

Dlaczego przedsiębiorstwa decydują się na outsourcing usług?

Obecnie w świecie biznesu pojęcie outsourcingu stało się bardzo modne. Outsourcować można już praktycznie wszystkie działy firmy: sprzedaż, obsługę klienta, produkcję, logistykę, sprzątanie, ochronę, prowadzenie kadr oraz rachunkowość.



Małgorzata Pieczyńska
rzecznik prasowy Interkadra

Każdy przedsiębiorca zatrudniający pracowników, musi liczyć się z koniecznością przygotowywania dokumentów związanych z zatrudnieniem. Są to umowy o pracę, regulaminy pracy, porozumienia. Dodatkowo istnieje obowiązek prowadzenia akt osobowych, dokonywania obliczeń należnych wynagrodzeń oraz odprowadzania zaliczek na podatek dochodowy i składek ubezpieczeniowych. Przedsiębiorca musi dokonać wyboru, czy czynności te będą realizowane samodzielnie przez zatrudnionych w firmie pracowników zajmujących się obsługą kadrowo-płacową, czy też ich część lub nawet całość zadań zostanie przekazana firmie zewnętrznej. Jakże są zalety tego drugiego rozwiązania?

Outsourcing pracowniczy zyskuje na popularności

Współdziałanie firm z agencjami pracy wciąż ewoluuje i wkracza na

coraz wyższe poziomy. Dzisiaj nie tylko przedsiębiorstwa produkcyjne współpracują z firmami zajmującymi się outsourcingiem pracowniczym. Bardzo popularny staje się outsourcing sił sprzedaży, czyli inaczej mówiąc: zarządzanie przedstawicielami handlowymi w terenie. Rozwiązanie to zwiększa efektywność sprzedaży przy jednoczesnym obniżeniu kosztów operacyjnych. Firmy, które świadczą usługi z tego zakresu, oferują prowadzenie procesu rekrutacji, podpisywanie umów z pracownikami, pełną obsługę wypłaty wynagrodzeń, wysyłanie pracowników na okresowe badania, organizowanie zastępstw, przeprowadzanie szkoleń i szereg innych codziennych obowiązków pracodawcy. W ten sposób przedsiębiorca decydujący się na takie rozwiązanie uzyskuje szereg korzyści. Przede wszystkim to obniżenie kosztów. Agencje pośrednictwa pracy często prowadzą bazy kandydatów, mogą więc kierować jednocześnie wieloma rekrutacjami. Korzystanie z ich oferty staje się tym samym tańsze niż podjęcie tych działań na własną rękę. Agencje specjalizują się w procesach kadrowych, posiadają zatem szerszą wiedzę i orientują się w bieżących trendach na rynku pracy. Współpraca z profesjonalną agencją w sposób oczywisty usprawnia pro-

ces rekrutacji, selekcji, wdrożenia do pracy. Niezaprzecalnym atutem takiego rozwiązania jest to, że usługobiorca staje się tym samym niezależny od wypadków losowych, które mogą przydarzyć się pracownikowi etatowemu, takich jak: choroba, ciąża, opieka nad dzieckiem i inne. Nie musi też martwić się koniecznością ustalenia zastępstwa dla pracownika przebywającego na przysługującym mu urlopie. Agencja bierze na siebie odpowiedzialność za zapewnienie ciągłości na stanowisku pracy.

Pozyskać specjalistów

Zawierając umowę z agencją outsourcingową zyskujemy całą dostępną grupę specjalistów. W praktyce oznacza to dla klienta zdjęcie z jego barków wielu codziennych problemów pracowniczych. Agencje pracy coraz częściej specjalizują się w outsourcingu sił sprzedaży, doskonaląc się w budowaniu zespołów i zarządzaniu ich wynikami. Zatrudniają przedstawicieli handlowych, powołują struktury sprzedażowe, zarówno lokalne, jak i ogólnopolskie. Obsługują tym samym wszystkie kanały sprzedaży: handel nowoczesny, tradycyjny, specjalistyczny, sprzedaż usług, a nawet stacje benzynowe. Pracownicy są wyposażeni w profesjonalny sprzęt obsługujący logistykę zamówień, narzędzia IT, samochody, telefony. Jednocześnie, wdrażając geolokalizację procesów sprzedażowych, agencje te mają pod pełną kontrolą przebieg procesów biznesowych. Oczywiście opty-

malizacja procesów i rozwiązań leży również w ich gestii. W każdej chwili mogą zaprezentować zleceniodawcy analizę wyników sprzedaży oraz przedyskutować konieczne zmiany. Dla jednej z firm z branży FMCG realizujemy projekt zarządzania siłami sprzedażowymi na terenie całej Polski. Celem przedsięwzięcia była optymalizacja funkcjonujących zespołów sprzedażowych przy jednoczesnym zwiększeniu efektywności ich wyników sprzedaży. Pracownik zyskuje, gdyż formą zatrudnienia dla przedstawicieli handlowych jest umowa o pracę tymczasową, a nie jak dotychczas – umowa cywilnoprawna. Dzięki stabilniejszemu zatrudnieniu obniżyliśmy wskaźnik rotacji pracowników. Przejęliśmy odpowiedzialność za wyposażenie wszystkich przedstawicieli handlowych w narzędzia niezbędne do wykonywania pracy: telefon wraz z aplikacją mobilną, która monitoruje między innymi geolokalizację pracownika, samochód wraz z kartą flotową, tablet. Naszym zadaniem była także optymalizacja ustalonych tras przejazdu odwiedzanych punktów handlowych. To rozwiązanie wpłynęło bezpośrednio na obniżenie kosztów projektu: ograniczenie liczby kilometrów oraz kosztów paliwa. Stabilizacja projektu pozwoliła na wdrożenie rozwiązań związanych z monitorowaniem wskaźników sprzedażowych i jakościowych. Dział analiz InterKadra na bieżąco monitoruje wyniki sprzedażowe poszczególnych zespołów, dzięki czemu

proces decyzyjny jest krótki – dodaje Małgorzata Pieczyńska.

Korzyści

- Korzyści płynące z zacytowanego przykładu:
- obniżenie wskaźnika rotacji,
- podział ryzyka i odpowiedzialności za outsourcingowane procesy,
- współpraca ze stałym zespołem handlowym,
- wzrost efektywności sprzedaży,
- pełna kontrola procesów decyzyjnych i kosztów,
- oszczędność czasu w procesie decyzyjnym.

Wielokrotnie już przywołaną korzyścią płynącą z outsourcingu jest redukcja wydatków. Należy jednak pamiętać, że zbyt duże zaangażowanie w ich zmniejszenie może prowadzić do działania na granicy opłacalności dla wykonawcy, co automatycznie pociągnie za sobą niższą jakość usługi. Częsta zmiana wykonawców, szczególnie w przypadku projektów długoterminowych, może odbić się na jakości i terminowości działań. Dlatego tak ważny jest wybór agencji świadczącej te usługi. Na rynku zauważalna jest duża rozbieżność w jakości oferowanych usług, co może doprowadzić do wybrania nieodpowiedniej agencji, osoby, do wykonania zlecenia. Zdarza się, że cena nie idzie w parze z jakością, co na początku może niektórych niepotrzebnie zniechęcić. Oczywiście można temu zapobiec, poświęcając dużo uwagi analizie dostępnych na rynku ofert.