

## Исследование российского рынка аутсорсинга бизнес-процессов

Результаты опроса  
провайдеров услуг  
аутсорсинга  
бизнес-процессов

2024 г.





# Содержание

01	Контекст исследования	3	Контекст исследования
02	Краткие выводы	4	Краткие выводы
03	Об исследовании	7	Об исследовании
04	Особенности предоставления услуг	10	Особенности предоставления услуг
05	Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса	13	Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса
06	Мнение провайдеров аутсорсинговых услуг относительно мотивов клиентов	19	Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов





## Это исследование направлено на более глубокое изучение рынка аутсорсинга процессов в РФ.

В частности, речь идет об услугах аутсорсинга бухгалтерского и налогового учета и подготовки отчетности, HR-сервисах (кадровое делопроизводство, расчет заработной платы, воинский учет и т. д.), процессах поддержки закупочной деятельности и поддержки продаж. Нам было интересно проследить динамику рынка, его сегменты, а также узнать мнение игроков относительно происходящего и наблюдаемых трендов. Мы считаем, что аутсорсинг призван повышать эффективность процессов и снижать их стоимость для клиентов (по сравнению с самостоятельными усилиями выстроить и автоматизировать процессы), а значит, рынок должен расти от года к году. **Так ли это на самом деле?**

**В исследовании участвовали 11 компаний, обслуживающих клиентов разных сегментов рынка:** от малого бизнеса до крупных корпораций. Суммарная выручка респондентов составляет порядка 40% от всего рынка аутсорсинга услуг в рамках анализа в 2023 году, по оценке ДРТ.

### Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



# Краткие выводы

14,6%  
CAGR

По нашей оценке, рынок услуг аутсорсинга бэк-офисных процессов составляет 26-28 млрд. руб. в год. Несмотря на политические и экономические волнения, а также массовый уход иностранных компаний из Российской Федерации — традиционных покупателей значительного объема аутсорсинговых услуг, — суммарная выручка респондентов росла в период с 2021 по 2023 год. Среднегодовой темп роста выручки (CAGR) составил 14,6%.

Более половины выручки (51%) поступает от аутсорсинга финансовых процессов, включая бухгалтерский и налоговый учет и подготовку отчетности. На втором месте по значимости — поддержка процессов управления персоналом, которая составляет 25% совокупной выручки респондентов. Услуги, связанные с поддержкой продаж и закупочной деятельности, представлены весьма ограниченно, в основном сводясь к учету, оформлению документов и обмену актами сверки с контрагентами. Услуги по поддержке закупок оказывают всего две компании из предоставивших детальные данные. Интересно, что выручка по категории «Другие услуги» оказалась значительной, приблизительно 10%. Сюда входят методология и постановка финансового учета, казначейские процессы, юридическое сопровождение, а также услуги по регистрации или ликвидации юридических лиц и прочее.

R2R P2P  
O2C H2R

Мегакорпорации +  
Корпорации =  
74% выручки

Согласно данным 74% выручки генерируют крупные компании (с численностью свыше 1 тыс. сотрудников). Однако между 2021 и 2023 годами общее количество клиентов в этом сегменте сократилось. В то же время микробизнес, состоящий из индивидуальных предпринимателей и компаний с численностью до 15 сотрудников, а также малый (16–249 сотрудников) и средний бизнес (250–599 сотрудников) продемонстрировали рекордные темпы роста числа заключенных договоров. Тем не менее средний чек в этих категориях уменьшился, и суммарная выручка респондентов не превысила 20%. Мы ожидаем, что конкуренция в сегментах микро- и малого бизнеса будет расти, в том числе со стороны банков и технологических компаний, стремящихся занять свою нишу на этом динамичном рынке и максимально использующих свою клиентскую базу.

Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



Среди игроков рынка также отмечается сегментация. Они обслуживают разные целевые аудитории, их продукты также различны.



## Независимые провайдеры

предлагают стандартные продукты, разработанные на базе своих ИТ-решений, и стараются минимизировать свои затраты на привлечение и миграцию процессов новых клиентов.

Как правило, у них нет обширной сети офисов для присутствия ближе к клиентам, а средний чек ниже (преимущественно сегмент микро-, малого и среднего бизнеса).



## Аутсорсинговые подразделения аудиторско-консалтинговых групп

предлагают более кастомизированные под конкретных клиентов услуги. Как правило, клиенты — это дочерние компании либо представительства крупных зарубежных компаний на территории РФ и СНГ.

В 70–83% случаев такие поставщики используют для выполнения процессов свои ИТ-системы, но могут работать и в системах клиентов.



## Бывшие общие центры обслуживания (ОЦО) крупных компаний,

которые в том числе обслуживают внешних клиентов. Это наиболее отзывчивые к требованиям клиентов поставщики: для них характерно большее число офисов, доля контрактов на услуги, предполагающие работу в ИТ-системах клиентов, достигает до 77%.

Целевые сегменты — средние и крупные компании, корпорации и мегакорпорации.

Контекст исследования

**Краткие выводы**

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



# Краткие выводы



Большинство респондентов отметили, что основными каналами привлечения новых клиентов остаются **рекомендации действующих клиентов и личные встречи**. При этом значительная доля выручки формируется за счет пролонгируемых договоров: в среднем доля выручки за счет новых договоров — **менее 15%**.



Участники рынка отмечают трудности, связанные с повышением стоимости услуг по долгосрочным контрактам, поскольку клиенты ожидают более эффективных процессов. Это, в свою очередь, подразумевает **уменьшение трудозатрат со стороны провайдеров**.



**Фактор стоимости услуг играет ключевую роль для клиентов.**

**Для сегментов микро- и малого бизнеса** цена становится определяющим фактором при выборе провайдера, как отмечают респонденты.

**Для представителей крупного бизнеса, корпораций и мегакорпораций** респонденты практически единогласно указали фактор экономии затрат как основной стимул для перехода на аутсорсинг.



В контексте услуг H2R также следует учесть аспект **нехватки собственного персонала** (например, для подбора кадров).



**Провайдеры повышают технологичность услуг** — большинство респондентов внедрили решения ЭДО и КЭДО, используют оптическое распознавание бумажных документов и роботизацию процессов.

В планах — использование чат-ботов и цифровых помощников, а также нейросетей.



Контекст исследования

**Краткие выводы**

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



# Об исследовании



Контекст исследования

Краткие выводы

**Об исследовании**

Особенности  
предоставления услуг

Оценка трендов рынка  
аутсорсинга в РФ  
участниками опроса

Мнение провайдеров  
аутсорсинга относительно  
мотивов клиентов



# Контекст и фокус исследования

Нашей задачей было понять текущее состояние рынка аутсорсинга процессов в РФ, его динамику и точки роста.

Мы также узнали о мнениях действующих поставщиков услуг по поводу текущих трендов и их прогнозах.



## Объект исследования

Провайдеры услуг аутсорсинга бухгалтерского и налогового учета и подготовки отчетности, HR-сервисов (кадровое делопроизводство, расчет заработной платы, воинский учет и т. д.), поддержка закупочной деятельности, поддержка продаж



## Что анализировали

- Динамику рынка за период, темпы роста выручки в разрезе услуг
- Клиентские сегменты (по размеру, отраслевой и географической принадлежности): какие преобладают, как различалась динамика по заключению договоров в зависимости от сегмента
- Как провайдеры оценивают текущие тренды на рынке



## Период

2021–2023 годы



## Источники данных

- Результаты анкетирования провайдеров аутсорсинговых услуг, а также интервью. В исследовании участвовали 11 компаний — как специализированные провайдеры, так и ОЦО, оказывающие услуги внешним клиентам, аутсорсинговые подразделения компаний бывшей «большой четверки».
- Данные рейтинга RAEX



Контекст исследования

Краткие выводы

**Об исследовании**

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов







## Участники исследования

В исследовании участвовали 11 компаний, обслуживающих клиентов различных сегментов рынка: от представителей малого бизнеса до крупных корпораций.



Контекст исследования

Краткие выводы

**Об исследовании**

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



# Особенности предоставления услуг



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

**Особенности  
предоставления услуг**

Оценка трендов рынка  
аутсорсинга в РФ  
участниками опроса

Мнение провайдеров  
аутсорсинга относительно  
мотивов клиентов



# Технологическая составляющая услуг аутсорсинга процессов



Доля клиентов, обслуживаемых с помощью ИТ-систем провайдера, зависит от его целевой аудитории.

Независимые провайдеры ведут клиентов на своих системах, ОЦО крупных компаний чаще работают в ИТ-системах клиентов, аутсорсинговые подразделения компаний-аудиторов — на своих системах в 70–83% случаев.



Обслуживание с помощью ИТ-систем клиента требует больших затрат от поставщика, соответственно, индивидуальный подход сопровождается более высокой стоимостью и меньшим количеством клиентов.

Независимые поставщики услуг чаще предлагают «коробочные решения» с использованием своих систем и серверов.

Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

**Особенности предоставления услуг**

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



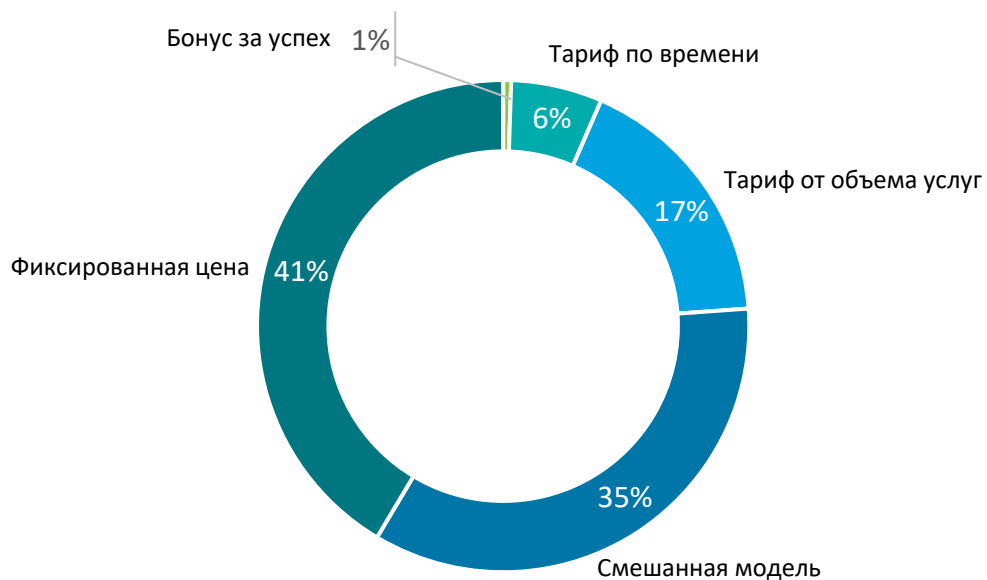


# Модель ценообразования

Преобладающая модель ценообразования у респондентов — фиксированная стоимость либо смешанная модель (фиксированная часть плюс тариф по времени)



Модели ценообразования  
(усредненные данные по респондентам)



Большая часть сделок заключается по фиксированной модели. Набирающая популярность на международном рынке модель «бонус за успех» практически не встречается на российском рынке, применяется только к услугам подбора персонала.

Индексация очень тяжело дается, клиенты плохо воспринимают повышение стоимости. Респонденты отмечали случаи, когда клиент требует не повышать стоимость, даже если произошло увеличение объемов операций, поскольку клиенты ожидают более эффективных процессов. Это, в свою очередь, подразумевает уменьшение трудозатрат со стороны провайдеров.

Отдельные провайдеры применяют Open book policy — раскрывают данные о своих затратах клиентам, чтобы аргументировать стоимость услуг.

Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

**Особенности предоставления услуг**

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



# Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности  
предоставления услуг

**Оценка трендов рынка  
аутсорсинга в РФ  
участниками опроса**

Мнение провайдеров  
аутсорсинга относительно  
мотивов клиентов



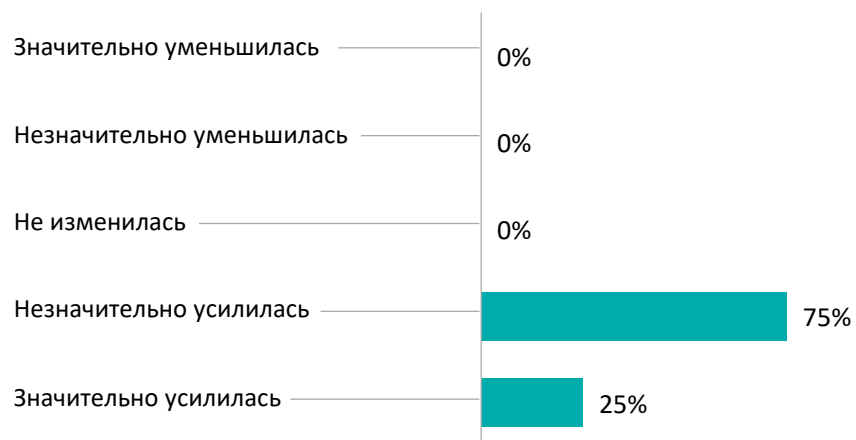


Респонденты отмечают, что за период 2021–2023 годов конкуренция усилилась, несмотря на уход международных аутсорсинговых поставщиков услуг из РФ.



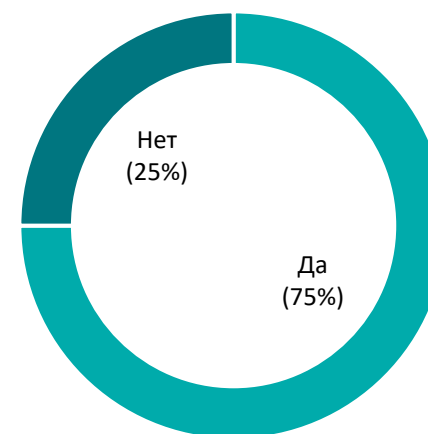
Как, по Вашему мнению, изменилась степень (острота) конкуренции за рассматриваемый период (2021–2023 годы)?

% респондентов, отметивших вариант ответа



Наблюдаете ли Вы тенденцию повышения интереса (переключения) заказчиков к отечественным поставщикам услуг вместо представителей зарубежных брендов?

% респондентов, отметивших вариант ответа



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

**Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса**

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



# Оценка провайдеров относительно перспективности клиентских сегментов

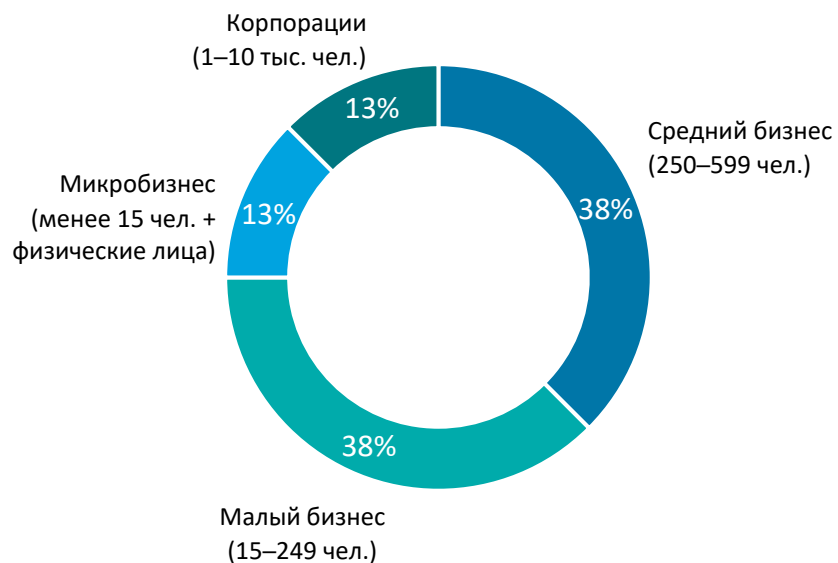


Большинство респондентов считают, что в ближайшие 5–10 лет будут расти сегменты малого и среднего бизнеса. Провайдеры отмечают важность самого продукта и его стоимость.



Какой сегмент клиентов, по Вашему мнению, будет расти быстрее всего в ближайшие 5–10 лет?

% респондентов, отметивших вариант ответа



Какие факторы, на Ваш взгляд, помогут провайдерам увеличить число клиентов и выручку от предоставления аутсорсинговых услуг?

% респондентов, отметивших вариант ответа



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

**Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса**

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



# Способы продвижения услуг



Большинство провайдеров услуг отметили личные рекомендации и индивидуальные предложения как ключевые каналы привлечения новых клиентов.

Также, по их мнению, передача процессов на аутсорсинг — решение уровня акционеров либо генерального директора компании и в меньшей степени директора функции.



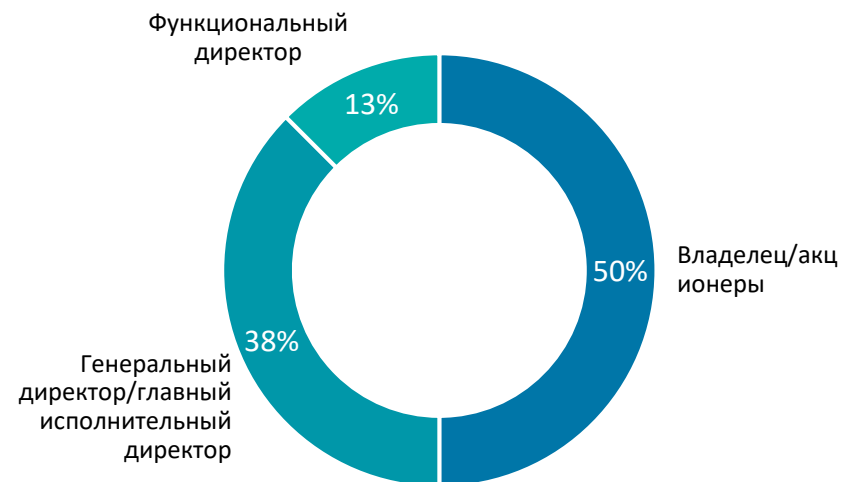
Какие каналы Вы считаете наиболее перспективными для продвижения услуг аутсорсинга процессов?

% респондентов, отметивших вариант ответа



По Вашему мнению, кто в большинстве случаев принимает решение о переходе на аутсорсинг в компаниях-заказчиках?

% респондентов, отметивших вариант ответа



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов



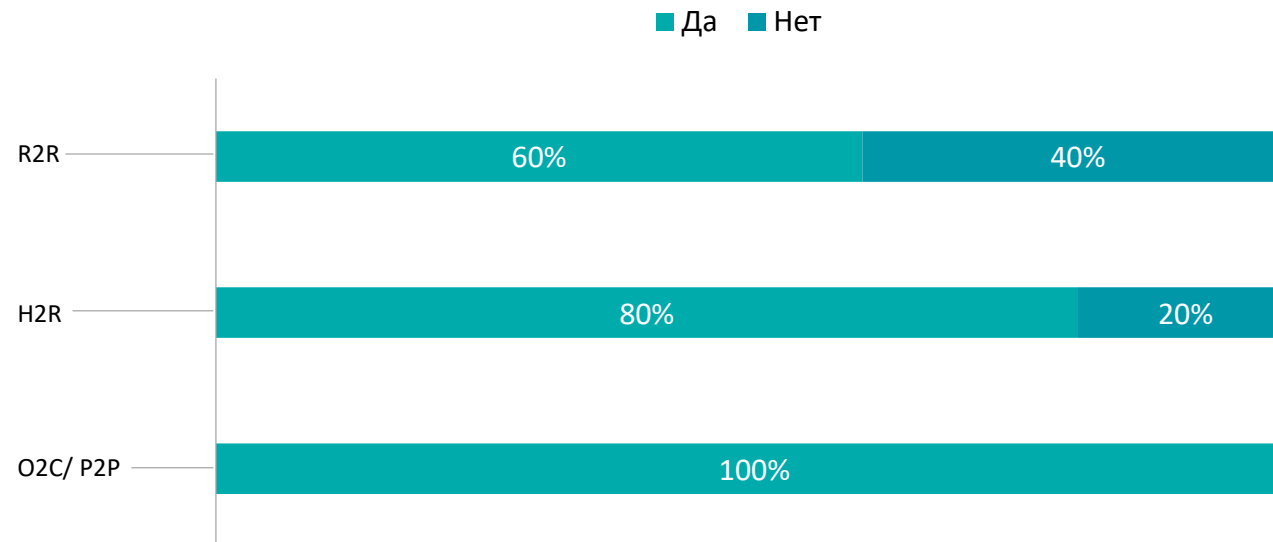


# Изменение требований клиентов

Респонденты заметили, что требования клиентов к оказываемым услугам скорее выросли: голоса провайдеров стабильных сервисов (R2R, H2R) разделились, по поводу непопулярных в РФ услуг O2C/ P2P — мнение единое.

## Замечаете ли Вы повышение требований заказчиков к качеству предоставляемых услуг в сегменте?

% респондентов, отметивших вариант ответа



# Большинство провайдеров считают, что клиентам прежде всего нужен их профессиональный опыт для трансформации процессов

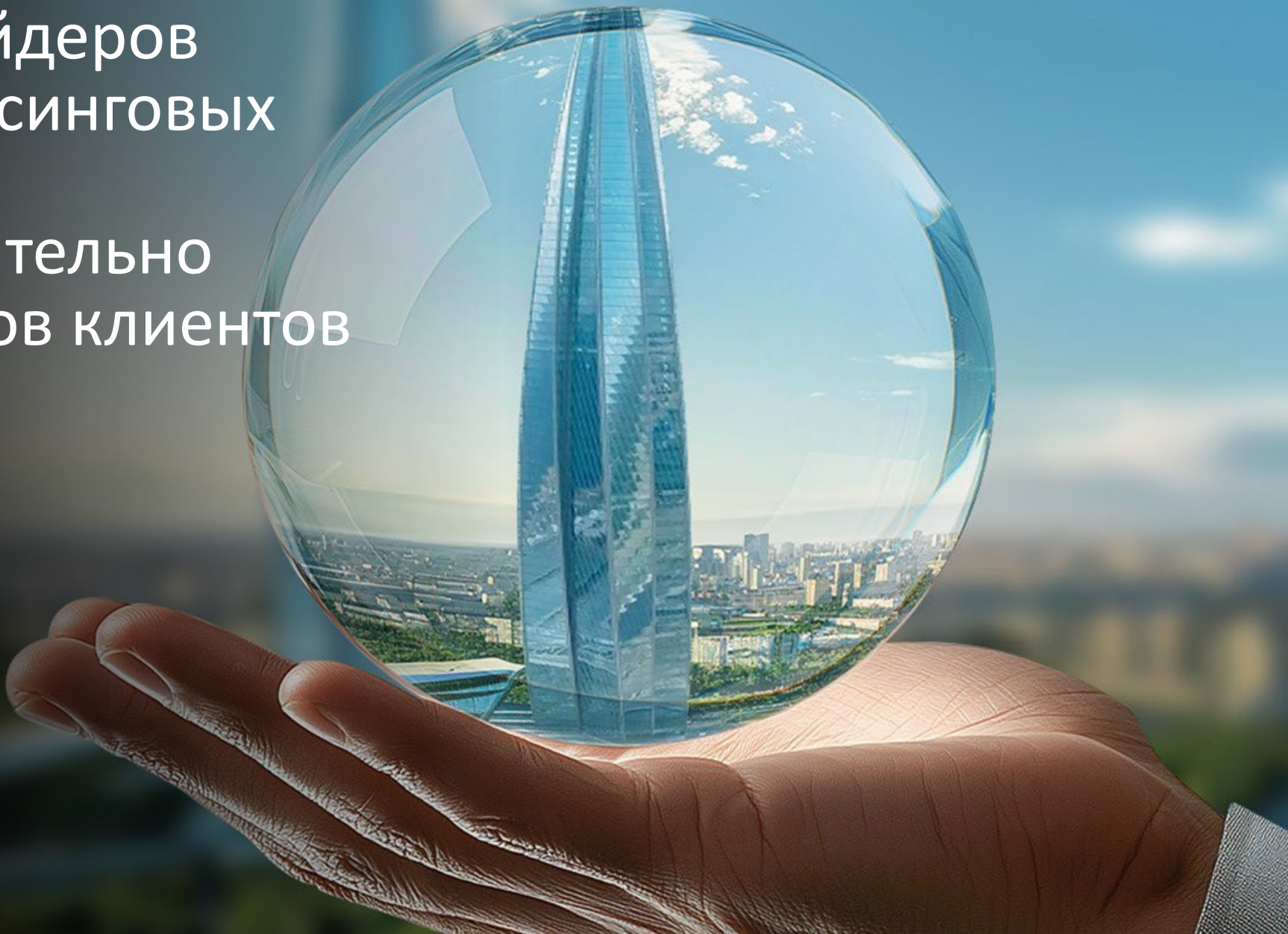
По мнению респондентов, для клиентов в меньшей степени важны скорость обслуживания, бесперебойность функции, параметры SLA и индивидуальный подход.

## Какие факторы, по Вашему мнению, важны при выборе поставщика аутсорсинговых услуг?

% респондентов, отметивших вариант ответа



# Мнение провайдеров аутсорсинговых услуг относительно мотивов клиентов



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности  
предоставления услуг

Оценка трендов рынка  
аутсорсинга в РФ  
участниками опроса

**Мнение провайдеров  
аутсорсинга  
относительно мотивов  
клиентов**



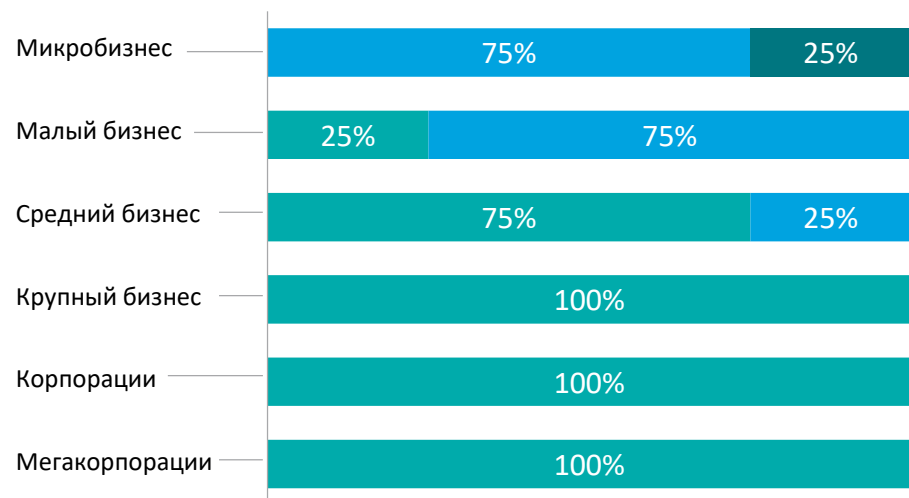


# Сегмент «Финансовый учет» (R2R): мнение провайдеров относительно мотивов клиентов

Участники опроса считают, что ценовой аспект играет большую роль: в качестве мотива перехода на аутсорсинг отмечается экономия затрат, в качестве причины отказа — высокая цена аутсорсинга.

## Причины перехода заказчиков на аутсорсинг

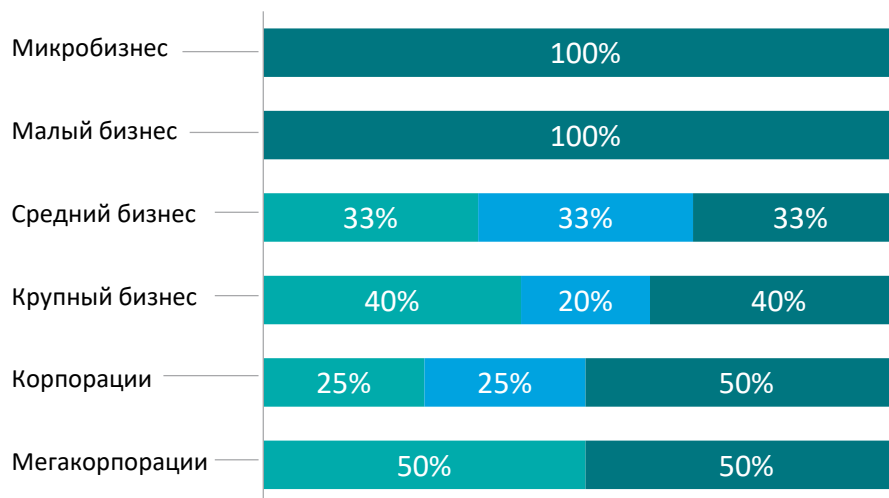
Распределение голосов респондентов за вариант ответа



- Экономия затрат
- Переключение специалистов на более важные задачи
- Минимизация ошибок и форс-мажорных ситуаций

## Причины отказа заказчиков от аутсорсинга

Распределение голосов респондентов за вариант ответа



- Зависимость от провайдера
- Вероятность утечки конфиденциальной информации
- Высокая цена на услуги аутсорсинга

Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

**Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов**



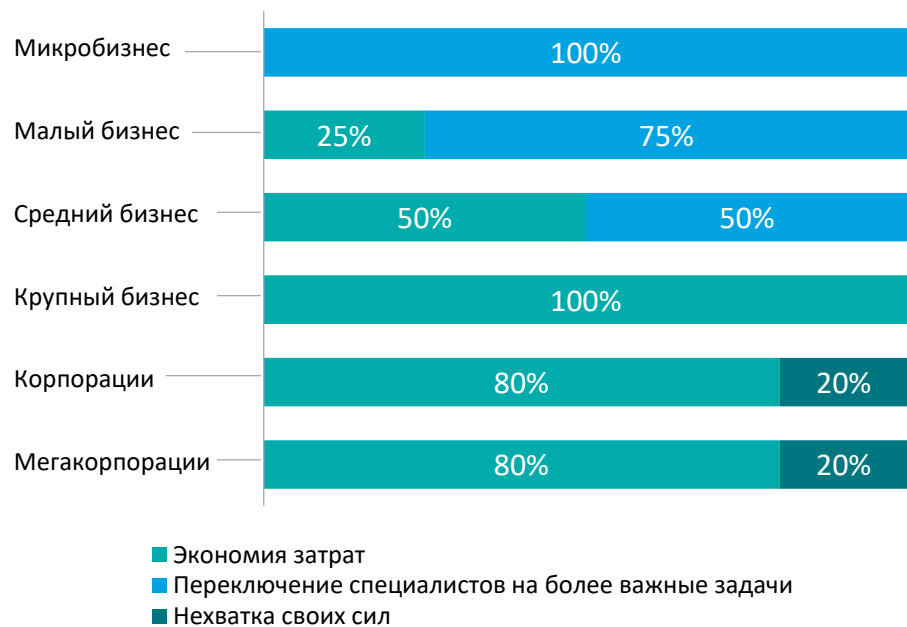


# Сегмент «Управление персоналом» (H2R): мнение поставщиков услуг относительно мотивов клиентов

В этом сегменте респонденты отметили, что к аутсорсингу прибегают в тех случаях, когда не хватает своих ресурсов (например, специалистов по подбору персонала). Как и в сегменте R2R, цена услуг играет большую роль, особенно к ней чувствительны небольшие компании.

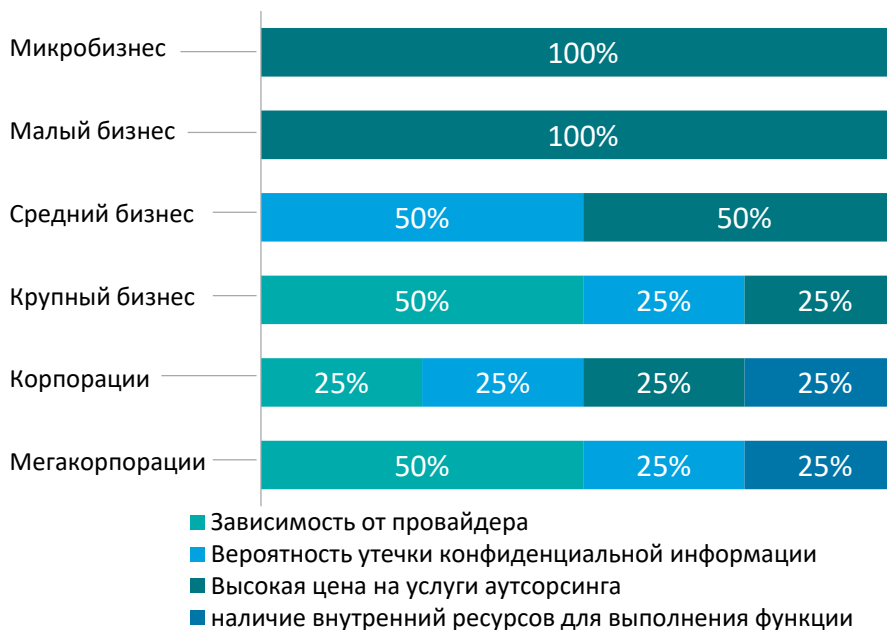
## Причины перехода заказчиков на аутсорсинг

Распределение голосов респондентов за вариант ответа



## Причины отказа заказчиков от аутсорсинга

Распределение голосов респондентов за вариант ответа



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

**Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов**





# Сегменты «Поддержка закупок» (P2P) и «Поддержка продаж»(O2C): МОТИВЫ КЛИЕНТОВ

В отличие от сегментов R2R и H2R, для этих клиентов (в том числе и крупных) большое значение имеет потребность передать на аутсорсинг рутинные задачи.

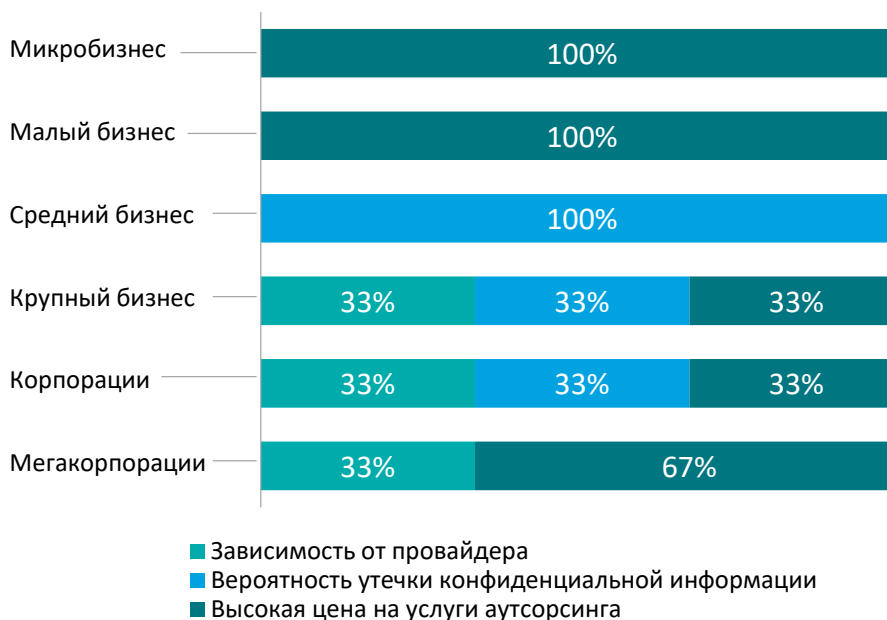
## Причины перехода заказчиков на аутсорсинг

Распределение голосов респондентов за вариант ответа



## Причины отказа заказчиков от аутсорсинга

Распределение голосов респондентов за вариант ответа



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

**Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов**



# Мнения провайдеров относительно конкурентных преимуществ



В сегментах R2R и H2R для клиентов основным фактором при выборе аутсорсинговых услуг является низкая стоимость. В сегментах P2P и O2C из-за небольшой выборки, а также отсутствия каких-то общепринятых стандартов оказания услуг нельзя выделить каких-либо тенденций в дальнейшем развитии этого сегмента рынка.



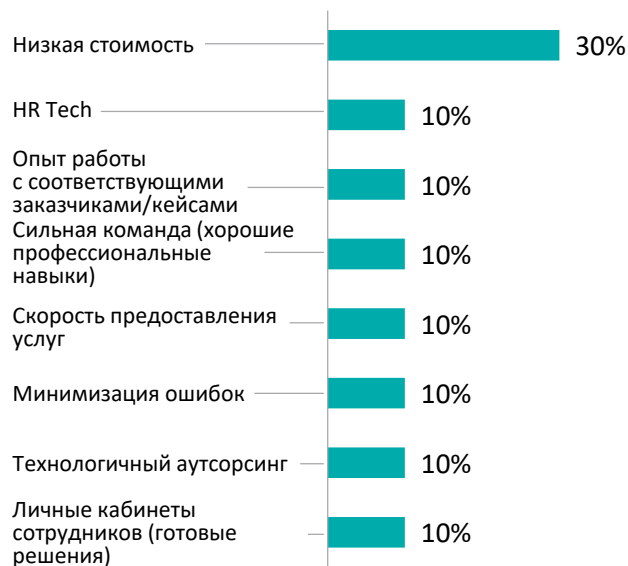
Какие факторы, по Вашему мнению, могут дать конкурентное преимущество для продажи услуг?

Распределение голосов респондентов за вариант ответа

## Сегмент «Финансовый учет» (R2R)



## Сегмент «Управление персоналом» (H2R)



## Сегменты «Поддержка закупок» (P2P) и «Поддержка продаж» (O2C)



Контекст исследования

Краткие выводы

Об исследовании

Особенности предоставления услуг

Оценка трендов рынка аутсорсинга в РФ участниками опроса

**Мнение провайдеров аутсорсинга относительно мотивов клиентов**



## Контактная информация



**Петр Виноградов**

**Партнер**

Управленческое  
консультирование

[pevinogradov@delret.ru](mailto:pevinogradov@delret.ru)

+7 (495) 787 06 00



**Ольга Кузьмина**

**Директор**

Управленческое  
консультирование

[olkuzmina@delret.ru](mailto:olkuzmina@delret.ru)

+7 (495) 787 06 00



[Присоединяйтесь к нам  
в социальных сетях](#)

### delret.ru

Настоящее сообщение содержит информацию только общего характера. При этом компании, действующие под брендом «Деловые Решения и Технологии» (Группа ДРТ, [delret.ru/about](https://delret.ru/about)), не предоставляют посредством данного сообщения каких-либо консультаций или услуг профессионального характера. Прежде чем принять какое-либо решение или предпринять какие-либо действия, которые могут отразиться на вашем финансовом положении или состоянии дел, проконсультируйтесь с квалифицированным специалистом. Ни одна из компаний Группы ДРТ не несет ответственности за какие-либо убытки, понесенные любым лицом, использующим настоящее сообщение.