RYNEK OUTSOURCINGU W POLSCE

Outsourcing IT – jak chronić dane wrażliwe, delegując usługi na zewnątrz?

Korzystanie ze wsparcia podmiotów zewnętrznych w projektach obejmujących operacje na wrażliwych danych wymaga inwestycji w bezpieczeństwo. Zważywszy na ryzyka związane z utratą danych lub ich niedozwolonym wykorzystaniem, z pewnością będzie to inwestycja trafiona!

Agnieszka **Kocon**

radca prawny w kancelarii Łaszczuk i Wspólnicy

Dlaczego jest to takie ryzykowne?

Dla każdego przedsiębiorcy wrażliwe dane to niewątpliwie dane osobowe. Świadomość ich szczególnej wagi gwałtownie wzrosła w związku z reformą unijnych przepisów o ochronie danych osobowych, które stały się ostatnio tematem numer jeden także w Polsce. O RODO, czyli ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych osobowych mówi się już wszędzie. Szkolenia, audyty, wdrożenia RODO stały się naszą codziennością. Od 25 maja 2018 r. lokalny organ nadzoru (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych – PUODO) uzyskał nowe uprawnienie – możliwość nakładania kar finansowych, których górna granica to 20 milionów euro lub 4 proc. całkowitego rocznego światowego obrotu z poprzedniego roku obrotowego ukaranego podmiotu. Odszkodowania dla podmiotów danych i straty związane z utratą reputacji to dodatkowe elementy tworzące skalę zagrożenia. W takiej sytuacji przetwarzanie danych staje się bardzo ryzykowne, zwłaszcza gdy do tego typu działań chcemy zaangażować podmioty zewnętrzne.

Jaki jest cel RODO?

Warto podkreślić, że RODO nie zmierza do ograniczenia działalności gospodarczej. Nie zakazuje też przetwarzania danych. Przeciwnie, ma na celu wprowadzenie stabilnych ram ochrony danych osobowych w Unii oraz zdecydowanego ich egzekwowania w celu budowy zaufania, które pozwoli na rozwój gospodarki cyfrowej. W motywach RODO znajdujemy informację, że technologia cyfrowa, która zmieniła gospodarkę i życie społeczne, powinna nadal ułatwiać swobodny przepływ danych osobowych w krajach UE, równocześnie zapewniając wysoki stopień ich ochrony (motyw 7 RODO). Zdaniem twórców RODO, żeby rynek wewnętrzny UE mógł właściwie funkcjonować, swobodny przepływ danych nie jest ograniczony, ani zakazany z powodów odnoszących się do ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych. Przetwarzajmy zatem, ale bezpiecznie.

Jak to robić?

Efektywne zapewnienie bezpieczeństwa danych wewnątrz organizacji jest sukcesem. Kolejny poziom zaawansowania, to zapewnienie bezpieczeństwa we współpracy z podmiotami zewnętrznymi. RODO wprowadza w tym zakresie wymóg weryfikacji podmiotów, z którymi chcemy współpracować. Kontrahent, przetwarzający dane, powinien zapewniać wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by proces ten był zgodny z RODO i chronił prawa osób, których dane podlegają przetwarzaniu. Jak wykazać takie „wystarczające gwarancje"? Pomocne będzie stosowanie zatwierdzonych kodeksów postępowania albo posiadanie zatwierdzonego certyfikatu zgodności. Obecnie zrzeszenia branżowe pracują nad stworzeniem takich kodeksów, które będą następnie podlegały zatwierdzeniu przez PUODO. Odnośnie do zatwierdzonego systemu certyfikacji, nowa ustawa o ochronie danych osobowych z 10 maja 2018 r. wprowadza model certyfikowania zgodności z RODO. Certyfikacji dokonywać będzie PUODO na wniosek administratora, podmiotu przetwarzającego, producenta albo podmiotu wprowadzającego usługę lub produkt na rynek. Szczęśliwie dla rynku, certyfikację będą nadawać także prywatne podmioty certyfikujące, uprawnione przez Polskiego Centrum Akredytacji. Pozwoli to na skrócenie kolejek i relatywnie szybką możliwość uzyskania certyfikatu. Zgodnie z przepisami, wnioski powinny być rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od dnia ich złożenia.

A co dalej?

Oba opisane rozwiązania to zapowiedź nieodległej przyszłości. Jak zweryfikować swojego kontrahenta już teraz? Przedsiębiorcy stosują różne rozwiązania. Jednym z nich jest posługiwanie się kwestionariuszem, w którym kontrahent (kandydat na kontrahenta) powinien wskazać, jakie środki bezpieczeństwa podjął, aby przetwarzać dane w zgodzie z RODO. Stosowane są gotowe listy takich środków bezpieczeństwa z obowiązkiem odznaczenia tych pozycji, które kontrahent stosuje. Alternatywnie, kontrahent dostaje otwarte pytanie – zostaje poproszony o opisanie zastosowanych rozwiązań. Druga sytuacja okazuje się kłopotliwa zwłaszcza dla nieprzygotowanych, co powinno już dawać sygnał, że podmiot nie jest wiarygodny.

Aktualnie zdecydowanymi wygranymi są te podmioty, które zawczasu uzyskały dostępne dotychczas na rynku certyfikaty, w szczególności certyfikat zgodności z normą ISO/IEC 27 001:2014 (bezpieczeństwo informacji), ISO/IEC 29 151:2017 (bezpieczeństwo danych osobowych) lub certyfikat zgodności z normą ISO/IEC 27 018:2014 (ochrona danych osobowych w chmurze obliczeniowej).

Niewątpliwie jednak przed nami nowe wyzwania związane z certyfikacją na zupełnie nowych warunkach. Posiadanie certyfikatu zgodności z RODO będzie dużym atutem.

Urzędnicy coraz chętniej wynajmują informatyków

Analitycy Gartnera wskazują, że dyrektorzy ds. informatyki w organizacjach rządowych coraz odważniej stawiają na cyfrową transformację i outsourcing. W najbliższych latach planują inwestycje w cyberbezpieczeństwo, analizę Big Data, ale również usługi data center – z chmurą obliczeniową na czele.

Magdalena **Żernicka**

Business Development Manager, Atman

Według najnowszego badania przeprowadzonego przez Gartnera ponad 30 proc. ankietowanych reprezentujących instytucje publiczne różnego szczebla wskazało inwestycje w rozwiązania chmurowe lub stosy rozwiązań datacentrowych jako jeden z najważniejszych celów rozwojowych. Dla porównania – tylko 12 proc. przebadanych dyrektorów ds. informatyki z sektora prywatnego wskazało te obszary jako kluczowe dla rozwoju przedsiębiorstw.

Ta różnica bierze się stąd, że poza kilkoma wyjątkami sektor publiczny jest zazwyczaj opóźniony w stosunku do sektora prywatnego jeśli chodzi o wdrażanie nowych technologii. Obecnie wydaje się konieczne, by ten dystans został szybko nadrobiony. Powodów jest kilka, a do najistotniejszych należą zmiany w otoczeniu prawnym i wprowadzone ostatnio regulacje, takie jak RODO. Aby sprostać nowym wymaganiom, jednocześnie podnosząc jakość elektronicznej obsługi obywateli, sektor publiczny musi rozwijać swoje możliwości w zakresie zarządzania danymi i całą infrastrukturą IT odpowiedzialną za ten aspekt. Deficyt specjalistów IT, wnikliwa analiza kosztów TCO i presja na szybkie wdrożenia projektów sprawiają, że czołowe instytucje rynku publicznego coraz częściej skłaniają się ku outsourcingowi i ofercie operatorów świadczących szeroki wachlarz usług datacentrowych, z chmurą włącznie.

Z badania Gartnera, które powstało na podstawie rozmów z 3160 dyrektorami działów informatycznych z 98 krajów, w tym 461 było pracownikami instytucji rządowych, wyłania się jeszcze jeden ciekawy wniosek. Otóż zdaniem analityków sektor rządowy na całym świecie coraz przychylniej patrzy na outsourcing usług IT także ze względu na lekcję, jaką w ostatnich latach instytucjom publicznym udzielili hakerzy. Duże ilości wrażliwych danych gromadzone przez państwo, banki czy placówki medyczne na temat obywateli są łakomym kąskiem dla cyberprzestępców, którzy wykorzystując braki w obsadzie stanowisk technicznych m.in. w administracji, przeprowadzili wiele ataków na infrastrukturę. Straty finansowe i wizerunkowe sprawiły, że instytucje publiczne są teraz bardziej skłonne do inwestowania w outsourcowane technologie i doradztwo informatyczne. Trend ten nie omija Polski, gdzie władze państwowe w ubiegłym roku przyjęły tzw. Krajowe Ramy Polityki Cyberbezpieczeństwa RP na lata 2017–2022. Przykładem tego typu działań może być choćby decyzja Centralnego Ośrodka Informatyki, który podpisał z Atmanem umowę na usługę kolokacji i dzierżawę ciemnych włókien światłowodowych. To jeden z największych tego typu kontraktów w czwartym kwartale ubiegłego roku.

To, że polskie instytucje coraz odważniej stawiają na dojrzałe technologie związane z zarządzaniem danymi, potwierdza m.in. amerykański think-tank Center for Data Innovation, który badał stopień innowacyjności państw Unii Europejskiej. Według opublikowanego w październiku ub.r. raportu „The State of Data Innovation in the EU" Polska w kategorii związanej z gospodarką opartą na danych plasuje się na 14 pozycji, tuż za gospodarką niemiecką. W najnowszym badaniu BSA Global Cloud Computing Scorecard 2018 poświęconym regulacjom prawnym i politykom rządów w zakresie rozwoju technologii chmurowych, Polska została z kolei sklasyfikowana na 11 miejscu wśród 24 czołowych światowych gospodarek IT. Zdaniem analityków BSA (Business Software Alliance) polskie środowisko prawne i obowiązujące przepisy stanowią dobrą platformę do rozwoju innowacji w chmurze i tym samym promocji gospodarki cyfrowej.

W najbliższym czasie szansą dla instytucji publicznych na dalsze inwestycje w outsourcing infrastruktury IT mogą być nabory wniosków o finansowanie projektów informatycznych ze środków unijnych w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Pula wynosi ponad 1 mld złotych, a o dofinansowanie mogą ubiegać się instytucje publiczne, które chcą udostępniać usługi elektroniczne i budować systemy informatyczne wspierające działanie administracji.

Outsourcing na nowo

Piotr **Regulski**

wiceprezes ds. handlowych spółek Impel Cleaning i Impel Security Polska

Rozwój outsourcingu postępuje. Wyprowadzanie części działalności przedsiębiorstwa na zewnątrz nikogo już nie dziwi, ale na Zachodzie powoli daje zauważyć się nowy trend – łączenie outsourcowanych usług. – Taki zabieg pozwala nie tylko na oszczędności, ale także pozyskanie wartości dodanej. Pierwsi polscy przedsiębiorcy, którzy się na to zdecydują, mają szansę zdystansować konkurencję.

Na pierwszy rzut oka wydaje się, że rachunek jest prosty. Właściciel dużej firmy postanawia outsourcować pojedyncze usługi, np. ochronę, sprzątanie i serwis techniczny budynku. Bada rynek i szuka najtańszych opcji. Gdy znajdzie najbardziej korzystne oferty, szybko się na nie decyduje. Ciężar obsługi procesów spada z jego barków, koszty maleją. Tak działa outsourcing. Czy może być lepiej?

Gdzie kucharek sześć…

Może. Rzadko kiedy bowiem polscy przedsiębiorcy wybiegają myślami naprzód. Tymczasem, po upływie pierwszych miesięcy współpracy, może okazać się, że niska cena za usługę sprzątania odbija się na wynagrodzeniach pracowników, którzy nie przykładają się do swoich obowiązków. Brudna łazienka odstrasza nie tylko potencjalnych klientów, ale też zniechęca do współpracy partnerów biznesowych. Recepcjoniści z firmy ochroniarskiej, którzy mogliby pomóc odnaleźć się na terenie zakładu nowym pracownikom firmy sprzątającej, a po obchodzie wskazać im miejsca, które niezwłocznie wymagają czyszczenia, nie robią tego. Pomiędzy tymi dwiema grupami toczy się bowiem cicha rywalizacja o pozycję – w razie cięć budżetowych jedna z nich będzie musiała odejść. Osoby odpowiedzialne za konserwację urządzeń mogłyby podzielić się wiedzą o istotnych usterkach z ochroniarzami, lecz także tego nie robią. Nikt nie powiedział im, że taka informacja może być ważna. Czy w ostatecznym rozrachunku kilku usługodawców pod jednym dachem to jednoznaczna korzyść?

W biznesie jak w życiu

Wybór dostawcy danej usługi powinien przypominać wybór samochodu. Gdy wybieramy konkretny model, naszym najważniejszym kryterium rzadko jest tylko cena. W zależności od potrzeb szukamy auta bezpiecznego, szybkiego, przestronnego lub po prostu budzącego zachwyt. Zależy nam bowiem nie tylko na pieniądzach, ale też na wygodzie, mobilności, prestiżu czy bezpieczeństwie rodziny. W biznesie panują te same zasady, co w życiu prywatnym. Wybierając usługodawcę dla naszej firmy, powinniśmy zwracać uwagę na to, jakie korzyści, oprócz finansowych, nam przyniesie.

Nowe podejście do outsourcingu i trend z nim związany ma właśnie pozwolić na spersonalizowaną obsługę przedsiębiorstwa, które zyskuje w ten sposób nie tylko czas i pieniądze, ale też inne, kluczowe dla niego wartości. Ten trend to łączenie usług i dostarczanie ich firmie w ramach wspólnego zarządzania.

Korzyści z łączenia usług

Integracja usług to objęcie kilku procesów przez jednego koordynatora, ujednolicenie zasad administrowania i zarządzania nimi, a także zunifikowanie reguł pracy. To połączenie ludzi, technologii i stworzenie jednego wspólnego środowiska, w którym panują te same zasady.

REKLAMA

WHO IS WHO W BRANŻY OUTSOURCINGU

Coraz częściej, podejmując decyzję o prowadzeniu biznesu, zastanawiamy się też nad tym, jakie zadania możemy „wyekspediować" na zewnątrz. Outsourcing stał się niezwykle popularny – ułatwia skupienie się na podstawowych zadaniach spółki, zdejmuje właścicielom z głowy potrzebę zajmowania się choćby kadrami, księgowością czy rekrutacją. Ale nie tylko – dziś w zasadzie outsourcować można wszystko. Pytanie tylko u kogo? Jak wybrać właściwą firmę, która zapewni nam komfort funkcjonowania na niełatwym biznesowym rynku? Liczymy na to, że nasza prezentacja Who is who w outsourcingu przybliży Państwu te osoby, które ten rynek tworzą. Może to będzie podstawą do dalszego rozważenia, z kim chcielibyście Państwo współpracować?
Zapraszam do lektury.

WOJCIECH DARŁOWSKI

CZŁONEK ZARZĄDU ITELLIGENCE

Wojciech Darłowski z itelligence związany jest od 1996 roku, niemal od początku istnienia firmy na polskim rynku. Początkowo jako konsultant IT, później jako szef Działu IT współtworzył strategię sprzedaży usług outsourcingowych spółki. W 2005 roku objął funkcję dyrektora data center itelligence w Tarnowie Podgórnym pod Poznaniem. Obecnie w strukturach globalnych firmy pełni rolę Head of Global Managed Services Center Poland oraz Head of GMS Data Center Services Poland. Od czerwca 2017 r. sprawuje również funkcję członka zarządu itelligence. Wojciech Darłowski jest absolwentem Politechniki Poznańskiej, gdzie w latach 1992 – 2000 pracował również jako wykładowca.

GRZEGORZ DZIK

PREZES ZARZĄDU IMPEL

Założyciel i główny akcjonariusz Impel. W latach 1999 – 2004 przewodniczący Rady Nadzorczej Impel, od 5 stycznia 2004 roku prezes jej zarządu. Zasiada w Radach Nadzorczych spółek: Vantage Development, TIM i Climbex. Aktywny działacz na rzecz środowisk gospodarczych. W latach 1998 – 2012 prezes, a od września 2012 roku przewodniczący Rady Zachodniej Izby Gospodarczej – Pracodawcy i Przedsiębiorcy, organizacji zrzeszającej dolnośląskich przedsiębiorców, fundatora Nagrody Gospodarczej Dolnośląski Gryf.
W latach 2002 – 2005 oraz od 2016 roku wiceprezydent Konfederacji Pracodawców Polskich. W 2009 roku powołany na Konsula Honorowego Ukrainy. Czynny działacz społeczny i charytatywny. Od 2006 roku przewodniczący Rady Fundacji „Na ratunek dzieciom z chorobą nowotworową", z której działalnością związany jest od roku 1998. Inicjator budowy kliniki dla dzieci „Przylądek Nadziei". Laureat prestiżowych nagród i wyróżnień. Absolwent Wydziału Budownictwa Lądowego na Politechnice Wrocławskiej.

MICHAŁ GÓRA

PREZES ZARZĄDU ALFAVOX

Ekspert customer care w globalnych projektach na czterech kontynentach m.in. w krajach DACh, USA, Indiach, Argentynie i Meksyku. Strateg i wizjoner. Autor przełomowych rozwiązań technologicznych, w tym wirtualnych oddziałów dla branży finansowej. Wyznacza strategiczny kierunek rozwoju we wszystkich obszarach działania firmy. Doceniając ludzi i wartość kapitału ludzkiego, ukształtował Alfavox jako silnego gracza odnoszącego sukcesy na międzynarodowych rynkach. Partnerstwo z klientami i doskonałe rozpoznawanie potrzeb wpisał w misję i strategię działania firmy. W efekcie jego pracy Alfavox jako lider na rynku polskim działa także w 12 krajach, realizując projekty m.in. dla Grupy Aviva, T-Mobile Usługi Bankowe, Alior Bank i firm z Grupy Virgin. Członek Rady Programowej Fintech Digital Congress oraz Warsaw International Banking Summit. Pasjonat doświadczania wrażeń kulturalnych na wszystkich kontynentach, do dziś zwiedził 250 miast na całym świecie.

JAROSŁAW JANISZEWSKI

PREZES ZARZĄDU NDG MEDICAL ORAZ GŁÓWNY EKSPERT DS. PROCESÓW ZATRUDNIENIA W GRUPIE NDG

Absolwent Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie oraz Uczelni Łazarskiego w Warszawie. Specjalista w branży outsourcingu sił sprzedaży z ponad 12-letnim doświadczeniem zdobywanym na każdym szczeblu kariery. W Grupie NDG odpowiada za całościowe funkcjonowanie firmy, główny nacisk kładzie na kontakt z klientami i nadzór procesów rekrutacji. Kluczowe dla niego obszary to: zarządzanie firmą, nadzorowanie oraz optymalizacja kluczowych procesów operacyjnych; współpraca z producentami, dystrybutorami, dostawcami (od strony handlowej); budowanie relacji typu B2B i organizacja strategii typu CRM (*client relationship management* – zarządzanie relacjami z klientem); zarządzanie projektami; motywowanie podległych pracowników do realizacji wyznaczonych celów. Posiada kompetencje, które pozwalają mu oferować klientom także tworzenie działów handlowych od podstaw, opracowanie planów finansowych oraz opracowanie strategii. To ekspert w dziedzinie outsourcingu i pozyskiwania nowych, wartościowych pracowników.

ARTUR KAPACKI

PREZES ZARZĄDU TELMON

Stworzył spółkę w 2010 r. i prowadzi ją do dnia dzisiejszego. Ukończył Politechnikę Warszawską, Wydział Inżynierii Produkcji na kierunku Zarządzanie i Marketing. Posiada przeszło 10 letnie doświadczenie w pracy w telemarketingu głównie z zakresu finansów i ubezpieczeń. W latach 2002 – 2010 pełnił szereg funkcji menedżerskich w branży ubezpieczeniowej i finansowej. Odpowiadał za rozwój Call Center LINK 4 TU, Call Center Provident Polska sprzedającego nowe produkty spółki oraz za stworzenie Call Center zajmującego się sprzedażą produktów BRE Ubezpieczenie TUiR. Pracował również na stanowisku kierownika projektów w Telbridge. Artur Kapacki jest żonaty. Pasjonuje się podróżami, lubi aktywnie spędzać czas np. udając się na wycieczki rowerowe czy grając w squash-a.

RYNEK OUTSOURCINGU W POLSCE

MACIEJ MAJEWSKI

PREZES ZARZĄDU LEASINGTEAM

Wraz z żoną stworzył firmę od podstaw, w pierwszych pięciu latach powiększając ją o 1000 proc. oraz rokrocznie podwajając obroty. Obecnie, po 14 latach funkcjonowania firmy, LeasingTeam skutecznie rywalizuje z globalnymi koncernami na polskim rynku outsourcingu HR, każdego miesiąca oddelegowując do pracy blisko 10 tysięcy pracowników. Maciej Majewski odpowiada za zarządzanie oraz wytyczanie i realizację strategii spółek Grupy Kapitałowej LeasingTeam. Nadzoruje najważniejsze transakcje i kontroluje ekspansję biznesu, realnie wpływającą na wzrost udziału w rynku. Absolwent Wyższej Szkoły Ekonomiczno-Informatycznej w Warszawie, na której studiował Informatykę i Zarządzanie, oraz podyplomowych studiów z zakresu zarządzania w IESE Business School w Barcelonie.

VIOLETTA MAŁEK

PARTNER ZARZĄDZAJĄCY GEKKO ADVISORYNOW

Posiada 20 lat doświadczenia w biznesie, głównie z dziedziny centrów usług biznesowych oraz zarządzania finansami. Zarządza zespołem doświadczonych konsultantów wywodzących się z globalnych firm konsultingowych (BIG4), jak również ekspertów branżowych, analityków biznesowych i finansowych. Gekko advisoryNOW jest nowoczesną firmą konsultingową, zaufanym doradcą polskich i międzynarodowych przedsiębiorstw w zakresie optymalizacji i poprawy efektywności.
Przed stworzeniem Gekko advisoryNOW była dyrektorem w KPMG, pełniła funkcję szefa generalnego w firmie McCormick Centrum Usług Wspólnych w Regionie EMEA. Wcześniej była dyrektorem finansowym odpowiedzialnym za stworzenie i przeniesienie procesów księgowych w PwC w Regionie CEE. Była też dyrektorem finansowym i członkiem zarządu w spółce produkcyjnej Avon Operations, sprzedażowej Avon Cosmetics Poland oraz Avon EMEA FSC. Pracowała jako dyrektor finansowy w TNT Express Worldwide i Abbott Laboratories w Polsce i w Anglii.

MARIUSZ ODKAŁA

PREZES ZARZĄDU TELEPERFORMANCE POLSKA

Posiada ponad 25 lat doświadczenia w obszarze zarządzania, sprzedaży oraz marketingu. Jest doświadczonym menedżerem (MBA) z licznymi sukcesami w branżach outsourcingu, e-commerce, telekomunikacji i przemysłu morskiego. Był odpowiedzialny za prowadzenie i rozwój wielonarodowych struktur przedsiębiorstw w Polsce i Europie. Od 2012 roku pełni funkcję prezesa zarządu i dyrektora zarządzającego Teleperformance Polska. Konsekwentnie buduje pozycję firmy jako lidera w branży outsourcingu contact center. Firma zatrudnia aktualnie ponad 1100 osób i zapowiedziała dalszy dynamiczny rozwój. W najbliższym czasie do swoich inboundowych projektów wielojęzycznych dla globalnych marek chce zatrudnić kolejnych 350 pracowników. Teleperformance Polska posiada aktualnie 4 nowoczesne biura w Warszawie oraz Katowicach.

SŁAWOMIR POŁUKORD

PREZES ZARZĄDU QUMAK

Absolwent Politechniki Wrocławskiej, gdzie ukończył studia na Wydziale Elektroniki (specjalność: systemy informatyczne) oraz studia podyplomowe na Wydziale Informatyki i Zarządzania (program Executive MBA, organizowany wspólnie z Central Connecticut State University). Na George Washington University uzyskał tytuł Associate in Project Management. Z branżą IT związany ponad 25 lat. Do roku 1996 prowadził własną działalność gospodarczą w zakresie produkcji i wdrożeń oprogramowania oraz projektowania i wykonawstwa systemów sieciowych. W latach 1996-1999 w oddziale ComputerLand jako dyrektor ds. realizacji odpowiadał za realizację projektów spółki w regionie dolnośląskim. W latach 2000-2001 w NOKIA Polska zarządzał zespołem wdrażającym rozwiązania Mobile Packet Core w sieciach telekomunikacyjnych. W latach 2001-2014 w Sygnity pełnił różne role: od kierownika projektu, przez dyrektora Biura Zarządzania Projektami, po dyrektora generalnego Pionu i Prokurenta Spółki. W międzyczasie powoływany do zarządów spółek zależnych: wiceprezes zarządu WINUEL (2010-2011), wiceprezes zarządu ARAM (2009-2010), prezes zarządu ZEC InfoService (2003-2009). Od roku 2015 związany z Microsoft, gdzie odpowiadał za rozwój biznesu w sektorze publicznym oraz sektorze ochrony zdrowia.

PIOTR RUTKOWSKI

PARTNER ZARZĄDZAJĄCY SOURCE ONE

Od blisko 20 lat związany z sektorem nowoczesnych technologii oraz branżą outsourcingu. W roku 2006 stworzył i zarządza niezależną firmą doradczą SourceOne Advisory (sourceone.pl), specjalizującą się w doradztwie w zakresie outsourcingu, strategii sourcingowych i wsparciu procesów zakupowych. Doradzał w projektach outsourcingowych, z których największe miały wartość ponad 300 mln zł. W swej karierze doradzał m.in. dla T-Mobile, Polkomtel, PZU, TVP, PKN Orlen,, PKP PLK, PKP Energetyka, Energa, Raben, DHL, CTL Logistics, HDI, ING Bank, KredoBank (Ukraina), Meritum Bank, Kredyt Bank, Budimex, Pinebridge Investments, AmRest, KOPEX, Mitsubishi Electric Europe, JS Hamilton. Autor licznych publikacji z dziedziny outsourcingu. Prowadzi KPI-BLOG. Ekspert Fundacji Pro Progressio oraz stały współpracownik magazynu Outsourcing&More i Outsourcing Portal. Wykładowca z zakresu outsourcingu oraz strategii sourcingowych w Szkole Głównej Handlowej oraz Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie.

RYNEK OUTSOURCINGU W POLSCE

Księgowi przed szczególnym wyzwaniem

Rosnący trend outsourcingu będzie w najbliższym czasie stanowić szczególne wyzwanie dla zawodu księgowego czy też kadrowca. Jeśli w dzisiejszych czasach przedsiębiorca jeszcze zadaje sobie pytanie, czy ktoś lepiej zadba o nasze finanse niż my sami?, to być może nie dokonał oceny efektywności swojego zespołu i porównania korzyści z outsourcingu, bądź posiada wysoko wyspecjalizowane własne działy finansowo-kadrowe, posiadające oczekiwane kompetencje, na akceptowalnym poziomie ponoszonych kosztów jego utrzymania.

Monika **Iwaniec**

prezes zarządu Kancelarii Finansowo-Prawnej REWITPLUS w Krakowie, członek i wykładowca Stowarzyszenia Księgowych w Polsce

Podstawową rolą realizowaną przez zarząd firmy jest pozyskiwanie potrzebnych zasobów, przy możliwie najniższych nakładach, do realizacji określonych celów. W otaczającej nas rzeczywistości poziom skomplikowania przepisów prawnych, podatkowych, płacowych, księgowych, rosnąca rola procesów informatycznych i wielość obowiązków nałożonych na przedsiębiorstwa wymaga zaangażowania specjalistów w każdym z tych obszarów. Taką możliwość, za relatywnie niewielkie pieniądze, daje oddelegowanie tych obowiązków do wyspecjalizowanych podmiotów zewnętrznych. Firmy te, prowadząc zwykle usługi dla wielu różnorodnych podmiotów, dysponują „wiedzą zbiorową", posiadają zespoły wyspecjalizowanych pracowników, bazę wiedzy w różnych dziedzinach a często także trudne do przecenienia doświadczenie w realizacji podobnych zadań i w rozwiązywaniu ewentualnych problemów. Oczywiście, możemy samodzielnie stworzyć podobny zespół, jednak na rynku pracy pozostało niewielu kandydatów, posiadających potrzebne umiejętności, a zatem zbudowanie go na wyłączne potrzeby firmy – chociaż być może zapewni większą elastyczność w działaniu – może okazać się znacznie bardziej kosztowne, w tym również musimy wziąć pod uwagę jego utrzymanie w dłuższej perspektywie czasu oraz rozwój.

Czy zatem zatrudnienie zewnętrznego biura kadrowo-księgowego ma same zalety?

Jak pokazuje praktyka – zlecenie części procesów na zewnątrz firmy niesie za sobą również sporo nowych wyzwań. Trzeba zbudować odpowiedni model komunikacji, zadbać o bieżącą wymianę informacji i o bezpieczeństwo przekazywanych danych, może nawet zmienić procedury wewnątrz firmy, obieg dokumentacji itp., dostosować systemy informatyczne do potrzeb wymiany danych, czy wreszcie zagwarantować sobie dostęp do bieżących raportów finansowych… itd. Obecnie nawet w małych miejscowościach szeroka gama usług księgowych i kadrowych jest oferowana przez wiele podmiotów, o różnej skali działalności i – co ważne – o różnej jakości oferowanych usług. To tworzy nowy dylemat – jak wybrać odpowiedniego partnera? Choć warto zauważyć, że bywa, iż większe ryzyko podejmujemy, zatrudniając pracowników działu księgowości czy kadr, mając przy tym tak naprawdę ograniczone możliwości sprawdzenia ich praktycznych umiejętności. Za wyborem zewnętrznego podmiotu opowiada się wszakże jeszcze jeden, jakże aktualny aspekt otaczającego nas świata.

Podążać za zmianami

Dynamika zmian przepisów i galopujące wręcz jedna za drugą nowelizacje sprawiają, że musimy zadbać o szkolenia pracowników, ponosząc przy tym często niemałe koszty. Zewnętrzne biuro – obsługując zwykle wiele różnorodnych podmiotów – rozkłada je na wszystkich swoich klientów, często w sposób prawie dla nich niezauważalny. Podobnie sprawa ma się z zakupem i aktualizacją systemów kadrowych i księgowych, oprogramowania wspierającego procesy, wydawnictwami fachowymi itp. Oczekuje się, że w najbliższych dekadach będzie rosła rola podmiotów zewnętrznych w obsłudze przedsiębiorstw. Niezaprzeczalnie główne czynniki, mające na to wpływ, to: niższe koszty, specjalizacja i postęp technologii cyfrowych w obsłudze np. podatków oraz dostęp do wiedzy doświadczonych zespołów specjalistów. Rozprzestrzenianie się nowych technologii cyfrowych wpłynie na działalność firm, zmieni praktykę rachunkowości i oczekiwane kompetencje księgowych. Inteligentne oprogramowanie i systemy zastąpią pracę ręczną (jak księgowanie), zautomatyzują złożone, wieloaspektowe procesy (np. zamknięcie roku bilansowego, raportowanie) oraz będą mocno wspierać trendy w kierunku outsourcingu niektórych usług. Zatem pytaniem nie brzmi, „czy korzystać z outsourcingu usług księgowo-kadrowych", ale „kiedy"?

Grupa NDG bada wizerunek outsourcingu sił sprzedaży w Polsce

Raport „Wizerunek usług outsourcingu sił sprzedaży w Polsce", przygotowany przez Grupę NDG we współpracy z PRESS-SERVICE Monitoring Mediów i fundacją Pro Progressio, został opublikowany z końcem ubiegłego roku. Opracowanie dotyczyło funkcjonowania, popularności i wizerunku branży zewnętrznego wsparcia sił sprzedaży. Od maja trwa badanie do kolejnego raportu.

Outsourcing oznacza korzystanie ze źródeł zewnętrznych. W praktyce to powierzanie zadań, funkcji czy procesów podmiotowi zewnętrznemu. Z kolei outsourcing sił sprzedaży to wydzielenie ze struktur firmy działań związanych ze sprzedażą. Podstawowym celem funkcjonowania w tym modelu jest optymalizacja kosztów, zwiększenie elastyczności w zarządzaniu personelem lub uwolnienie przedsiębiorstwa od części obowiązków.

Co o outsourcingu sił sprzedaży mówią przedsiębiorcy?

Raport opublikowany w 2017 roku wskazał główne kierunki rozwoju branży, ale też trendy, które najwyraźniej zarysowały się w odpowiedziach respondentów. Były to: niski poziom wiedzy o outsourcingu sił sprzedaży wśród przedsiębiorców, zaufanie, jakim obdarzają swoich partnerów ci, którzy korzystają z usług zewnętrznego wsparcia oraz stały rozwój.

⇨ **Mała wiedza**

Wykorzystanie modelu współpracy na zasadach outsourcingu notuje stały wzrost. Mimo to, jak pokazują badania, aż 75 proc. polskich przedsiębiorców nie korzystało z tego typu możliwości współdziałania i ich wiedza w tym temacie jest nikła. Duża część respondentów nie umiała zdefiniować, czym jest i na czym polega outsourcing sił sprzedaży. Mylono go najczęściej z modelem działania agencji pracy tymczasowej.

Jeśli przedsiębiorcy szukają informacji na temat outsourcingu sił sprzedaży lub pozyskują ją od kogoś innego, działa to w większości przypadków na zasadzie rekomendacji (63,7 proc. respondentów wskazała rekomendacje jako źródło wiedzy o outsourcingu sił sprzedaży) ze strony pracowników, partnerów lub kontrahentów. Jako źródło wiedzy o outsourcingu respondenci wskazali także Internet. Nikt w tym miejscu nie wymienił mediów tradycyjnych.

⇨ **Długofalowe kontrakty**

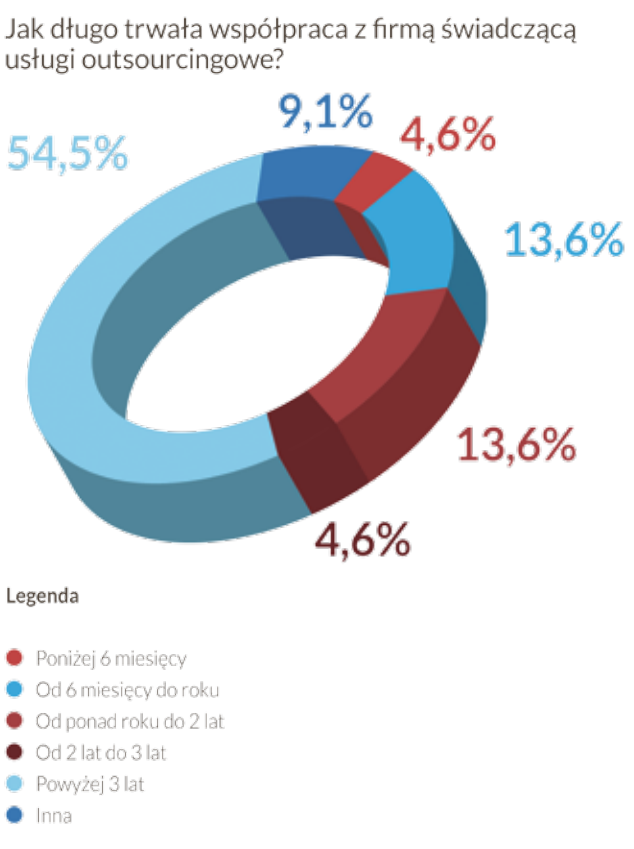
Zaufanie, jakim obdarzają swoich partnerów firmy, które skorzystają z outsourcingu sił sprzedaży, dobrze wróży rozwojowi branży. Przekłada się ono na długofalowe kontrakty z jednym z partnerów lub wybór strategii działania opartej na outsourcingu we współpracy z różnymi podmiotami.

Większość z badanych firm, które zadeklarowały posiadanie doświadczenia w korzystaniu z outsourcingu sił sprzedaży (54,5 proc.), współpracuje lub współpracowała z firmą outsourcingową powyżej trzech lat.

⇨ **Stały rozwój branży**

Outsourcing sił sprzedaży zdobywa coraz większe zaufanie polskich przedsiębiorców. Jest jednym z najprężniej rozwijających się sektorów rynku outsourcingowego w Polsce, a według ekspertów ta tendencja ma utrzymać się przez najbliższe lata. Potwierdziły to wyniki raportu opracowanego przez Grupę NDG i jej partnerów: 77,4 proc. respondentów uznało, że to rynek prognozujący stały wzrost.

Raport 2018

Pierwsza edycja raportu „Wizerunek usług outsourcingu sił sprzedaży w Polsce" ukazała branżę w szerokim ujęciu i dała podstawy do podsumowania i skomentowania wizerunku i funkcjonowania outsourcingu sił sprzedaży w naszym kraju. Kolejne badanie i raport będą oczywistą kontynuacją obranego kierunku. Celem tegorocznego opracowania będzie odświeżenie danych z ubiegłego roku oraz ocena rozwoju branży, zapowiadanego przez respondentów podczas poprzedniego badania.

Do udziału w badaniu autorzy zapraszają zarówno przedsiębiorców, jak i przedstawicieli z różnych branż. Ankiety są dostępne na stronie www.ndg.com.pl.