



BPO HOUSE

Business Process Outsourcing

Kaip išvengti pavojų ir išlošti, perduodant verslo procesų valdymą išorei

Darius Jonaitis

Vykdantis direktorius, BPO House

VPVP 2011, Vilnius





BPO HOUSE

Business Process Outsourcing

► Turinys

Rinkos situacija

Verslo procesų valdymas ir nuoma: galimybės ir nauda

Perdavimo procesas, rizikos ir jų valdymas

Verslo procesų nuoma Lietuvoje





► Rinkos situacija

- Taupymo laikotarpiu efektyvumo didinimas tampa aukščiausiu prioritetu
- 68% aukščiausio lygio vadovų užduotis Nr.1 - veiklos sąnaudų mažinimas

Gartner apklausos duomenys





► Rinkos situacija

- Konkurencija nemažėja
- Didelis greitis ir augantys rinkos reikalavimai
- Efektyvus procesų valdymas ir inovacijų pritaikymas



► Verta nuomotis norint:

- Sumažinti ir kontroliuoti veiklos kaštus
- Labiau koncentruotis į pagrindines veiklas
- Tobulinti procesus, pasitelkti pigesnius ir labiau specializuotus resursus
- Atlaisvinti esamus resursus kitiems tikslams
- Pasidalinti rizikomis



► Verslo procesų valdymo būdai

- Vidiniai - visas procesas atliekamas vidiniais resursais
- Mišrūs – dalis proceso perduodamas išoriniam tiekėjui
- Išoriniai – visas procesas perduodamas išoriniam tiekėjui



BPO HOUSE

Business Process Outsourcing

► Kada verta nuomoti

Bet kuri funkcija ar procesas, kurie nėra jūsų pagrindinė kompetencija ar strateginės svarbos, gali būti perduota išoriniam tiekėjui





BPO HOUSE

Business Process Outsourcing

► Galimos rizikos ir jų valdymas

- Priklausomybė nuo tiekėjo
- Kokybė
- Paslėpti kaštai
- Atsakomybės perkėlimas





BPO HOUSE

Business Process Outsourcing

► Galimos rizikos ir jų valdymas

- Resursų pasikeitimai
- Konfidencialumas
- Darbuotojų lojalumas
- Resursų "čia ir dabar" neturėjimas





► Procesų svarba organizacijoje

- Procesai yra organizacijos „stuburas“ - tai, kas riša visą organizaciją
- Procesai yra blogiausiai valdomas resursas daugumoje kompanijų
- Procesai dažnai laikomi veikla ar funkcijomis, kurie vystomi tik konkrečios situacijos atveju

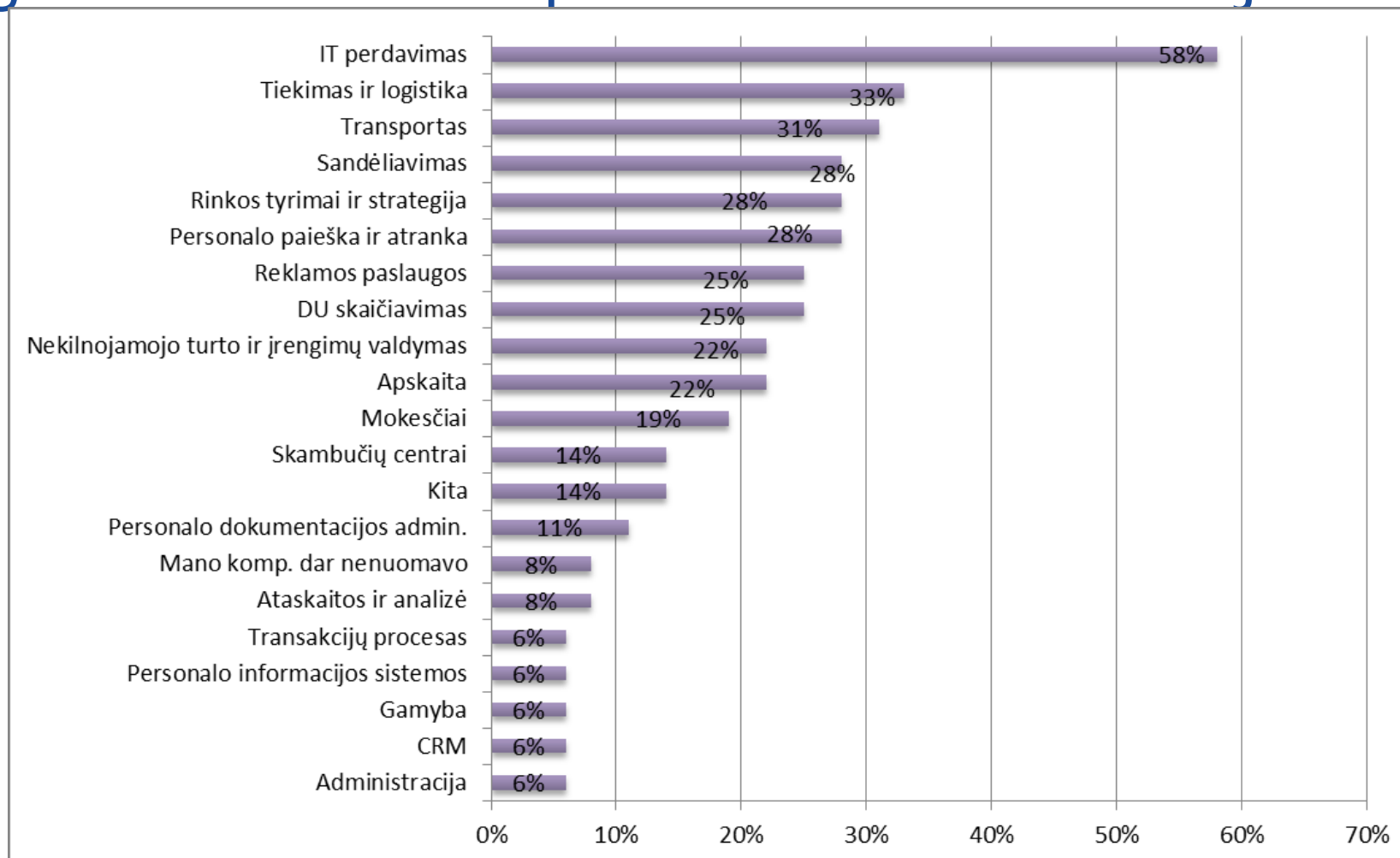


► Procesų perdavimo priežastys Lietuvoje

- 61% - fokusas į pagrindinius procesus ir kompetencijas
- 50% - sumažinti veiklos kaštus ir juos geriau kontroliuoti
- 42% - didesnis lankstumas ir reakcija į rinkos pasikeitimus
- 31% - resursų "atlaisvinimas" kitiems tikslams
- 31% - kokybės pagerinimas



► Pagrindinės veiklos perduodamos Lietuvoje





BPO HOUSE

Business Process Outsourcing

► Procesų perdavimas = verslo optimizavimas

Outsourcing`as – įrankis, kuris įtakoja verslo
procesų vystymąsi ir optimizavimą





BPO HOUSE

Business Process Outsourcing

92% įmonių yra perdavę dalį procesų išoriniam tiekėjui

Aukščiausio ir vidutinio lygio vadovų apklausa, 2010 m.

