

# Аутсорсинг для бизнеса: как выстроить здоровые отношения с подрядчиком.



# Не серьезный разговор о серьезном

Хочу дать вам один  
хороший совет, но есть  
только два хреновых.  
Брать будете?



© komikaki.ru

# Что такое аутсорсинг



- Главный принцип аутсорсинга - "оставляю за своей компанией только то, что делаю лучше других, отдаю внешнему подрядчику то, что он делает лучше других"
- Аутсорсинговое соглашение действует длительный промежуток времени



# Области аутсорсинга

- Информационные технологии
- Бухгалтерский учет
- Кадровый учет
- Юриспруденция
- Склады и логистика (Фулфилмент)
- Маркетинг
- И другие

Док, у меня нет ресурсов  
У вас нет ресурсов  
на поиск ресурсов



© Кир Анастасин

inst.@inmubis

# Услуги в терминологии ITIL



**Услуга** – способ обеспечения совместного создания ценности через содействие заказчикам в получении желаемых ими результатов, без необходимости для заказчика управлять специфическими затратами и рисками.



# Аутсорсинг решит все мои проблемы?



- Решение проблем и отладка процессов требует времени
- Сам по себе, без вашего участия, аутсорсинг не решит ваших проблем

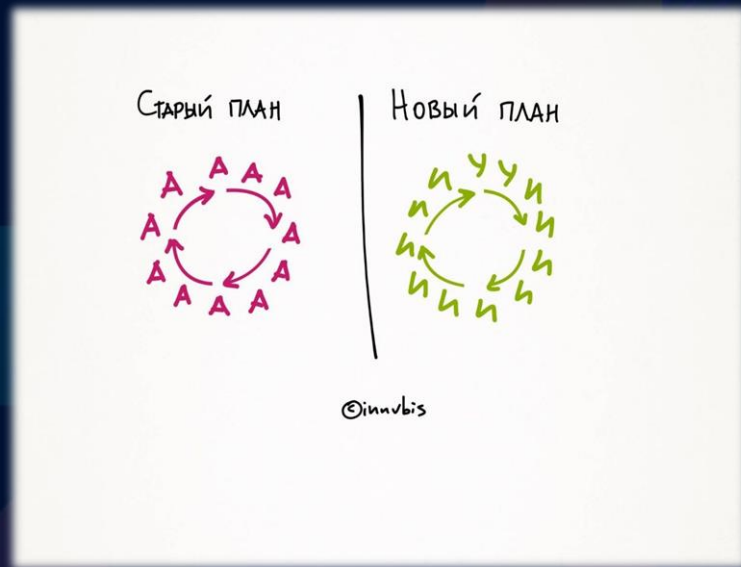




# Outsourcing ≠ Freelance



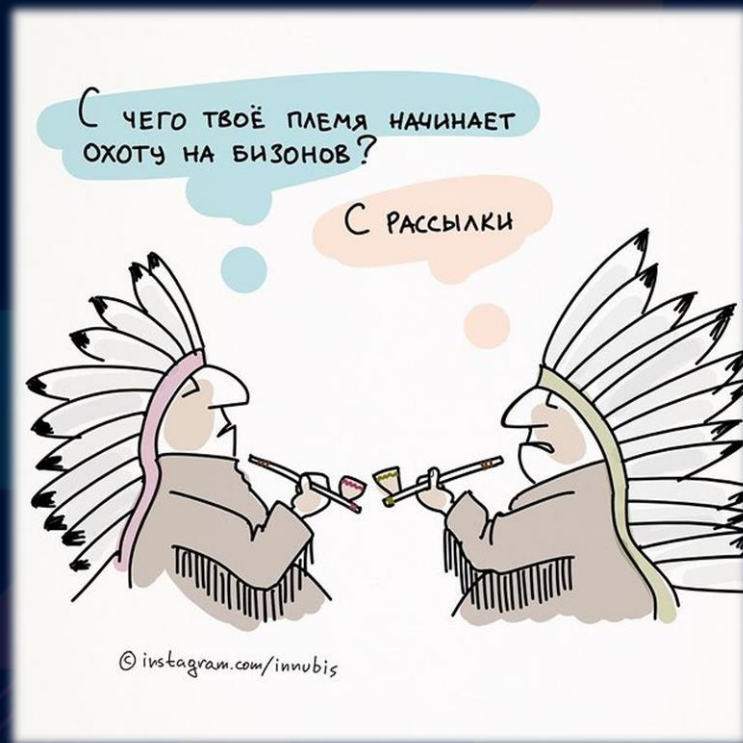
**Фриланс** – это метод трудоустройства, а не форма предоставления услуг.



# Коммуникация



- Используйте каналы связи, предоставленные аутсорсером
- Предоставляйте обратную связь о качестве получаемых услуг





# Постановка целей



- Руководствуйтесь потребностями бизнеса, а не технологиями
- Используйте метод SMART для постановки целей

СОБИРАЯСЬ В ЛЕС, ВЫ МОЖЕТЕ  
ПОСТАВИТЬ ЗАДАЧУ НАЙТИ ГРИБЫ,  
ИСКАТЬ ГРИБЫ ИЛИ УБЕДИТЬСЯ,  
ЧТО ИХ НЕТ



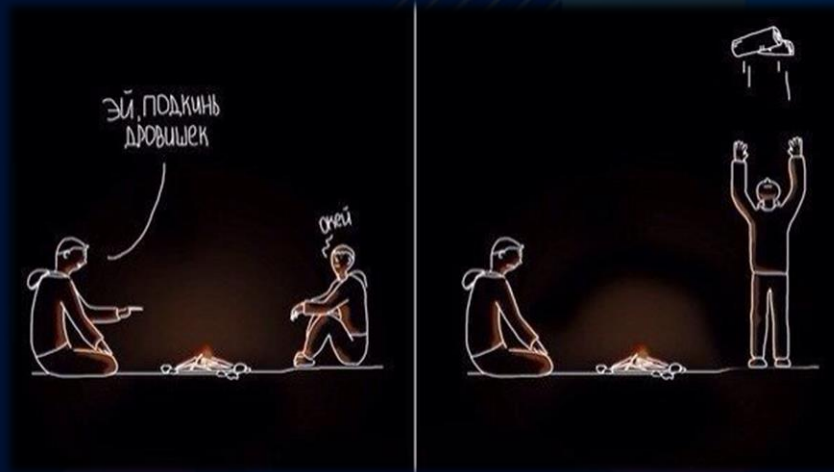
© Кир. Анастасин

inst.@innubis

# Постановка целей: конкретность

Сформулировать конкретную цель поможет ответ на следующие вопросы:

- Какого результата я хочу достичь за счет выполнения цели и почему?
- Имеет ли она взаимосвязь с другими целями и проектами?
- Существуют ли ограничения или дополнительные условия, которые необходимы для достижения цели?



# Постановка целей: измеримость

В постановке измеримой цели помогут ответы на вопросы:

- Когда будет считаться, что цель достигнута?
- Какой показатель будет говорить о том, что цель достигнута?
- Какое значение у данного показателя должно быть для того, чтобы цель считалась достигнутой?



# Постановка задач: значимость

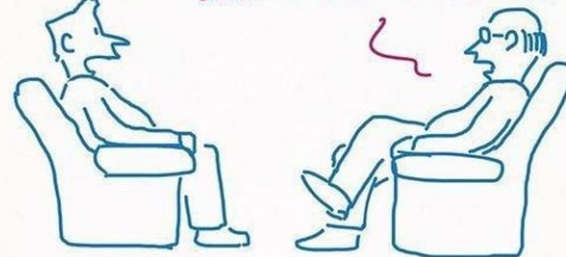


В постановке значимой цели поможет следующий вопрос:

- Какие выгоды принесет компании решение поставленной задачи?
- Если при выполнении цели в целом компания не получит выгоды — такая цель считается бесполезной и означает пустую трату ресурсов компании.

Док, я не успеваю делать  
массу важных дел

Постарайтесь в следующем  
месяце продолбать как можно  
больше второстепенных дел



@instagram.com/innubis

# Постановка задач: ограниченность по времени

- Установление временных рамок и границ для выполнения цели позволяет сделать процесс управления контролируемым.
- При этом временные рамки должны быть определены с учетом возможности достижения цели в установленные сроки.

КОНЕЦ ГОДА.  
У ВСЕХ ГОРЯТ  
СРЯКИ

© Кир. Андриасин  
комікає;

# Постановка задач: достижимость



Если цель не является достижимой —  
вероятность ее выполнения будет стремиться  
к 0.

Я тут со стеклом столкнулся,  
слышал, ты давно бьешься  
об эту проблему

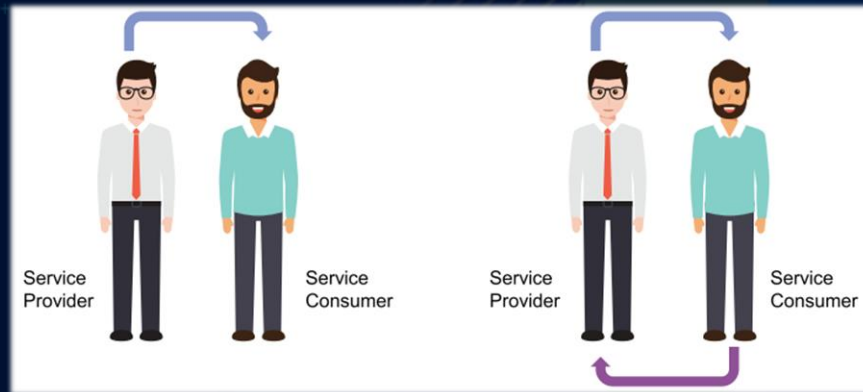


©innubis



# Управление взаимоотношениями в ИТIL

- В свое время взаимоотношения между поставщиком услуги и потребителем были односторонними, и они часто сильно дистанцировались друг от друга.
- Со временем организации осознали, что ценность возможно создать только за счет активной совместной работы представителей обеих сторон.



# Управление взаимоотношениями в ITIL

Назначение практики управления взаимоотношениями:

- Создание и развитие связей между организацией и ее заинтересованными сторонами на стратегическом и тактическом уровнях;
- Выявлять, анализировать, контролировать, постоянно улучшать отношения с заинтересованными сторонами, а также между ними.



# Не отстраняйтесь от процесса и решений



- Без распоряжения руководства мало что происходит
- Ваши сотрудники могут не воспринимать внешнюю организацию без должного делегирования полномочий
- Кроме вас никто не знает, что для вас хорошо



# Готовность к аутсорсингу



- Каждый участник должен быть готов как для оказания услуг, так и для их потребления
- Уровень зрелости бизнеса имеет значение

Процессы в нашей корпорации  
старые и кривые, но меня  
никто не слушает

Как пионер  
вы должны знать, что не каждая  
бабушка хочет переходить  
дорогу



© Кир Анастасин

inst.@innubis



# Общие принципы и идеалы



Для построения здоровых взаимоотношений ваше видение об идеальном мире должно максимально совпадать



# Финансовая оценка



- Вы нанимаете не 1 сотрудника, вы нанимаете команду специалистов с разной квалификацией и разным опытом.
- Дешевле не всегда значит платить меньше, чем сотруднику
- Учитывайте накладные и скрытые расходы

## ПАМЯТКА ЗАКАЗЧИКУ

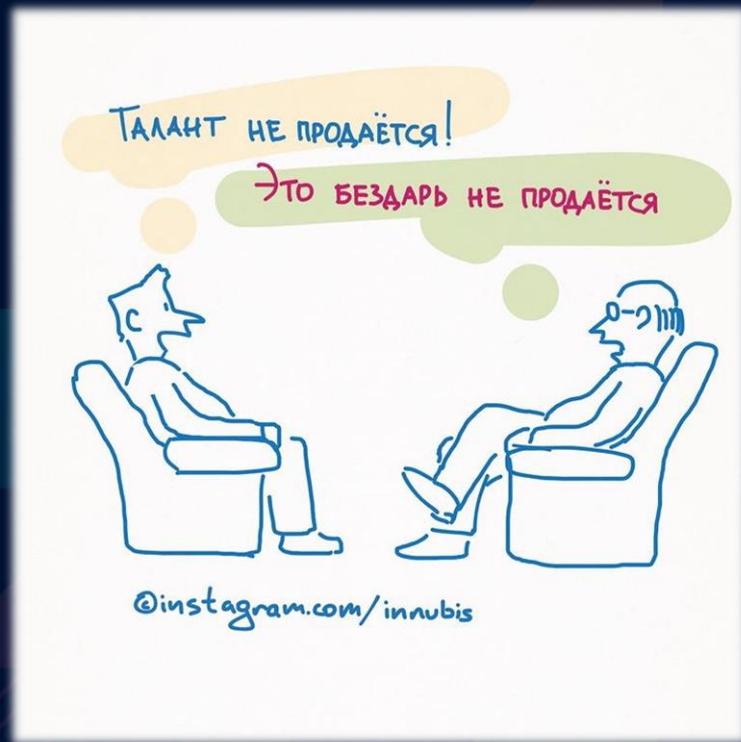




# Почему изменения стоят денег?



- Как и любой бизнес, аутсорсинг занимается оптимизацией своих и ваших процессов в своей области для уменьшения издержек
- Каждое изменение требует проводить оптимизацию, оценку рисков, уменьшение издержек
- Эти процедуры требуют затрат времени и ресурсов, а это и есть деньги



# Ответственность



- Ответственность, прописанная в договоре
- Ответственность в рамках законодательства
- Репутационная ответственность

Вы можете быть правы на 100%,  
но в подавляющем большинстве  
ситуаций это не имеет значения

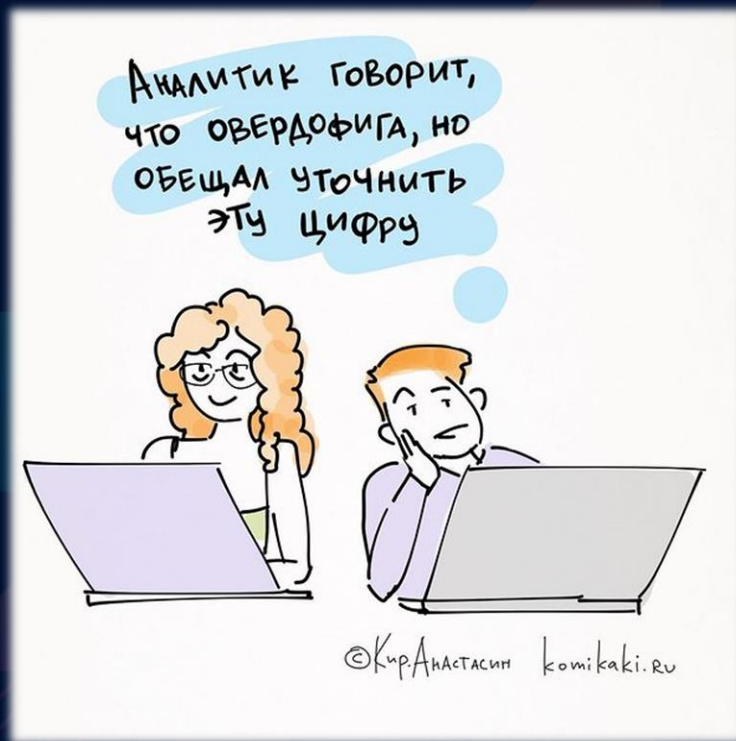


©Кир.Андрасин

komikaki.ru

# Соглашения об уровне сервиса (SLA)

- **Управление уровнем услуг** - назначением практики является установка целевых значений показателей производительности услуг, исходя из потребностей заказчика, чтобы затем, используя их, должным образом мониторить, оценивать и управлять предоставлением этих услуг.
- С помощью SLA согласовываются условия предоставления услуг между поставщиком и заказчиком.



# Важные критерии SLA

- Описание сервисов и услуг включенных в SLA
- Время реакции на инциденты и запросы на обслуживание
- Время до ограниченного восстановления и гарантированного решения инцидентов
- Графи оказания услуг
- Периоды планового простоя, регламентные работы
- Правила и формы отчетов

# Краткие итоги



1. Outsourcing ≠ Freelance
2. Аутсорсинг может помочь решить проблемы, но не сделает это за вас
3. Стройте контролируемую коммуникацию с поставщиком
4. Правильно ставьте цели на стратегическом и тактических уровнях
5. Стройте активную совместную работу с обеих сторон
6. Более широко оценивайте финансовую сторону аутсорсинга
7. Разделяйте ответственность с поставщиком
8. SLA может быть просто договоренностью по условиям работы

БЕЛЫЙ МЕДВЕДЬ ДОЛГО РАБОТАЛ  
НАД ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ И СТАЛ ПАНДОЙ



цитата @bobuk  
©instagram.com/innubis



# Спасибо за внимание!

У кого-нибудь есть вопросы?

[moroz@llcreal.ru](mailto:moroz@llcreal.ru)  
[@AntonMoroz\\_LLCCReal](https://www.instagram.com/AntonMoroz_LLCCReal)  
[www.llcreal.ru](http://www.llcreal.ru)