

## Новітні виклики управлінських рішень IT-аутсорсинг компаній

*Сивицький Є. Ю.*

*аспірант кафедри управлінських технологій,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: sivizkiyey@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0001-8844-9301*

На сьогоднішній день IT-індустрія, як і багато інших, проходить через етап стрімкої трансформації та адаптації під нові реалії. Процеси, які ще недавно вважались обов'язковими та важливими для адімістрування робочого процесу, зараз можуть лише ускладнювати роботу або навіть заважати розвитку бізнесу, а нові концепції лідерства та ефективного управління IT-бізнесом лише починають набувати певної форми, бо ті, що лише недавно здавались ноу-хау, можуть втрачати свою актуальність, а інші навпаки набувають все більше значення.

Для IT-аутсорсингу в першу чергу постає питання забезпечення безперебійного робочого процесу та безпеки персоналу, оскільки для багатьох клієнтів, особливо якщо це компанії закордоном, безперебійність робочого процесу та надійність є більш важливим аспектом ніж темп виконання задач. В цьому контексті управлінські рішення які приймаються в дуже стислий термін та в крайне невизначеному середовищі є ключем до спроможності бізнесу бути конкурентноспроможним як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках.

На даний момент існує декілька найактуальніших питань які потребують нових і ефективних управлінських рішень. Перш за все, це питання безпеки персоналу та можливість працювати дистанційно. IT-аутсорсинг є одним з провідних видів діяльності який передбачає можливість працювати дистанційно, адже сама суть бізнесу полягає в тому що клієнт не має якихось обмежень щодо того де знаходиться робітник. Тому, в цьому аспекті вже існує багато напрацьованих рішень які вже пройшли іспит часом. Другий важливий аспект це перебудова як звичайної так і специфічної IT-інфраструктури під нові виклики. Наприклад, важливим питанням є забезпечення серверів та іншого критичного обладнання постійним живленням, адже без цього стабільний робочий процес неможливий. Для цього компанії повинні приймати іноді важкі та дорогі в фінансовому плані рішення щодо переносу обладнання наприклад у сусідні західні країни, або забезпечення дублюючих систем. Також, критичним постає питання забезпечення можливості робітників працювати в офісі, так як не всі мають змогу працювати ефективно з дому. Для цього потрібні рішення щодо забезпечення автономної системи електрики, інтернету та опалення. Такі проблеми ще недавно були не типовими для IT-аутсорсингу, оскільки основний фокус був якраз навпаки, на можливості забезпечення роботи поза офісом. Третім важливим аспектом є перерозподіл обов'язків всередині бізнесу, наприклад, наглядові ради які потребують багато уваги та ресурсів (менеджмент повинен виділяти час на підготовку до зібрань, фінансові витрати) можуть відходити на другий план, а менеджмент навпаки набувати ще більше повноважень задля забезпечення швидких рішень. Або можливий інший сценарій коли власники бізнесу відійшли від операційного управління зараз можуть повертатися і брати на себе якийсь напрям роботи оскільки мають досвід роботи в непередбачуванному середовищі.

На останок, потребуються рішення для виховання нових спеціалістів. Багато IT-

аутсорс компаній мають власні курси та “університети” звідки наймають найкращих студентів, ця практика повинна бути вдосконалена для врахування теперешніх викликів. Окремим питанням є виховання нових лідерів та менеджерів, оскільки середовище є дуже непередбачуване з великою кількістю факторів та ризиків, а для ефективного управління процесами в такому середовищі потрібен окремий “майндсет” та досвід.

Отже, в такий час ефективні управлінські рішення є ключовим аспектом для проходження найскладніших часів для компаній. ІТ-аутсорс компанії як і всі інші мають як загальні так і специфічні для індустрії виклики, а люди і співробітники є головним і найцінішим ресурсом який здатен забезпечити безпеку та навіть розвиток бізнесу.