

Дефиниция: Какво е аутсорсинг?

Аутсорсингът се състои от термините „outside“ (външен), „resource“ (ресурс) и „using“ (използване).

При аутсорсинга се наемат външни доставчици на услуги, за да се изнесат определени задачи или структури, които изискват експертиза, която (все още) не е налична вътрешно или е твърде скъпа.

Вместо да се предоставя услугата самостоятелно, тя се изнася и се извършва от външен доставчик на услуги.

Класически области за аутсорсинг са:

обслужване на клиенти
счетоводство
данъчно консултиране
ИТ или Маркетинг.

Пример за аутсорсинг

Искате да създадете онлайн магазин.

Можете да създадете уебсайта сами.

Но не искате да се занимавате с клиенти и рекламации, както и с изпращането на стоки и счетоводството.

Затова възлагате тези задачи на кол център, логистичен доставчик и данъчен консултант.

Чрез аутсорсинга на тези области можете да се концентрирате изцяло върху магазина и маркетинга.

Известен пример за аутсорсинг е ИКЕА: шведският производител на мебели използва няколко хиляди външни производствени форми и логистични вериги, а монтажът при клиента се извършва от външни доставчици на място.

Причини за аутсорсинг

Аутсорсингът не изисква големи усилия:

намиране на доставчик на услуги

договаряне на условия

сключване на договори

контрол на качеството...

Много самонаети лица или по-малки предприятия могат да придобият необходимите компетенции чрез аутсорсинг, без да наемат квалифицирани служители.

На пръв поглед аутсорсингът е малко по-скъп.

За сметка на това получавате незабавно най-добрия възможен резултат.

Ако цените или качеството на услугите спаднат, можете бързо да смените доставчика.

Това спестява време и допълнителни разходи.

Какви форми на аутсорсинг съществуват?

В момента съществуват многобройни форми на аутсорсинг, подформи и комбинации от отделни области. Ето най-важните от тях:

Application Service Providing (ASP)

Терминът се отнася до т.нар. доставчици на приложни услуги, които предоставят на дадено предприятие софтуерни услуги чрез външен център за данни.

По този начин възложителите могат да използват определен софтуер, без да се налага да го инсталират на собствените си компютри.

Поддръжката, обработката и архивирането на данни също се извършват външно.

Аутсорсинг ТАFAВ

Поемане на кореспонденцията с клиенти

Наблюдение на банкови сметки

Подаване на заявления за кредити

Кореспонденция на различни езици

Намиране на бизнес партньори според профила на вашата фирма

Business Process Outsourcing (BBO)

Чрез тази услуга дадено предприятие може да аутсорсира определени бизнес процеси и тяхното управление, например финансите и счетоводството, човешките ресурси и набирането на персонал, логистиката и техническата документация.

Тази форма на аутсорсинг аутсорсира цял клон.

Business Transformation Outsourcing (BTO)

Ако даден бизнес трябва да бъде трансформиран чрез въвеждането на иновативен процес или нов бизнес модел, отговорните лица използват

комбинация от аутсорсинг и бизнес консултации. Външният доставчик на услуги поема бизнес процеса с цел трансформация и оптимизация.

Пълен аутсорсинг

Това е цялостно изнасяне на цели бизнес области, най-често заедно с персонала, например областта на информационните технологии, към доставчик на ИТ услуги.

Предимства и недостатъци на аутсорсинга

Аутсорсингът е подходящ преди всичко, когато дадено предприятие е все още в начален етап и неговият растеж е труден за оценяване.

Но и утвърдени предприятия могат да прибегнат до аутсорсинг след години или десетилетия на успешен растеж.

Почти винаги те се възползват от следните предимства:

Предимства на аутсорсинга

Намаляване на разходите

Специализираните доставчици на услуги или доставчици често могат да се възползват от икономии от мащаба.

Това прави производството по-евтино – особено на глобализираните пазари.

Освен това определени услуги – например данъчно консултиране – са необходими само няколко пъти в годината.

Наемането на собствен служител на постоянен трудов договор е значително по-скъпо.

Като правило се приема, че очакваните икономии от аутсорсинга трябва да бъдат най-малко 30 процента.

Минимизиране на риска

При икономически колебания персоналът остава по-гъвкав. Аутсорсингът на някои области намалява риска, когато икономическата ситуация за дадена компания не е толкова добра.

Спестяване на време

Особено за самонаетите лица и малките предприятия отнема много време да се научи нова област. Те трябва да се запознаят с работата и да отделят много време за това, вместо да се занимават с основните си задачи. Това време може да се спести и да се инвестира в други области.

Основни компетенции

Предприятието може да използва освободените ресурси за основната си дейност.

По този начин се подобрява качеството и ефективността и в тази област.

Недостатъци на аутсорсинга

Недостатъците на аутсорсинга не винаги са видими на пръв поглед, но въпреки това трябва да бъдат взети под внимание. Само така може да се прецени дали аутсорсингът е целесъобразен в дадена ситуация:

Зависимост

Предприятията могат да станат зависими от доставчици или доставчици на услуги. Ако външната компания изпадне в затруднение, това може да доведе до забавяния, загуби на производство и значителни разходи. Зависимата компания обаче става уязвима за изнудване, ако доставчикът на услуги внезапно поиска други условия.

Договорна обвързаност

Договорите с дълъг срок и дълъг срок за прекратяване пречат на краткосрочното преминаване към по-добър или по-евтин доставчик. Който се обвърже за прекалено дълго време, може да остане обвързан с договор, който носи повече недостатъци, отколкото предимства. Имайте предвид, че най-краткият договор е за една година.

В общи линии аутсорсингът е като договор за наем или отдаване под наем на апартамент.

Основни компетенции

Предприятието може да използва освободените ресурси за основната си дейност. По този начин се подобрява качеството и ефективността и в тази област.

Защита на данните

При аутсорсинга се работи в тясно сътрудничество, при което трябва да се предостави цяла поредица от вътрешна информация. Тази информация не е предназначена за обществеността и още по-малко за конкуренцията. Пропуск в защитата на данните може да има сериозни последици.

Работна атмосфера

Служителите очакват с право признание от страна на компанията. Аутсорсингът обаче сигнализира, че се дава предпочитание на външен персонал. Това се отразява негативно на удовлетвореността, мотивацията и лоялността на служителите.

Загуба на знания

Експертният опит на собствените служители не се насърчава. Аутсорсингът лишава персонала от възможността да се обучава и да подобрява квалификацията си вътрешно. При смяна на доставчика се губи и много опит – например в областта на външните продажби.

Усилие за комуникация

Желанията, проблемите и предложенията за подобрения трябва да се съобщават редовно. Комуникацията с външен доставчик често е по-трудоемка и по-бавна. Необходими са ясни споразумения относно каналите за комуникация и редовен обмен.

Грешки при аутсорсинга

Аутсорсингът не винаги протича по план. Често вината е в грешки, които водят до провал на проекта.

Ето най-често срещаните грешки при аутсорсинга:

Неправилен избор на оферта за аутсорсинг

В големите области на аутсорсинга има много доставчици – отчасти големи агенции, отчасти свободни професионалисти и самонаети лица, които

предлагат услуги. Само при внимателен избор на подходящия партньор сътрудничеството може да бъде успешно.

- Произволен аутсорсинг на някои области

„Просто ще го аутсорснем...“ – Аутсорсингът не е метод, който служи само за спестяване на работа. Необходим е задълбочен анализ и преценка на предимствата, недостатъците, разходите и последиците. Прибързаните или недобре обмислени решения са, за съжаление, честа грешка при аутсорсинга.

- Неясни споразумения както вътрешно, така и външно

Какво точно се аутсорсва? В какъв обем се предоставя услугата? Какви критерии са определени? Как се осъществява контролът? Неясните споразумения водят до недоразумения, проблеми и допълнителни разходи.

- Лоши договори между аутсорсинг партньорите

Договорът за аутсорсинг трябва да урежда ясно задълженията на двете страни. Не трябва да остават неясни въпроси.

- Погрешни представи за аутсорсинга

Наивността води до провал на аутсорсинга. Който игнорира недостатъците, рисковете и възможните разходи, подхожда към проекта с погрешни представи. Самостоятелно заетите лица и предприятията трябва да познават фактите, за да вземат обективно решение.