Аутсорсинг в системе электронной коммерции

Лантратов О.И., Кондратьева Л.Н.

Южно-Российский Государственный университет экономики и сервиса

Текущая рыночная конъюнктура диктует новый план действий для участников рынка. Жесточайшая конкуренция, стремительно развивающиеся технологии – все это требует больших ресурсов и материальных затрат. В этих условиях нужно задуматься о повышении эффективности работы, снижении издержек, улучшения качества.

Во всем мире электронная коммерция не просто упростила и удешевила существовавшие ранее действия производителей, продавцов и покупателей (продажа, покупка и оплата чего-либо), она внесла радикальные изменения в отношения между потребителем и компаниями, предлагающими ему свои товары и услуги. Необходимое условие электронной коммерции – полная автоматическая обработка заказа, по крайней мере, в системе продавца. Новую экономическую модель можно охарактеризовать как "бизнес, направляемый потребителем". Информационный сервис в электронной коммерции является основой в отношении между потребителем и компаниями.

Сегодня под термином "электронная коммерция" понимается, прежде всего, предоставление товаров и платных услуг через глобальные информационные сети. Согласно критерию установления электронных взаимоотношений между основными экономическими субъектами (агентами), электронная коммерция включает в себя следующие составляющие: бизнес-бизнес (B2B); бизнес-потребитель (B2C); бизнес-администрация (B2A); потребитель-администрация (C2A); потребитель-потребитель (C2C). Наиболее широкое распространение получили два вида электронного бизнеса – B2C и B2B.

В последнее время новой и эффективной формой ведения бизнеса стал аутсорсинг – передача сторонней компании, обладающей квалифицированными специалистами, части выполняемых функций или даже целиком отдельный бизнес-процесс. Это позволяет сконцентрироваться на стратегических и основных функциях предприятия, снизить издержки и приспособляемость к новым технологиям, повысить надежность и отказоустойчивость процессов выполняемых аутсорсером.

Использование аутсорсинга позволяет свести первоначальные затраты к минимуму – стоимости разработки плана защиты и первоначальной установки необходимых средств. Взаимоотношения с компанией – аутсорсером занимаются уже существующие структуры.

Рассмотрим систему доставки. Если брать частный случай – интернет-торговлю, то товар делиться на тот, который можно доставлять посредствам Интернет (ПО, электронные издания, инструкции и т.д.) и тот, который необходимо доставлять службой доставки (техника, книги и т.д.). 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.

Аутсорсинг позволяет снизить себестоимость "экспортируемых" функций, добиться максимального качества и надежности их выполнения. Аутсорсеры имеют узкую специализацию, и как следствие большой опыт и профессионализм, что повышает качество, эффективность и надежность.

Для эффективного взаимодействия в цепочке: Покупатель – Аутсорсер - Продавец, необходим анализ всех функций и процессов, возникающих при этом. Анализ процесса, заключение и исполнение контракта на покупку и поставку товара позволил выделить группу обязательных операций: заказ, запрос и оплата, которые в свою очередь можно детализировать на отдельные операции.

Аутсорсинговые компании для предоплаты услуги используют кредитные карточки, почту, банки. В настоящее время стало доступным оплачивать через терминалы. Однако, самым популярным способом оплаты покупок в российских интернет-магазинах является оплата по факту – наличными деньгами курьеру.

В результате анализа построена функциональная схема бизнес-процесса, позволяющая делегировать аутсорсеру действия, приводящие к уменьшению себестоимости и увеличению привлекательности обслуживания.

В заключение стоит отметить, что каждое новое внедрение такого процесса в Internet, в силу специфики экономических процессов и приоритетов в обществе, будет вносить свои коррективы в уже сформированную схему.

Простота осуществления заказов, скорость поиска необходимых товаров и услуг, широкий выбор предоставляемой продукции - вот небольшой перечень преимуществ электронных продаж посредством аутсорсера по сравнению с традиционной покупкой в магазинах.

В связи с этим востребовано усовершенствование компьютерных технологий, которое ведет к улучшению качества осуществления операций, к повышению надежности оказываемых посредством интернет услуг.