

Spowolnienie wymusiło zmiany w strategiach firm



Z Maciejem Kronenbergiem, dyrektorem handlowym Jednostki Biznesowej 3 – Dystrybucja w Grupie Impel, rozmawia Grażyna Stefańska

Jak obecnie rozwija się rynek BPO?

W ciągu ostatnich kilku lat polski rynek pracy zwiększył zainteresowanie outsourcingiem biznesowym. To właśnie ta gałąź stworzyła w Polsce perspektywy rozwoju zarówno firmom globalnym, jak i wielu rodzimym przedsiębiorstwom. Ich aktywność

oraz edukacja rynku spowodowały, że przedsiębiorcy coraz częściej decydują się na outsourcing nie tylko prostych usług, ale też bardziej zaawansowanych i strategicznych procesów biznesowych (BPO). Jest to właściwy kierunek ewolucji outsourcingu i jedyny pozwalający na maksymalizację korzyści. Obecnie na rynku wyraźnie widać pole do dalszego rozwoju i pracy nad zwiększaniem efektywności polskiego biznesu opartego na outsourcingu. Jako wieloletni dostawca usług outsourcingowych odczuwamy rosnące zainteresowanie naszymi kompetencjami, zwłaszcza

w zakresie profesjonalnego doradztwa w obszarze wysoko przetworzonych usług, takich jak IT, obsługa kadrowo-płacowa, księgowość, doradztwo podatkowe czy doradztwo personalne.

Które z elementów usług BPO najszybciej się rozwijają? Czym jest to spowodowane?

Czas kryzysu i spowolnienia gospodarczego, którego skutki wiele rodzimych firm będzie odczuwać jeszcze w tym roku, wymusił zmiany w strategicznym podejściu przedsiębiorstw. Outsourcing, dzięki swojej elastyczności i racjonalizacji kosztów, został słusznie potraktowany przez zarządy znaczącej części firm jako panaceum na stale rosnące koszty, zmienność i konkurencyjność rynków. Dzięki temu firmy BPO, np. Impel, nie tylko utrzymały swoich

klientów, ale i zanotowały wyraźny wzrost nowych kontraktów. Progres był i jest możliwy także dzięki kompetentnym kadrom, w które największe firmy outsourcingowe na ogół mocno inwestują.

Najlepsze perspektywy rozwoju mają przed sobą firmy zajmujące się outsourcingiem sprzedaży, HR, zarządzania dokumentami, IT, finansów i księgowości. Potwierdzają to najnowsze dane – ostatnie szacunki Instytutu Outsourcingu dotyczące trendów rozwoju rynku outsourcingu sprzedaży zakładają przynajmniej 25-proc. wzrost jego wartości oraz rozszerzenie usług na nowe gałęzie gospodarki. Podobnie jest z rynkiem IT, który według prognoz czeka pięć lat wzrostu. Przy czym w okresie 2012–2014 będzie to wzrost dwucyfrowy. Stały stabilny wzrost czeka

również obszar obsługi kadrowo-płacowej, której wzrost w ciągu najbliższych pięciu lat powinien utrzymać stały 7-proc. poziom.

Jakie korzyści daje firmom korzystanie z outsourcingu procesów biznesowych?

Uważam, że profesjonalne doradztwo w zakresie wysoko przetworzonych usług outsourcingowych – zwłaszcza ze strony jednego kompleksowego dostawcy – daje klientom szereg korzyści m.in. optymalizację kosztową, przy jednoczesnym dostępie do know-how doświadczonego outsourcingera, scentralizowane zarządzanie i kontrolę (jedna osoba kontaktowa i jedna informacja zarządcza od dostawcy wraz z jedną fakturą), przekazanie odpowiedzialności za prawidłowy przebieg istotnych strategicznych procesów biznesowych rzetelnemu i do-

świadczonemu partnerowi (bezpieczeństwo formalno-prawne), zamianę kosztów stałych na zmienne. Z chwilą zlecenia realizacji procesów wewnętrznych firmie outsourcingowej kontrahenci ponoszą wydatki uzależnione od bieżącego zakresu wsparcia, a nie liczby obsługiwanych pracowników, zyskują możliwość czerpania wiedzy i praktyk zdobytych w innych firmach, dzięki długoletniemu doświadczeniu i specjalizacji w sektorze usług BPO oraz dostęp do wiedzy i praktycznych umiejętności specjalistów najwyższej klasy.

Istotnymi korzyściami dla klienta są także umiejętność ograniczenia barier personalnych oraz łatwiejsze wdrażanie nowych rozwiązań, dzięki zastosowaniu sprawdzonych sposobów, oraz wzięcie odpowiedzialności za wdrażane zmiany.