

Konferencja „Outsourcing od kuchni”

OD OFERTY

DO WSPÓŁPRACY

22 kwietnia hotel Marriott gościł konferencję „Outsourcing od kuchni”, organizowaną przez Fundację Instytut Outsourcingu. Celem spotkania było zbadanie najważniejszych, strategicznych obszarów, wpływających na jakość i efektywność relacji outsourcingowej. Patronem medialnym imprezy był „Outsourcing Magazine”.

W wydarzeniu uczestniczyli dyrektorzy i prezesi największych firm outsourcingowych oraz ich klienci. W trakcie spotkania omówili oni główne obszary, istotne dla nawiązywania i utrzymywania efektywnych relacji biznesowych pomiędzy dostawcą i klientem, czyli proces wyboru dostawcy, obszar prawny oraz relacje z klientem. Swymi doświadczeniami w tej materii dzielili się eksperci z wiodących firm na polskim rynku outsourcingu, które specjalizują się w zarządzaniu obiegiem dokumentów, realizacji funkcji kadrowo-płacowych, outsourcingu sprzedaży, IT, doradztwie biznesowym i technologicznym, usługach prawniczych oraz zaawansowanych usługach BPO.

Cztery korzyści

Romuald Kępy, executive coach, współpracujący z Instytutem Outsourcingu, wymienił cztery najważniejsze korzyści, związane ze zleceniem na zewnątrz organizacji jej procesów. Najważniejszy jest czas, jaki może być zaoszczędzony i zainwestowany w to, co stanowi główną kompetencję przedsiębiorstwa. Kolejną korzyść to pewność, że dziedzina ważna dla sprawnego funkcjonowania firmy jest „w dobrych rękach”.

– Odpowiednie procedury zawierania współpracy z partnerem outsourcingowym wpływają na to, że kontrakty outsourcingowe charakteryzują się wysoką przejrzystością finansową. To z kolei ułatwia zarządzanie kosztami – stwierdził Romuald Kępy. – Prowadzenie dojrzałego outsourcingu, dbanie o klarowność procesów i zasad współpracy sprawiają, że organizacja w znaczący sposób może poprawić swoją wydajność i zwiększyć przewagę konkurencyjną.

W trakcie konferencji omówiono także proces wyboru kontrahenta.

– Oferty przedstawiane klientowi mogą zawierać informacje obliczone w sposób zbyt optymistyczny, a ceny skomplikowanych usług mogą być niedoszacowywane – tłumaczył Krystian Bestry, dyrektor zarządzający Infosys BPO Poland. – Warto sprawdzić, czy dostawca outsourcingowy, licząc na lepszą pozycję wyjściową, nie zaniża wartość elementarnych wydatków. Wynikiem takiego postępowania może być niska jakość usług i pogarszający się z czasem poziom obsługi. Podstawowym kryterium w wyborze dostawcy nie może być cena, ale przede wszystkim doświadczenie biznesowe oraz rekomendacje, wynikające z efektywności wykonywanych zleceń.

Sedno na papierze

Zawiłości i możliwe komplikacje prawne związane z podpisywaniem kontraktu outsourcingowego to kolejny kluczowy obszar, którego właściwe zorganizowanie jest gwarantem udanej współpracy.

– Umowa jest najważniejszym dokumentem, który reguluje i porządkuje całą relację pomiędzy usługodawcą i usługobiorcą. Niekompletna, sporządzona na szybko, zbyt wystandardyzowana i niedostosowana do konkretnego projektu, stanowi pierwszy krok do niepowodzenia procesu wydzielania usług na zewnątrz i potencjalnego sporu – przekonywał Radosław Nożykowski z kancelarii prawnej Baker&McKenzie.

Dużo miejsca poświęcono także współpracy z firmą outsourcingową. Ważne jest bowiem, aby rozpoznać punkty, mogące być zapalnikami problemów i przeznaczyć na ich analizę odpowiednią ilość czasu i uwagi osób, zarządzających całym procesem. Etap wdrażania usługi ma kluczowe znaczenie dla powodzenia dalszej współpracy i jest istotny z punktu widzenia płynnego przeniesienia realizacji danego procesu na stronę zewnętrznego wykonawcy.

– Bardzo istotne jest wyznaczenie w pierwszej fazie wdrożenia właściciela