

УДК 004.9:338.46

О. П. Коваль, аспірант

Чернігівський національний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

**ОПТИМІЗАЦІЯ ВИТРАТ У СФЕРІ ПОСЛУГ ШЛЯХОМ ВІРТУАЛІЗАЦІЇ
БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ****О. П. Коваль**, аспірант

Черниговский национальный технологический университет, г. Чернигов, Украина

**ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАТРАТ В СФЕРЕ УСЛУГ ПУТЕМ ВИРТУАЛИЗАЦИИ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ****Oksana Koval**, PhD student

Chernihiv National Technological University, Chernihiv, Ukraine

**COST OPTIMIZATION IN THE SERVICES SPHERE THROUGH
VIRTUALIZATION OF BUSINESS PROCESSES**

Проаналізовано результати віртуалізації бізнес-процесів на прикладі малого бізнесу у сфері послуг, а саме при трансфері процесів з класичного у віртуальне кадрове агентство. Порівняно рентабельність класичної форми підприємства та віртуальної, а також проаналізовано середньострокові результати діяльності віртуальних підприємств.

Ключові слова: віртуальне підприємство, оптимізація витрат, віртуалізація, віртуалізація бізнес-процесів.

Проанализированы результаты виртуализации бизнес-процессов на примере малого бизнеса в сфере услуг, а именно при трансфере процессов из классического в виртуальное кадровое агентство. Приведено сравнение рентабельности классической формы предприятия и виртуальной, а также проанализировано среднесрочные результаты деятельности виртуальных предприятий.

Ключевые слова: виртуальное предприятие, оптимизация затрат, виртуализация, виртуализация бизнес-процессов.

It was assessed results of business-process virtualization at the small enterprise in the services sector with a focus on transfer of processes from traditional to the virtual recruitment agency. It was compared profitability of the traditional and virtual form of the enterprise as well as the mid-term results of virtual enterprises activity were evaluated.

Key words: virtual enterprise, cost optimization, virtualization, virtualization of business processes.

Постановка проблеми. Інформаційні технології значно впливають на бізнес і цей процес має різні прояви у багатьох секторах економіки і, очевидно, що такий вплив поглиблюватиметься у майбутньому. Активне застосування інтернет-технологій у бізнесі також значною мірою змінює основи функціонування багатьох підприємств, особливо малих та середніх. Традиційні автономні структури поступаються місцем більш гнучким за конфігурацією, а в деяких випадках компанії далеко відходять від традиційних форм організації бізнесу і повністю або частково віртуалізують виконання допоміжних або основних функцій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Віртуальні технології та використання інтерактивних засобів обслуговування клієнтів дозволяють значно підвищити ефективність процесів та оптимізувати витрати у компаніях сфери послуг і, зокрема, у сегменті управління людськими ресурсами (у т. ч. у кадрових агентствах). Опитування американських фірм показує, що у галузі управління кадрами застосування програм і веб-додатків є найбільш ефективним для виконання великої кількості завдань, зокрема: полегшення нарахування і контролю за виплатами соціальних пакетів (39 %), зміни особистих даних працівників (31 %), контроль виконання пенсійних планів (35 %) і реєстрації нових співробітників (19 %) [1]. Також відзначається помітне збільшення оперативності і точності операцій та зниження завантаженості співробітників.

Віртуалізація дозволяє максимізувати результати застосування інформаційно-технологічних ресурсів, завдяки чому компанії значно підвищують прибуток, знижують витрати і в результаті можуть виконати оптимальну релокацію коштів. Віртуалізація дозволяє значно знизити витрати завдяки значно легшому адмініструванню процесів та допомагає підвищити гнучкість та стабільність бізнесу. Згідно з дослідженнями компанії Янкі Груп (Yankee Group) у 2008–2009 роках 72 % компаній малого і середнього бізнесу в США планували запроваджувати технології віртуалізації у своїй роботі.

Дослідження і приклади імплементації віртуальних технологій у компаніях доводять ефективність віртуалізації бізнес-процесів. Зокрема, Університет Гедельберга (Heidelberg University) оцінив, що завдяки запровадженню віртуалізації додатків було досягнуто скорочення витрат на упаковку в розмірі 50 000 євро менш ніж за півроку. Водночас, Університет Каліфорнії (California State University) завдяки віртуалізації процесу оброблення апікаційних форм знизив необхідний час для оброблення апікаційних форм з 700 до лише 10 годин [2].

Віртуалізація є ефективним засобом зниження витрат на підприємстві, що значно підвищує прибутковість інвестицій. Також віртуалізація дозволяє узгодити бізнес-процеси, що підвищує якість товарів та послуг, що надає підприємство.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Вивчення віртуалізації процесів значною мірою сфокусовано на методах та технологіях трансферу бізнес-процесів із фізичного середовища у віртуальне. Водночас, питання зниження витрат та підвищення адаптивності підприємства є одним із ключових під час розгляду бізнес-кейсів віртуалізації. Досвід компаній та попередні дослідження містять значну інформацію стосовно ефективності віртуалізації та скорочення витрат внаслідок її запровадження в іноземних організаціях. Проте є необхідність оцінювання ефективності віртуалізації в українських умовах. Також є необхідність більш детального вивчення результативності віртуалізації у секторі послуг.

Мета статті. Необхідність оптимізації витрат підприємств та підвищення їх гнучкості є необхідною умовою для покращення конкурентоспроможності бізнесу на регіональному, національному та міжнародному рівнях. У цій статті буде проаналізовано результати віртуалізації бізнес-процесів на прикладі малого бізнесу у сфері послуг, а саме при переведенні процесів з класичного у віртуальне кадрове агентство.

Виклад основного матеріалу. Нині попит на послуги рекрутингових агентств переважно пред'являють іноземні компанії. Одночасно відзначається динаміка збільшення попиту на послуги агентств з підбору персоналу з боку великих українських компаній. За експертними оцінками, загальний обсяг ринку рекрутингових послуг за 2012 рік становив понад 75 млн доларів, що значно перевищує рівень, досягнутий перед кризою 2000 року. До того ж кількість рекрутингових агентств на українському ринку станом на 2014 рік становить лише 70 % від кількості 2010 року, а кількість людей, які шукають роботу, значно зросла через кризу [3].

Ненасиченість українського рекрутингового ринку та порівняно низькі витрати для відкриття підприємства робить цей сегмент привабливим для початку бізнесу. Проте значним бар'єром для входу на ринок рекрутингових послуг залишаються початкові інвестиції. Основними витратами на відкриття традиційного рекрутингового агентства є оренда офісного приміщення площею 15–20 кв. м у діловому центрі міста, закупівля обладнання та оплата праці співробітників.

Вартість оренди приміщення значно відрізняється у різних містах України. Згідно з даними УНІАН, на сьогодні рівень орендних ставок у бізнес-центрах класу "А" у м. Києві становить 250–400 грн за кв. м (з ПДВ і без експлуатаційних витрат), у бізнес-центрах класу "В" – 100–320 грн за кв. м (з ПДВ і без експлуатаційних витрат). Середні експлуатаційні витрати для офісів класу "А" становлять 40–72 грн/кв. м/міс. (з ПДВ), для класу "В" – 25–40 грн за кв. м/міс. (з ПДВ) [4].

Оскільки кадрове агентство має бути розташоване у престижному бізнес-центрі для формування позитивного іміджу серед клієнтів, то для подальших розрахунків ми використовуватимемо ціну офісу категорії "А". Порівняння цін офісів категорії "А" у різних містах України наведено на рис. 1.

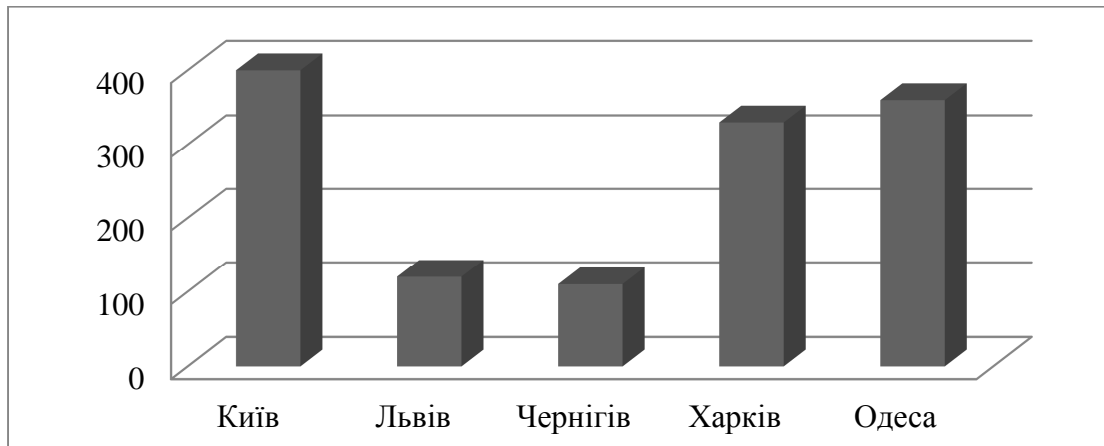


Рис. 1. Порівняння ціни оренди 1 кв. м офісних площ у Києві, Львові, Чернігові, Харкові та Одесі

У табл. 1 наведено розрахунок річної вартості оренди офісного приміщення категорії «А» для різних міст.

Таблиця 1

Розрахунок вартості оренди офісного приміщення категорії «А» у різних містах України, грн

Показник	Місто				
	Київ	Львів	Чернігів	Харків	Одеса
Ціна за 1 кв.м/міс.	400	120	110	330	360
Вартість оренди офісу 20 кв.м/міс.	8000	2400	2200	6600	7200
Вартість оренди офісу 20 кв.м/рік	96000	28800	26400	79200	86400
Експлуатаційні витрати за 1 кв.м/міс.	60	60	60	60	60
Експлуатаційні витрати для офісу 20 кв.м/міс.	1200	1200	1200	1200	1200
Експлуатаційні витрати для офісу 20 кв.м/рік	14400	14400	14400	14400	14400
Всього витрати на місяць	9200	3600	3400	7800	8400
Всього витрати на рік	110400	43200	40800	93600	100800

Найбільш поширений склад співробітників рекрутингового агентства є наступним: керівник, психолог, секретар, бухгалтер, менеджери по роботі з клієнтами та професійні рекрутери. Можливий штатний розклад з розрахунком витрат на заробітну плату співробітникам для міст України наведений у табл. 2.

Таблиця 2

Штатний розклад рекрутингового агентства та розрахунок витрат на заробітну плату кадрового агентства у різних містах України

Посада	Кількість	Місячний фонд, грн				
		Київ	Львів	Чернігів	Харків	Одеса
Керівник	1	12000	6000	4000	10000	11000
Психолог	1	5000	3750	2500	4500	4700
Менеджер по роботі з клієнтами	2	9000	8000	7000	8000	8000
Рекрутер	4	28000	18000	8000	28000	28000
Бухгалтер	1	6000	4250	2500	4500	4500
Секретар	1	4000	3000	2000	4000	4000
Разом	10	64000	43000	26000	59000	60200
Відрахування до фондів соціального захисту	-	25600	17200	10400	23600	24080
Всього витрат на заробітну плату	-	89600	60200	36400	82600	84280

Закупівля обладнання є іншою статтею витрат, яку обов'язково має забезпечити підприємство. Обладнання для кадрового агентства включає комп'ютери, телефони, факс, ксерокс. Для розрахунків ми припускаємо, що вартість обладнання є однаковою у всіх містах (табл. 3).

Таблиця 3

Розрахунок витрат для типового кадрового агентства, грн

Категорія витрат	Місто					Віртуальне агентство
	Київ	Львів	Чернігів	Харків	Одеса	
Оренда офісу	96000	28800	26400	79200	86400	0
Експлуатаційні витрати	1200	1200	1200	1200	1200	0
Оргтехніка	37000	37000	37000	37000	37000	0
Меблі	6900	6900	6900	6900	6900	0
Заробітна плата	1075200	722400	436800	991200	1011360	1039200
Оплата комунікаційних послуг	1200	1200	1200	1200	1200	12000
Інші витрати	2700	2700	2700	2700	2700	2700
Разом	1220200	800200	512200	1119400	1146760	1053900

Оскільки кадрове агентство є невеликим підприємством, що надає консалтингові послуги, то забезпечення основного виробництва переважно стосується інформаційних і комунікаційних ресурсів та канцелярського приладдя. Витрати на матеріали, необхідні для забезпечення функціонування аудиторської фірми, наведені в табл. 4.

Таблиця 4

Витрати на забезпечення традиційного рекрутингового агентства на 1 рік

Категорія витрат	Кількість	Вартість	Загальна вартість, грн
Витрати на телефон та Інтернет	12 міс. оплат	150 грн/місяць	1800,0
Канцтовари	-	-	800,0
Папір	18 упаковок по 500 листів	45 грн/упаковка	810,0
Зошити	45	2,50 грн/зошит	112,5
Інші канцтовари	-	-	100,0
Підписка на періодичні видання	-	-	800,0
Обслуговування комп'ютерної техніки	-	-	500,0
Разом	-	-	4922,5

Згідно з оцінками експертів витрати на рекламу рекрутингового агентства становлять близько 12 000 грн у перший рік існування. Рентабельність таких підприємств становить 15–25 %, а строк окупності не перевищує 3 років [5].

Витрати віртуального рекрутингового агентства відрізнятимуться від витрат традиційного агентства відсутністю витрат на оренду офісу та експлуатаційних витрат. Проте рівень зарплат може бути встановленим на максимальному рівні, що відповідає заробітній платі у м. Києві. Витрати на обладнання також будуть скорочені. Водночас, інтернет-агентство вимагатиме більших витрат на телекомунікацію (оплата послуг Інтернет віддаленим працівникам, телефон). Таблиця 5 містить порівняння витрат віртуального та традиційного кадрового агентств.

Таблиця 5

Порівняння витрат традиційного та віртуального рекрутингового агентства, грн

Категорія витрат	Місто					Віртуальне агентство
	Київ	Львів	Чернігів	Харків	Одеса	
Оренда офісу	96000	28800	26400	79200	86400	0
Експлуатаційні витрати	1200	1200	1200	1200	1200	0
Оргтехніка	37000	37000	37000	37000	37000	0
Меблі	6900	6900	6900	6900	6900	0
Заробітна плата	1075200	722400	436800	991200	1011360	1039200
Оплата комунікаційних послуг	1800	1800	1800	1800	1800	1800
Маркетингові заходи	12000	12000	12000	12000	12000	12000
Інші витрати	3122,5	3122,5	3122,5	3122,5	3122,5	3122,5
Разом	1233222,5	813222,5	525222,5	1132422,5	1159782,5	1056122,5

Дохід підприємств, що знаходяться в різних містах, значно відрізняється через різні рівні встановлених цін на послуги та різницю заробітних плат фахівців, яких підбирають рекрутери. На нашу думку, рентабельність традиційних агентств буде становити 20 %. Однак віртуальне підприємство здатне забезпечити річний дохід на рівні рекрутингового агентства, що працює в м. Києві, що значно підвищує рівень рентабельності віртуальної форми кадрового агентства (табл. 6).

Таблиця 6

Порівняння доходів, витрат та рентабельності традиційних кадрових агентств у різних містах України та віртуального агентства

Агентства у містах	Дохід, грн	Витрати, грн	Рентабельність, %
Київ	1479867	1233222,5	20,00
Львів	975867	813222,5	20,00
Чернігів	630267	525222,5	20,00
Харків	1358907	1132422,5	20,00
Одеса	1391739	1159782,5	20,00
Віртуальне агентство	1479867	1056122,5	40,12

Рисунок 2 демонструє порівняння очікуваних витрат та доходів різних форм бізнесу.

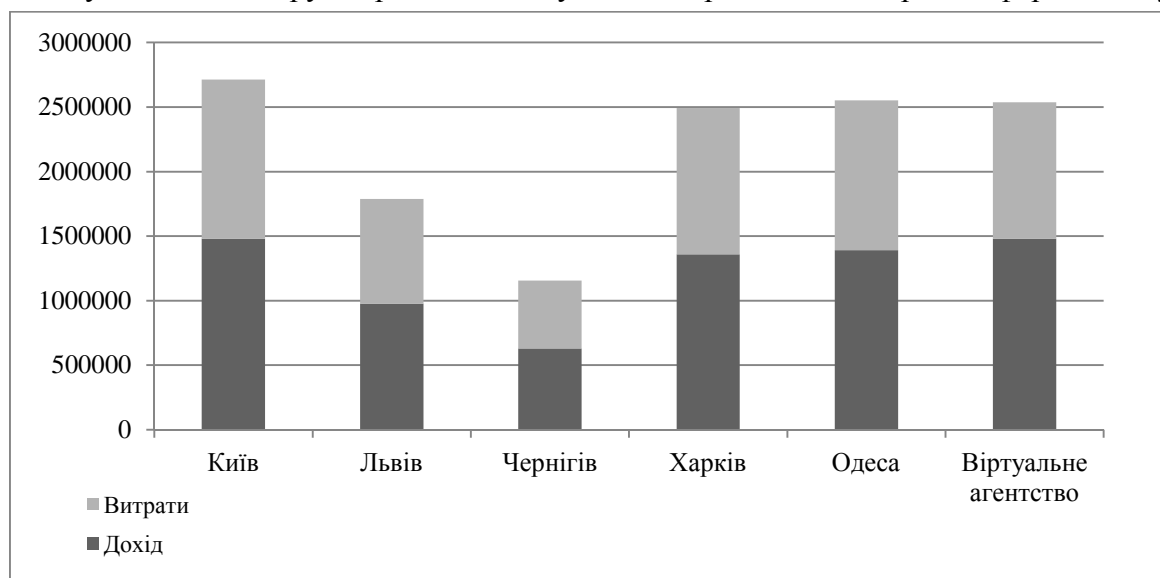


Рис. 2. Порівняння очікуваних витрат і доходів різних форм бізнесу

Висновки та пропозиції. Таким чином, високий рівень рентабельності, який здатне забезпечити віртуальне підприємство, дозволяє стверджувати про ефективність цієї форми бізнесу. На наш погляд, запровадження віртуальних підприємств матиме значний позитивний ефект у довгостроковій перспективі і дозволить вирішити такі завдання:

- вирівняти рівень доходів та соціального добробуту населення;
- зменшити концентрацію підприємств у великих містах та активізувати бізнес у периферії;
- знизити рівень безробіття, особливо у невеликих населених пунктах;
- підвищити ефективність ведення бізнесу за рахунок зменшення витрат;
- зменшити бар'єри для початку ведення бізнесу та стимулювати зростання кількості підприємств.

Віртуальні організації є новою і перспективною формою підприємництва в Україні, що довела свою ефективність на міжнародному рівні. Проте сьогодні поширення віртуальних підприємств значно ускладнене інституціональними бар'єрами і рішення цієї проблеми має бути комплексним та систематичним. Створення рівних умов для функ-

ціонування віртуальних структур має бути пріоритетним напрямком державної політики у сфері регулювання підприємницької діяльності з огляду на переваги таких підприємств.

Список використаних джерел

1. *Microsoft*. (2008). How customers are cutting costs and building value with Microsoft Virtualization. Retrieved 03 18, 2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : download.microsoft.com/download/D/A/3/DA3F0B4B-40FC-44F9-ACF2-1B1F4E157802/Econ_CTA_to_Tori_PDF_XPS/Custom%20Whitepaper%20Cost%20Savings.pdf.
2. *Vergnes, Bernard* (2001), Presentation at the OECD Business and Industry Policy Forum on The Internet and Business Performance, 25 September.
3. *В Україні зникло 70 % рекрутингових агентств* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ubr.ua/uk/labor-market/ukrainian-labor-market/v-ukran-zniklo-70-rekrutingovih-agenstv-107369>.
4. *Вартість* оренди офісних приміщень у Києві від 20.08.2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.unian.ua/news/392019-vartist-orendi-ofisnih-primischen-u-kievi.html>.
5. *Федулова Л. І.* Інтеграційні процеси корпоративних структур: можливості для інноваційного розвитку економіки України / Л. І. Федулова // Економіка і прогнозування. – 2007. – № 3. – С. 9–31.