



Biznesa ārpakalpojumi

No zemas uz augstu vērtību ārpakalpojumos. Mūsu pieredze

Lauris Bračka | Feb.2019

Ārpakalpojumu pievienotā vērtība



Samazinātas izmaksas nav vienīgais ieguvums un mērķis :

- Resursu pieejamība vajadzīgajā laikā un apjomā (noturēti klienti, jauni ieņēmumi);
- Pieejama speciālistu komanda ar procesu zināšanām un pieredzi;
- Iespēja paplašināt tirgus pārklājumu un pieejamību (ģeogrāfiski, valodas, uc.);
- Tehnoloģiskie risinājumi procesu efektīvākai nodrošināšanai un automatizēšanai;
- Uzskaites sistēma, izmērāmi darbības/kvalitātes rezultāti, atbildība par SLA;
- Uzlabota sasniedzamība, ātrāka pieteikumu atrisināšana, apmierinātāki klienti;
- Darbības nepārtrauktības nodrošinājums.

Ārpakalpojumu uztvere

Aizvērtie - A

Raksturīgi:

- Augsti izlītoti speciālisti;
- Šaura specializācija;
- Augsta sareģītība;
- Maz saistības ar produktu/pakalpojumu;
- Precīzi darba uzdevumi;



Attīstība:

- Jauni klienti



Atvērtie - B

Raksturīgi:

- Ietekme uz uzņēmuma pamatbiznesu;
- Paliela ietekme uz produktu/pakalpojumu;
- Liela apjoma servisi;
- Atbalsta funkcija, regulēts pieprasījums;

Attīstība:

- Plašāks tvērums (jaunas f-kcijas)
- Jauni klienti



Ārpakalpojumu lēmumi

Stratēģiska nozīme
(biznesa specifika)

STRATĒĢISKA PARTNERĪBA

- Pakalpojumu vadība, attīstība
- IT izstrādes
- Mārketinga vadība, aktivitātes
- Vadošā personāla atlase

PATURĒT IEKŠIENĒ

- Lielāko klientu vadība
- Piegādātāju vadība, iepirkumi
- Ražošana / sistēmu vadība
- Plānošana un analīze

NODALĪT / IEPIRKT

- Ēdināšana
- Transports
- Apsardze
- Apdrošināšana

NODOT ĀRPAKALPOJUMĀ

- Pārdošana (masveida kanāli)
- Klientu apkalpošana, helpdesk
- Piegāde, loģistika
- Grāmatvedība

Uzticēšanās;
Vēriens;

**Uzticēšanās –
integrēt vērtību ķēdē:**

- Iekšējie atbalsta dienesti;
- Otrā līmeņa atbalsts;
- Personāla apmācības;
- Attīstības projekti;

Veiktspējas nozīme (apjoms, efektivitāte)

Kā sākt sniegt augstāku vērtību

- Būt dažādos klientu biznesa procesos, kurus apvienojot un sinhronizējot esam spējīgi sniegt augstākas vērtības pievienotus pakalpojumus;
- Pakalpojumu integrācija uzņēmuma vērtību ķēdē;
- Būt speciālistiem pārstāvētajās nozarēs tādejādi uzlabojot pakalpojuma saņēmējam kvalitāti;
- Klientu uzticēšanās, paplašinot 'atdodamo' pakalpojumu apjomu un palielinot specifiku;
- Zināšanu un spēju nodošana, sinerģija uzņēmuma iekšienē;

Mūsu pieredze

- Inženiertehniskais atbalsts
- Iekārtu piegāde
- Uzstādīšana, pieslēgšana
- IT lietotāju atbalsts
- Zvanu centrs
- Uzziņu dienests
- Klientu apkalpošana



- Personāla atlase, noma, apmācības



- Tirgus izpēte
- Dokumentu apstrāde



2012 – 2019

Biznesa ārpalpojumi

Corporate
Services

Mūsu ieteikumi

- Uzdrīkstēties domāt par ārpalpojumu izmantošanu kā biznesa attīstības iespēju ar augstāku pievienoto vērtību;
- Ne vienmēr ir jāsāk ar lielu apjomu vai sarežģītu biznesa procesu, funkciju;
- Uzticēties ārpalpojumu sniedzējam, tas ir būtiski;
- Potenciālos klientus un partnerus aicinām uz sarunu – meklēt sinerģijas un efektivitātes iespējas;



Kontakti



Lauris Bračka

Biznesa procesu ārpakalpojumu
departmaneta vadītājs
Corporate Solutions grupa

Tel.: +371 29 111 968

lauris.bracka@csolutions.lv