

## ZARZĄDZANIE

## OUTSOURCING

Agnieszka Porębska

Autorka jest starszym konsultantem biura prasowego Prime Speakers. Od 2004 r. zajmuje się promocją polskiego biznesu poprzez prowadzenie działań komunikacyjnych, wizerunkowych i edukacyjnych.

KONTAKT:

agnieszka@primespeakers.pl

# Zewnętrzny wykonawca

## Efektywność kadr na przykładzie doświadczenia firm outsourcingowych

Kluczem do sukcesu firm outsourcingowych jest odpowiedni dobór kadr, dobra organizacja pracy, sprawne procedury i wykorzystanie wypróbowanych narzędzi. Firma outsourcingowa, aby zmotywować pracowników i zachęcić ich do wytężonej pracy, musi także umieć odpowiadać na potrzeby swoich specjalistów, dbać o ich komfort i ciągły rozwój.

Branża outsourcingowa to kopalnia wiedzy na temat zwiększenia efektywności w wielu dziedzinach działania przedsiębiorstwa – począwszy od korzystania z najnowszych narzędzi, poprzez nowoczesne metody zarządzania i organizacji pracy, aż do tworzenia zaawansowanych modeli biznesowych. Firma outsourcingowa zapewnia klientowi obsługę jego procesów taniej niż jest on w stanie sam ją wykonać, najczęściej oferując także polepszenie wyników i zmniejszenie kosztów stałych. Dla przykładu firma Target BPO, specjalizująca się w outsourcingu sprzedaży, przekonuje, że jej klienci po przekazaniu zadań sprzedawców outsourcerowi odnotowują oszczędności rzędu 30-40 proc. – *Outsourcing rzeczywiście podnosi efektywność pracy, ale pod warunkiem, że jest dobrze przygotowany i wpisuje się w zweryfi-*

*owany model biznesowy danego obszaru przedsiębiorstwa lub funkcji – mówi Ewa Banachowicz, Senior Manager firmy Deloitte. – Outsourcingujemy procesy dobrze zdefiniowane, często transakcyjne, założeniem jest, że dostawca realizuje je efektywniej z racji swojego doświadczenia oraz zastosowanej technologii.*

Aby to osiągnąć, firma outsourcingowa musi zadbać o optymalizację pracy swoich specjalistów. Często jej zadaniem jest również zwiększenie wydajności działów przejętych od klienta. Ci sami pracownicy niejednokrotnie obsługują większą ilość procesów i mają szerszy wachlarz zadań niż dotychczas. Nie mogą się jednak czuć obciążeni nadmiarem wymagań i obowiązków, a ponadto ważne jest, by chętnie wnosili całą swoją wiedzę i zaangażowanie do wykonywanych zadań.

Specyficznym wyzwaniem dla outsourcingu, a także branż wysokich technologii, jest budowanie organizacji opartej na wiedzy oraz zarządzanie osobami, które można określić mianem pracowników wiedzy lub po prostu specjalistów. Dr Jerzy Rosiński zwraca uwagę na to, że chcąc osiągnąć optymalne wyniki, firma musi umieć adekwatnie odpowiadać na potrzeby swoich specjalistów, wzmacniając ich wewnętrzny potencjał<sup>1</sup>.

### Odpowiedni dobór kadr

Jednym z najważniejszych czynników warunkujących sukces zarządzania w firmach outsourcingowych jest odpowiedni dobór i strukturalizacja kadr. Odbywa się to na dwóch poziomach. Pierwszym z nich jest precyzyjne ustalanie priorytetów