

Jak zaplanować przejście na BPO HR

Apetyt na outsourcing HR



Warunkiem osiągnięcia maksymalnych korzyści z Business Process Outsourcing jest wybór odpowiedniej oferty, profesjonalnego dostawcy i ustalenie optymalnego dla danej firmy zakresu usług. Dobrze przemyślany i zaplanowany proces przejścia firmy od samodzielnego naliczania płac do modelu outsourcingu w tym zakresie to początek efektywnej współpracy, która zaowocuje oszczędnościami.

Outsourcing procesów biznesowych w zakresie płacowym coraz bardziej zyskuje na popularności. W Europie w ciągu ostatnich pięciu lat wartość umów na Business Process Outsourcing w zakresie HR uległa podwojeniu. Według raportu IDC w 2003 r. wynosiła ona 1,2 mld euro, a w 2008 r. wzrosła już do 2,8 mld euro. Szacunki na kolejne lata również przewidują wzrost.

Nic dziwnego – BPO w zakresie HR to korzyści ekonomiczne, większa efektywność firmy, uwolnienie zasobów na realizację zadań strategicznych i odciążenie pracowników z wykonywania powtarzalnych i czasochłonnych zadań.

Powiedz, co chciałbyś osiągnąć, i zmierz spodziewane efekty

Przed podjęciem decyzji o zleceniu naliczania wynagrodzeń firmie zewnętrznej warto sprawdzić, jakie korzyści możemy osiągnąć, korzystając z takiej usługi. Jasno sprecyzowane spodziewane zyski i oszczędności z outsourcingu oraz związane z tym koszty to podstawowe informacje, konieczne przy podejmowaniu decyzji o BPO.

Na przykład w firmie zatrudniającej 1500 pracowników płace nalicza średnio sześć osób. W firmie outsourcingowej tę samą pracę mogą wykonać dwie osoby. Mniejsza liczba pracowników to również trzy razy niższe koszty wynagrodzeń oraz znacznie niższe koszty szkoleń z zakresu naliczania płac, zmian prawnych i obsługi systemu informatycznego, które dla firmy korzystającej z BPO zredukowane są praktycznie do zera.

Oprócz oszczędności finansowych należy także pamiętać o innych argumentach przemawiających za BPO: zwiększonej jakości obsłudze procesów płacowych oraz wyższym poziomie bezpieczeństwa danych o wynagrodzeniach.

W zgodzie ze strategią firmy

Przed podjęciem decyzji o outsourcingu warto dokładnie przeanalizować, jakie procesy najlepiej zlecić na zewnątrz, a które nadal powinny być realizowane wewnątrz firmy.

Na przykład w firmach decydujących się na BPO HR, w których kultura organizacyjna zakłada dużą rolę i aktywność działów kadrowych, a polityka kadrowa wynika z wieloletnich wypracowanych standardów i jest silnie wpisana w ogólną strategię firmy – najczęstszą decyzją jest kontynuacja pełnienia funkcji kadrowej przez pracowników firmy i ograniczenie outsourcingu HR do naliczania wynagrodzeń. Realizacja funkcji płacowych na zewnątrz pozwala poświęcić uwolniony czas i zasoby na realizację zadań wpisujących się w strategię HR firmy.

Wybór partnera outsourcingowego

Firmy, które decydują się na outsourcing – bez względu na rodzaj outsourcowanej usługi – zwykle rozważają taką decyzję w długiej perspektywie czasowej. To decyzja strategiczna – stąd wskazane jest, by w proces wyboru dostawcy zaangażował się nie tylko szef działu HR, ale także członek zarządu ds. finansowych.

Wybierając dostawcę usług outsourcingowych, warto zwrócić uwagę na jego doświadczenie, zaplecze specjalistów, jakim dysponuje, zakres oferowanych usług. Ważne również, na jakim systemie informatycznym usługa będzie realizowana – to wyznacza jakość i stabilność obsługi, a także możliwości rozwojowe w przyszłości.

External Services – BPO w zakresie HR

Należąca do Grupy BCC spółka External Services oferuje usługi outsourcingu procesów biznesowych (BPO) dla dużych i średnich przedsiębiorstw w oparciu o system SAP.

Jej działalność koncentruje się na outsourcingu procesów naliczania płac i administracji kadrami, a także na outsourcingu księgowości.

Wyróżnikiem i atutem External Services jako partnera biznesowego jest oparcie się na potencjale i doświadczeniu Grupy BCC. Dzięki temu klienci External Services mogą korzystać z kompleksowej oferty outsourcingowej, obejmującej zarówno procesy biznesowe, jak i narzędzia IT. Grupa BCC zapewnia klientom External Services hosting, administrację i serwis rozwiązań SAP, a także w razie potrzeby – również usługi rozwoju i wdrożeń SAP.

Podstawowe korzyści z outsourcingu

- specjalizacja – firma skupia się na „core businessie”; uwalnia czas i zasoby na realizację strategii firmy
- poufność danych – firma ma pewność, że informacje dotyczące płac są doskonale strzeżone zarówno przed osobami z zewnątrz, jak i pracownikami
- oszczędności – koszty szkoleń, serwisu, infrastruktury IT, oprogramowania i rekrutacji specjalistów HR są dużo niższe
- wysoka jakość – korzystanie z usług specjalistów mających dostęp do profesjonalnych szkoleń i źródeł wiedzy o zmianach w przepisach prawnych; płace naliczane są z największą dokładnością, zawsze na czas
- ciągłość obsługi – nie ma problemu zwolnień, chorób, urlopów osób odpowiedzialnych za wynagrodzenia

Istotna też jest kompleksowość oferty partnera outsourcingowego – nawet jeśli na początku chcemy korzystać tylko z ograniczonego zakresu usług. W razie potrzeby, będziemy mogli rozszerzać zakres współpracy, bez zwiększania liczby dostawców usług – obciążając jednego zaufanego partnera jednoznacznie sprecyzowanym zakresem odpowiedzialności. Przy tym jako stały klient będziemy mogli negocjować lepsze warunki cenowe.

Dlatego warto sprawdzić, czy dostawca – poza samą obsługą BPO, może nam zapewnić merytoryczny helpdesk, szkolenia, rozwój systemu informatycznego czy jego hosting w centrum przetwarzania danych.

Warunki współpracy zawrzyj w umowie

Precyzyjne ustalenie na samym początku zakresu obowiązków i odpowiedzialności obu stron oraz wyjaśnienie sposobu świadczenia usług to podstawa dobrej współpracy. Warto pamiętać o tym, że w przypadku BPO odpowiedzialność za realizację procesów, zarówno finansową jak i prawną, ponosi firma outsourcingowa, a nie zleceniodawca usługi.

Należy zadbać o to, by w umowie znalazł się zapis mówiący, że dostawca usług outsourcingowych zobowiązuje się do zapewnienia pełnej poufności wszelkich otrzymywanych i przetwarzanych danych. Zobowiązanie to nie ma ograniczeń czasowych i nie wygasa po rozwiązaniu umowy.

Co warto wziąć pod uwagę przy badaniu opłacalności BPO HR?

- koszty wynagrodzeń i stanowisk pracy
- koszty dostępu do wiedzy pracowników płacowych (np. szkolenia, literatura tematyczna)
- koszty utrzymania systemu informatycznego, serwisu aplikacyjnego
- koszty rekrutacji
- koszty zastępstw (urlopy, zwolnienia, choroby)

Równie istotne jest określenie procedur wymiany informacji poufnych i sposobu komunikacji. Jeśli na przykład dla zleceniodawcy niedopuszczalne jest przekazywanie informacji przez telefon lub e-mail, taki zapis powinien znaleźć się w umowie.



Autor:

Gabriel Eljasiński
External Services