

# Хотите быстрее и эффективнее? Отдайте на аутсорсинг!

СЕРГЕЙ ПАВЛОВ

**О ТОМ, ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ АУТСОРСИНГ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОЕМКИМИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ, КАК СЭКОНОМИТЬ 30% НА ОФИСНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЕ И КАКОВЫ ФАКТОРЫ УСПЕХА АУТСОРСИНГОВЫХ ПРОЕКТОВ В ЦЕЛОМ, МЫ ПОВОГОРИЛИ С ИГОРЕМ СИЛИЦКИМ, ДИРЕКТОРОМ ДЕПАРТАМЕНТА КОНСАЛТИНГА «ХЕГОХ РОССИЯ».**

Компания Хегох знакома всем прежде всего как производитель принтеров, а в течение нескольких последних лет еще и как разработчик IT-решений в области управления информацией для полиграфии, образования, энергетики, телекомов и прочих отраслей. Но она сильна и в совершенно другом направлении – в аутсорсинге. «Мы активно развиваем аутсорсинг как в мире, так и у нас. На глобальном уровне Хегох получает от услуг уже около половины доходов», – рассказывает Игорь Силицкий, директор департамента консалтинга «Хегох Россия».

В российском портфеле компании три основных группы услуг: управление офисной инфраструктурой, аутсорсинг производства массовой документации и управление документоёмкими бизнес-процессами.

Услуга управления офисной инфраструктурой позволяет гарантированно (в среднем на 30%) снижать затраты на управление инфраструктурой, обеспечивать прозрачность процессов, повышать производительность труда. Хегох разрабатывает стратегию развития инфраструктуры, внедряет ее и поддерживает работоспособность в течение срока действия договора.

Аутсорсинг производства массовой документации пользуется спросом в бумагоёмких отраслях – в дистрибуции, банке, телекоме. «Мы освобождаем эти компании от необходимости тратить свое время и ресурсы на вторичные по отношению к их бизнесу вещи, такие как обработка информации и массовое производство документов. Мы централизуем все

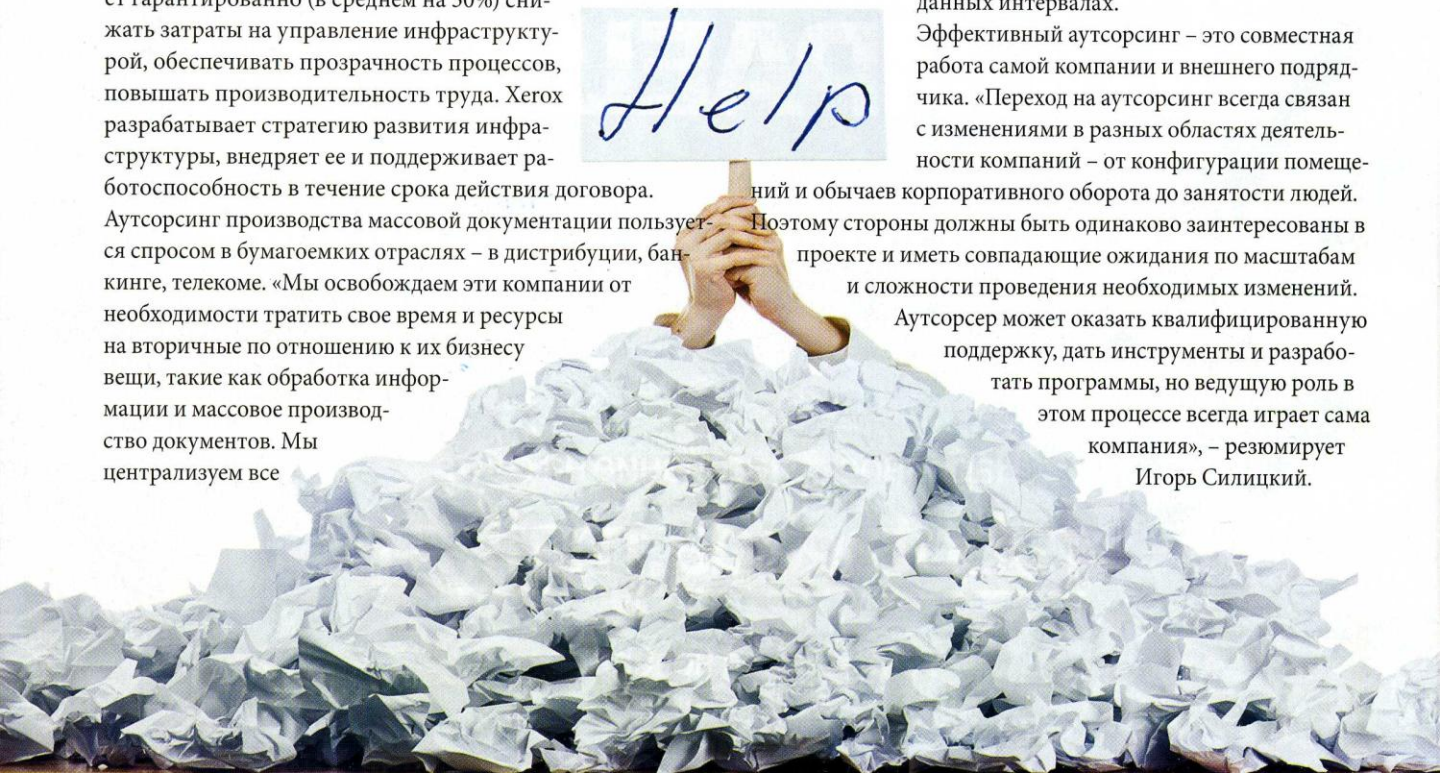
потоки информации в одном месте, затем печатаем документы или формируем их электронные образы и далее доставляем конечным потребителям по различным каналам», – объясняет Силицкий.

Управление документоёмкими процессами уже вообще не относится к печати. «Здесь мы отвечаем за определенный бизнес-процесс компании: анализируем, выявляем зоны для оптимизации, инвестируем в их совершенствование и сами же управляем. Во многих случаях у нас есть возможность сделать это эффективнее и быстрее, чем это осуществили бы внутренние службы клиента. Так, для одного из банков – а они одни из основных потребителей подобных услуг – мы ускорили процесс продажи кредитных карт более чем в два раза», – говорит Силицкий.

В России Хегох занимается аутсорсингом уже 10 лет, используя собственные научные разработки и фирменную методологию. Перед тем как взять на управление любой процесс, Хегох проводит due diligence: описывает его, определяет дефекты и причины их возникновения, устанавливает метрики и их контрольные интервалы для каждого этапа, выбирает необходимые для оптимизации решения и внедряет их. Сам процесс управления построен на модели, выделяющей 7 практик и 42 универсальных для каждого контракта подпроцесса. Требуемое качество обеспечивается путем постоянного поддержания ключевых метрик этих подпроцессов в заданных интервалах.

Эффективный аутсорсинг – это совместная работа самой компании и внешнего подрядчика. «Переход на аутсорсинг всегда связан с изменениями в разных областях деятельности компаний – от конфигурации помещений и обычаев корпоративного оборота до занятости людей. Поэтому стороны должны быть одинаково заинтересованы в проекте и иметь совпадающие ожидания по масштабам и сложности проведения необходимых изменений.

Аутсорсер может оказать квалифицированную поддержку, дать инструменты и разработать программы, но ведущую роль в этом процессе всегда играет сама компания», – резюмирует Игорь Силицкий.



Help