

**Список литературы:**

1. Хубаев Г.Н., Родина О.В. Модели, методы и программный инструментарий оценки совокупной стоимости владения объектами длительного пользования (на примере программных систем): монография. – Ростов н/Д: Изд-во ГОУ ВПО «РГЭУ (РИНХ)», 2011. – 369 с.
2. Система автоматизированного синтеза имитационных моделей на основе языка UML «СИМ-UML» / Авторы-правообладатели: Хубаев Г.Н., Щербаков С.М., Рванцов Ю.А. // Свидетельство об официальной регистрации программы для ЭВМ. № 2008615423. – М.: РОСПАТЕНТ, 2009.

## ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ: АУТСОРСИНГ В ЭЛЕКТРОННОМ БИЗНЕСЕ

© Якубов М.С.<sup>1</sup>, Акрамова Г.А.<sup>2</sup>

Ташкентский университет информационных технологий,  
Узбекистан, г. Ташкент

Ферганский филиал Ташкентского университета  
информационных технологий, Узбекистан, г. Фергана

Данная статья посвящена развитию ИТ-аутсорсинга как одному из направлений развития электронного бизнеса, который активно используется в настоящее время благодаря высокому темпу развития компьютерных технологий. Рассматриваются подходы к определению понятия «бизнес-процесс», приводится классификация бизнес процессов, рассматривается электронная коммерция как форма бизнес-процессов, типы систем электронной коммерции.

**Ключевые слова:** аутсорсинг, электронный бизнес, электронная коммерция, ИТ-аутсорсинг, бизнес-процесс, системы электронной коммерции, электронный бизнес.

Одной из эффективных форм осуществления бизнеса, охватывающей как первичные, так и вспомогательные бизнес-процессы, выступает электронная коммерция. Электронная коммерция – это любая форма бизнес-процесса, в котором взаимодействие между субъектами происходит электронным образом. Использование компьютеров, объединенных в сети для бизнес- сделок, связанных с продажами. Впервые понятие «бизнес-процесса» определяют бизнес-процесс как совокупность различных видов деятельности, в рамках которой «на входе» используется один или несколько видов

<sup>1</sup> Профессор кафедры «Информационные технологии» Ташкентского университета информационной технологий, доктор технических наук, профессор.

<sup>2</sup> Ассистент кафедры «Информационные технологии» Ферганского филиала Ташкентского университета информационных технологий.

ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя [1]. В определение: «бизнес-процесс – это цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых используются ресурсы предприятия для переработки объекта с целью достижения определенных измеримых результатов или продукции для удовлетворения внутренних и внешних потребителей» [2].

Электронная коммерция (e-commerce) – термин, используемый для обозначения коммерческой активности в сети Интернет. Обеспечивает возможность осуществления покупок, продаж, сервисного обслуживания, проведения маркетинговых мероприятий путем использования компьютерных сетей. Электронная коммерция (в широком смысле) – это предпринимательская деятельность по осуществлению коммерческих операций с использованием электронных средств обмена данными. Объектами электронной коммерции является то, на что направлена деятельность систем электронной коммерции. К ним можно отнести различные товары, услуги и информацию. По объектам и субъектам деятельности выделяют следующие типы систем электронной коммерции: B2B (бизнес-бизнес), B2G (бизнес государство), B2C (бизнес-клиент), C2C (клиент клиент), G2B (государство-бизнес), G2C (государство-клиент), C2G (клиент-государство). На сегодняшний день наиболее распространены системы классов B2B и B2C. Модель B2C является наиболее популярной формой электронной коммерции и охватывает розничную торговлю в Интернет.

Поскольку любой бизнес-процесс, согласно определению, имеет внутреннего или внешнего потребителя, то можно все действия внутри предприятия рассматривать как бизнес-процесс, либо его часть. Исходя из представленных определений можно отметить, что каждый бизнес-процесс:

- 1) имеет своего владельца;
- 2) имеет конечного потребителя (другого бизнес-процесса или конечного потребителя);
- 3) имеет свои границы [3].

Рассмотрим несколько подходов к классификации бизнес процесс. Самый распространенный подход – это рассматривать бизнес процесс совместно с его влиянием на ценность оказываемой услуги или продукта.

Согласно этому подходу выделяют 4 основные группы бизнес процесс:

1. Основные бизнес процесс непосредственно добавляют ценность к производимым предприятием продуктам и услугам. Например, бизнес процесс, за которые клиенты готовы доплачивать добавленную стоимость, или бизнес процесс, целью которых становится генерирование доходов. К основным бизнес процесс можно отнести бизнес процесс закупок, заказов, поставки технического обслуживания, производства.

2. Вспомогательные бизнес процессы оказывают влияние на стоимость продуктов и услуг, увеличивая ее не напрямую, а через мероприятия маркетинговых отделов, административно-хозяйственных и др.
3. Бизнес процесс управления включают в себя управление финансами предприятия, оперативное и стратегическое управление.
4. Бизнес процесс развития представляют собой, по сути, проекты, которые выполняются один раз и имеют уникальный результат. Например, разработка новых продуктов и услуг или внедрение новых технологий в производство. В результате была предложена структурная схема бизнес процесса, в которой все процессы были поделены на первичные и вспомогательные [4].

В настоящее время существуют два основных вида аутсорсинга – ИТ-аутсорсинг и аутсорсинг бизнес-процессов. Аутсорсинг бизнес-процессов заключается в передаче специализированной организации отдельных бизнес-процессов, которые не являются для компании основными, например, ведение бухгалтерского учета, маркетинг, реклама, логистика. ИТ-аутсорсинг – это передача специализированной организации полностью или частично функций, связанных с информационными технологиями. Это проектирование и разработка компьютерных информационных систем, системная интеграция, разного рода обслуживание. Следует отметить, что ИТ-аутсорсинг наиболее используемый вид аутсорсинга во всем мире в силу высоких темпов развития компьютерных технологий.

Аутсорсинг стал основным фактором современного бизнеса в результате резких изменений используемых технологий. Менеджеры по-прежнему стремятся обеспечить максимальную конкурентоспособность своей организации. На сегодняшний день в сфере электронной коммерции существуют следующие бизнес-процессы, которые передаются для аутсорсинга: системы платежей, система доставки, хостинг Интернет-площадки и другие сервисы. Электронная коммерция была бы совсем простым делом, если бы не самый запутанный момент торговли – процесс передачи денег. Если бы управлять оплатой по кредитным карточкам было также легко, то на пути развития этой формы коммерции исчезли бы многие преграды. Если посмотреть на ассортимент предлагаемых готовых решений для электронной коммерции, то он огромен.

Для решения подобных проблем возможно обращение к аутсорсингу, позволяющему компаниям заключать контракты на оказание необходимых услуг с использованием новейшей технологии, не вкладывая деньги в постоянные ресурсы (собственные разработки). Одним из удобств аутсорсинга операций по кредитным карточкам является то, что компании-клиенты получают возможность использования новейших технологий по мере их появления. При этом Интернет с его стандартными протоколами и простотой сопряжения различных систем позволяет передавать осуществление тран-

закций сторонним организациям с гораздо большей легкостью и при значительно меньшей плате за обслуживание. Если сравнивать стоимость использования услуг подобных сервисов, то она не сопоставима со стоимостью создания собственной подобной системы. Из этого можно сделать вывод о том, что аутсорсинг устранил множество технических и финансовых препятствий на пути развития электронной коммерции. Другим предметом обсуждения служит система доставки. Если брать частный случай – Интернет-торговлю, то товар делиться на тот, который можно доставлять посредствам Интернет (программное обеспечение, электронные издания) и тот, который необходимо доставлять службой доставки (техника, книги.). Следует отметить, что вторая группа товаров более объемна, кроме того служба доставки выполняет функцию получения наличных денег от конечного потребителя при отсутствии у него пластиковых карт и электронных денег. Не секрет, что большинство компаний, работающих в сфере электронной коммерции, используют услуги сторонних курьерских служб. Это обусловлено тем, что содержание собственной такой службы не всегда оправдано по причинам сезонности и сложности управления.

В практике встречаются случаи, когда попытки организации собственной службы доставки приводили к провалу и потере ключевых потребителей даже при идеальной работе остальных служб. Поскольку в идеале доставка должна быть очень быстрой и недорогой, приближаясь к условиям традиционной коммерции, специализированные курьерские службы имеют достаточно возможностей реализовать данные требования: большой штат сотрудников и транспортных средств; отлаженная схема работы. Ещё один из путей к повышению качества деятельности фирмы на рынке электронной коммерции – это аутсорсинг Интернет-оборудования (хостинг, сети) и ИТ-персонала. Не каждое предприятие в сфере электронной коммерции может иметь и поддерживать собственные каналы связи, серверы, службы поддержки. Поэтому большинство хозяйствующих на рынке электронной коммерции субъектов прибегают к услугам высококвалифицированных специалистов хостинг-компаний.

Хостинг подразумевает аренду дискового пространства на сервере или всего сервера с установленным программным обеспечением, подключенного к высокоскоростному каналу связи и обслуживаемого круглосуточной службой поддержки. Это позволяет получить экономическую выгоду, так как нет необходимости закупать дорогостоящее оборудование, а оплачивать приходится только сравнительно небольшую абонентскую плату. Качественная сторона вопроса заключается в том, что компания пользуется услугами, реализация которых базируется на отлаженном программном обеспечении и профессиональном оборудовании.

Существуют и другие бизнес-процессы, которые выгодно передавать на аутсорсинг, но их следует рассматривать в рамках специфики конкретного на-

правления электронной коммерции. Однако аутсорсинг – это лишь одно из возможных решений проблемы сохранения конкурентоспособности и любая справедливая оценка этого явления должна быть основана на его сравнении с другими приемами, которые применяются в данный момент или могли бы быть применены для улучшения конкурентного положения организации. Наиболее типичными примерами аутсорсинга являются услуги в области аудита и бухгалтерского учёта, консалтинговые услуги, маркетинговые исследования.

Аутсорсинг позволяет отказаться от наращивания внутренних структур, выполняющих непрофильные для данной организации задачи, сконцентрироваться на основных направлениях деятельности и получить высочайшее качество решения этих задач. Развитие рынка информационных технологий позволяет использовать аутсорсинг и в этой области. Аутсорсинг транзакций не является для коммерсантов новым делом: они регулярно заключают контракты с внешними центрами приема заказов по телефону и доставки, особенно в периоды праздников. Однако Internet с ее стандартными протоколами и простотой сопряжения различных систем позволяет передавать осуществление транзакций сторонним организациям с гораздо большей легкостью и при значительно меньшей плате за обслуживание.

В случае использования аутсорсинга, за некачественные услуги, приведшие к потерям, компания-аутсорсер несет ответственность и компенсирует убытки, как на основании договора о предоставлении услуг, так и в соответствии с нормами Гражданского Кодекса. Начиная любой проект, организация сталкивается с первоначальными инвестициями и текущими (операционными) затратами. Решая вопрос увеличения риска защищённости – построения или модернизации системы информационной безопасности собственными силами, организация вынуждена нести достаточно серьезные единовременные затраты на приобретение аппаратных средств и лицензий на программные комплексы, поиск персонала и т.д. На этапе же повседневной эксплуатации возникают постоянные расходы, связанные с обучением персонала, амортизацией приобретенного имущества, модернизацией средств защиты, увеличением налогообложения.

Использование аутсорсинга позволяет свести первоначальные затраты к минимуму – стоимости разработки плана защиты и первоначальной установки необходимых средств. Также необходимо заметить, что взаимоотношениями с компанией-аутсорсером занимаются уже существующие структуры: руководство – по ключевым вопросам и ИТ-специалисты – по текущим, т.е. дополнительный персонал не привлекается. Регулярные платежи за использование аутсорсинга значительно меньше, чем операционные затраты, которые были бы необходимы при решении задач защиты информации внутренними подразделениями.

### **Списка литературы:**

1. Бьерн А. Бизнес-процессы: инструменты совершенствования. – М., 2003.

2. Козадаев А. С. Методика определения качества обучающей выборки для искусственных нейронных сетей в задачах прогнозирования временных рядов // Вестн. Тамб. ун-та. Сер.: Естественные и технические науки. – Тамбов, 2008.
3. Меркулова Е.Ю. Проблема обеспечения надежности функционирования производственных систем // Вестн. Тамб. ун-та. Сер.: Естественные и технические науки. – Тамбов, 2006.
4. Старцев М.В., Верещагина П.Ю., Козадаев А.С. Бизнес-процессы: определение и классификация: сб. науч. трудов каф. мат. модель. бизнес-процессов. – Тамбов, 2011.
5. [www.ecommerce.com](http://www.ecommerce.com).