим вас эффективными решениями без

образовала конгломерат и сняла квартиру на пятерых – и теперь могут удвоить каждая количество клиентов. Но использовать профи в организации управленческого учета (так и хочется сказать – реального) – редкость огромная, народом не понятая и не одобренная.

Хуже только с маркетинговыми коммуникациями – туда входят разные виды маркетинга, рекламы, продвижений и построения отношений внутри и вне компании – с клиентами в первую очередь. Обычно все это делают своими силами, ограниченными парой человек, где все такие разные функции стоят в визитке без запятой.

За неимением образования в этой области в принципе народ набирается какой попола. Всегда активный и почти всегда бессистемный. Добавьте туда еще журналистов, которых никто никогда не учил и у которых системы бизнес-коммуникаций в голове быть не должно по определению. Добавьте к этой страшилке отсутствие в компании миссии, стратегии и целей (хоть какого-то вида в смысле сроков) и потребуйте немедленного роста продаж всех видов в ближайшую неделю в связи с опубликованной четвертухой рекламы в ежегодном справочнике, тем более что там еще и пять страниц интервью с Эффективнейшим. Ну а сайт уже работает как семь абзацев тому.

Когда снежный ком непонимания уже полностью заваливает все коммуникативные активности бизнеса (а информация-то основа!), начинают нанимать агентства. Отдавая на каждого персонажа отдела по два в соответствии со словами, уже указанными в визитках. В агентствах всякое бывает и школы исповедуют разные, но там хотя бы точно известен вид деятельности – реклама, директ-мейл, курьерская служба, PR, креатив. Но если для курьеров чаще всего менеджера в компании по связям с курьерами таки не заводят, то по рекламе и PR – обязательно. Два инструмента, натываясь друг на друга, далеко не всегда оказываются подходящими как пазлы, потому аутсорсинг превращается в притирание граней, загогулин и выбоин в два простых черных квадрата Малевича. Там как в черной дыре исчезает суть бизнеса компании. Остаются личные отношения и умение сдавать отчеты.

Суть проста: доверяться профессионалам легко и приятно. Главное – правильный выбор, четкость регламентов и контроля, эффективный результат и экономический эффект. Еще, конечно, нужно знать, чего хочется, и, не забирая кружку из под струи кофе, в то же время не пить его холодным!

**CP» Инфокод 808047**

**Время бежит быстро, и как-то незаметно свежее слово «аутсорсинг» стало привычным способом оптимизации бизнес-процессов**

вание самовывоза в лес ДО того поможет увидеть результат ПОСЛЕ. Поскольку сама не понимаю до конца, что написала, и перечитывание не помогает, сформулирую иначе – без рекомендаций хорошо проверенных и довольных друзей НЕ ХОДИТЕ за сайтами по неизвестным адресам.

Для нас наибольшим удовольствием в аутсорсинговом опыте было и есть сотрудничество по созданию и развитию информационного пространства компании (в народе CRM). Сложные решения невозможно сделать качественно своими силами, а компетенция консультантов с опытом работы на разных рынках (в том числе наиболее продвинутом банковском) компании «Интегрос» демонстрирует и доказывает совершенно простую вещь – только отработанные методики постановки задачи и интеграции с бизнесом заказчика способны обеспечить эффективные решения.

головной боли», что можно начать публикацию нескольких изданий только на эти темы. Но многоликость наша человеческая иногда приходит к парадоксам – даже используя аутсорсинг для своих нужд в своей же икательной области, компания, 80 % бизнеса которой аутсорсинговые услуги, не понимает и не доверяет возможности аутсорсить услуги, в которых ее владельцы по определению ничего не понимают.

Самые яркие примеры – в областях финансовых и маркетинговых коммуникаций. Про деньги еще понять можно – как же это кому-то доверить самое дорогое, что есть – долги, схемы и стоимость своей машины с отпуском? Правда, бухгалтерию украинскую частенько доверяют вести женщинам средних лет, имеющих колоссальный опыт общения с налоговыми органами. Недавно даже рассказали, что группа таких женщин