

2015

# Ce este Outsourcing-ul?

*e-book*



 **CGS**<sup>®</sup>

# Cuprins

<u>Ce este outsourcing-ul?</u>	<u>3</u>
<u>Care sunt beneficiile outsourcing-ului?</u>	<u>7</u>
<u>Ce înseamnă ca industrie?</u>	<u>9</u>
<u>Care sunt provocările principale ale industriei?</u>	<u>13</u>
<u>Viitorul outsourcing-ului</u>	<u>19</u>
<u>Cariera în outsourcing</u>	<u>22</u>
<u>Profilul omului de call-center</u>	<u>27</u>
<u>Harta outsourcing-ului în România</u>	<u>33</u>
<u>Locul României în contextul internațional de outsourcing?</u>	<u>37</u>
<u>Bibliografie și surse</u>	<u>44</u>

# Ce este outsourcing-ul?

**Conceptul de outsourcing** este definit ca fiind procesul de externalizare a unor procese interne ale unei companii.

Termenul este o sinteză a expresiei engleze „**outside-resource-using**”, în traducere liberă, utilizare de resurse externe. Este un proces eficient și puțin costisitor, dacă este folosit într-un mod eficient.

Multe organizații fac outsourcing deoarece uneori este **mai avantajos să achiziționezi anumite servicii de la alte firme decât să le produci intern.**

## Ce este outsourcing-ul?

Externalizarea poate cuprinde un spectru larg de activități, de la delegarea unor procese operaționale, până la acțiuni mai complexe ale firmei.

**Aceste procese pot fi externalizate către companii specializate sau indivizi specializați.**

Ele oferă nenumărate avantaje. De exemplu, îi acordă unei companii oportunitatea de a angaja cei mai buni experți pentru a desfășura o anumită muncă. De asemenea, aduce beneficii și la nivel de riscuri și costuri

## Ce este outsourcing-ul?



Pe lângă asta, externalizând anumite procese, companiile se pot focaliza pe alte activități mai importante, nemaivând grija tuturor proceselor.

Este o **modalitate de a eficientiza un anumit proces**, alocând resursele financiare și umane în alte activități mai importante.

# Ce este outsourcing-ul?

**Comaniile care se ocupă cu activități de outsourcing sunt numite și companii de BPO (*Business Process Outsourcing*), iar câteva dintre activitățile care se externalizează de obicei sunt:**

- **call-center**
- **publicitate și relații publice**
- **payroll și bookkeeping**
- **securitate**
- **recrutare**
- **servicii de catering**
- **inventar și supply.**



# Beneficiile outsourcing-ului

*Externalizarea serviciilor are numeroase avantaje:*

## **Optimizarea costurilor și a timpului de lucru**

Dacă nu cel mai important avantaj, cu siguranță unul dintre cele mai apreciate deoarece **firma plătește numai pentru serviciile primare**, fapt care presupune costuri mult mai mici decât ale unui contract individual de muncă.

De asemenea,

## **compania nu mai trebuie să plătească instruirea personalului**

atunci când acesta nu are experiență într-un anumit domeniu, apelându-se direct la **experți pregătiți special pentru serviciul dorit**, economisindu-se, în acest fel, sume importante de bani și mult timp.

### **Îmbunătățirea performanței și accesul la specialiști**

Experiența specialiștilor asigură economii importante, dar ajută și la atingerea unor performanțe net superioare. Experții angajați să se ocupe de anumite probleme, vor duce la bun sfârșit mai repede și mai bine îndatoririle pe care le au.

### **Concentrarea pe afaceri**

Lăsând o parte dintre îndatoriri pe seama specialiștilor, concentrarea pe afacere se mărește, iar performanțele companiei cresc.



# Ce înseamnă ca industrie?

La nivel global, este vorba de

**o industrie de un trilion de dolari**

din care 65% sunt în IT, iar restul în alte domenii, precum: logistică și servicii de distribuire, call center, HR, customer support, suport tehnic, imobiliare etc.



În momentul de față, este industria care

**angajează cei mai mulți  
absolvenți de facultate,**

mai ales pe zonele de IT, economie și limbi străine.

## Ce înseamnă ca industrie?

În România, această industrie s-a dezvoltat începând cu 2003 și astăzi se poate vorbi de un număr de

**peste 50.000 de angajați,**

iar amploarea interesului pe care îl au investitorii străini pentru țara noastră va crește cu 20% în următorii doi ani, în special în insourcing și deschiderea de servicii tip centru suport.

**România se află între primele 10 destinații preferate de outsourcing la nivel global,** și între primele 3 la nivel european, fiind preferată de investitori în principal datorită numărului mare de vorbitori de limbi străine.

## Ce înseamnă ca industrie?



**Oricine are o firmă mică face outsourcing atunci când își angajează o firmă de contabilitate,**

pentru că și asta presupune că avem încredere într-o terță parte pentru a-i da documentația și a încheia un contract.

## Ce înseamnă ca industrie?

### Categoriile principale din outsourcing sunt:

- externalizarea de servicii către un terț, adică **Business Process Outsourcing (BPO)**

și

- **Shared Services**, când nu se externalizează serviciile, ci compania-mamă deschide, ea, un centru de servicii, într-o piață de forță de muncă care îi poate oferi resursa umană de care are nevoie.

# Provocările industriei

## Tranziția de know-how

atunci când decizi să externalizezi, trebuie să te asiguri că transferul informației se face fără afectarea calității

## Securitatea informațiilor

Furnizorul de servicii are acces la informații confidențiale despre firma pentru care lucrează, așa că una dintre provocări este **alegerea corectă a furnizorului.**

În situația nefericită în care au loc scurgeri de informații, pierderile pot fi foarte mari. Este recomandat să se facă o analiză în acest sens, pentru a se lua decizia corectă în privința furnizorului de servicii.

## Care sunt provocările principale ale industriei?



### **Timpul de răspuns**

trebuie să fie bine stabilit pentru a asigura servicii de înaltă calitate, pentru cei care apelează la externalizare.

### **Barierile lingvistice**

nu sunt de ignorat, motiv pentru care este necesar să se asigure o traducere bună, aceasta corelată cu alte skill-uri (tehnice, de comunicare etc.).

## Care sunt provocările principale ale industriei?



În outsourcing, apare nevoia de a face față **cerințelor de business de tip sezonier**, dar și **accesul la o rețea flexibilă de talente**.

Firmele pun mai puțin accent pe zona de salarizare și mai mult pe cea de beneficii, așa că este o provocare și **găsirea de forță de muncă pasionată**, care să accepte o plată mai redusă.

## Care sunt provocările principale ale industriei?

### Industria din România se confruntă cu o criză acută de informații

pentru că nu există un forum care să ofere investitorilor informații la nivel centralizat.

Tocmai de aceea, **există consultanți în domeniu, care sprijină și încurajează investitorii străini să colaboreze cu România.**



Pentru că este în continuă dezvoltare, outsourcing-ul trebuie gestionat cu grijă pentru a evita evoluția nedorită a acestuia.



## Care sunt provocările principale ale industriei?

**Orașele secundare trebuie să găsească modalități de a intra în vizorul investitorilor atunci când se fac căutări.**

De exemplu, cei care vor să investească, se interesează de numărul de absolvenți dintr-un anumit domeniu, pentru a-și da seama dacă există potențial de dezvoltare sau nu.

Așadar, dacă e un oraș cu multe facultăți, va fi observat mai ușor.

## Care sunt provocările principale ale industriei?



### **Cât de repede pot ajunge investitorii în țara pe care au ales-o?**

Timpul este o altă provocare de gestionat, dar și autostrăzile și infrastructura pentru că și acestea contribuie la rapiditatea cu care se poate ajunge la birou.

Crearea locurilor de muncă special pentru outsourcing se face prin diverse programe care pregătesc absolvenții special pentru domeniu. Se pune însă problema

**cine le finanțează și dacă există  
resurse pentru asta.**

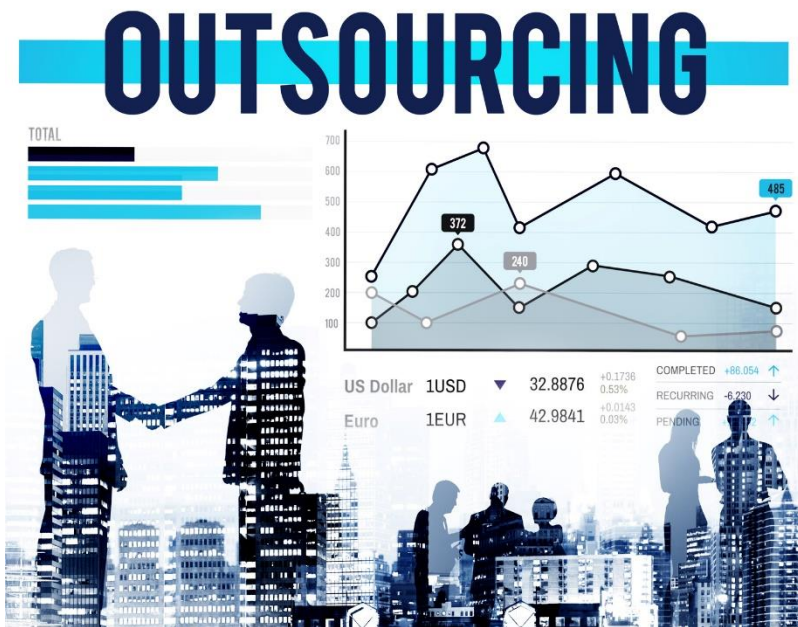
# Viitorul outsourcing-ului

Externalizarea este un fenomen revoluționar, apărut la începutul anilor '90, prin care procesele funcționale ale unei companii sunt delegate către entități externe.

O întrebare care există astăzi este:

**Cum va arăta outsourcing-ul în viitor, peste 10 sau 20 de ani?**

În momentul de față, **India** s-a poziționat ca fiind un hub al externalizării, însă dinamica afacerilor globale este în plină schimbare. **Nici România nu face excepție de la tendințele mondiale în materie de outsourcing.**



Outsourcing-ul se află pe o cale ascendentă, **externalizarea serviciilor devenind din ce în ce mai mult parte integrantă a unei strategii de succes a unei companii.**

Firmele mari și mijlocii pun accentul pe o **relație cât mai stabilă între client și companie**, pe calitatea serviciului oferit și pe îmbunătățirea performanțelor de business.

## Principalele trenduri care se vor contura în viitor:

- Activitățile de outsourcing vor avea **un rol din ce în ce mai strategic**;
- Activitățile de outsourcing vor deveni **din ce în ce mai standardizate**, și nu personalizate. De aceea, companiile de outsourcing vor trebui să se diferențieze **nu prin preț, ci prin performanță**;
- Va crește **numărul de mini-proiecte externalizate** de către companii;
- Se vor crea **mici alianțe** axate pe creșterea performanței operațiunilor și calitatea serviciilor oferite, reducând în același timp din costuri.

# Cariera în outsourcing

Deși studenții sunt deseori reticenți în ceea ce privește call-center-urile, acestea sunt parte integrantă a fiecărei companii. Iar **cei care lucrează într-un astfel de domeniu sunt piloni importanți ai companiei**, reprezentând punctul de legătura între o companie și clienții săi.



**Majoritatea companiilor oferă training-uri noilor angajați**, pentru a deveni experți în a cunoaște produsele și serviciile companiei, dar și în a ști cum să rezolve problemele acestora.

**Companiile care au divizie de call-center au un ciclu de avansare în carieră și dezvoltare pentru angajați bine gândit.**

Unul dintre scopurile companiei este de a crea specialiști care să avanseze mai apoi în carieră, ocupând poziții de management.

De exemplu, **mai mult de 90% din managerii CGS România au început în companie pe poziții de entry-level.**

## De ce ai nevoie pentru a avansa într-un astfel de domeniu?

Primul pas în cariera în outsourcing este de a intra pe o poziție de **entry-level**. Într-o experiență de acest gen *o persoană învață următoarele lucruri: cum să comunice cu persoane dificile, cum să rezolve diverse probleme, cum să gestioneze mai multe priorități și cum să vândă diverse produse și servicii în funcție de preferințele și tipologia clientului.*



Dacă te descurci la explicat procesele organizației colegilor, ai **oportunitatea de a deveni „buddy-ul” cuiva și de a-i ajuta pe noii veniți să se acomodeze**. Aceasta este văzută deseori ca o tranziție către pasul următor, și anume acela de a deveni team leader.



## De ce ai nevoie pentru a avansa într-un astfel de domeniu?

Al doilea pas este să devii **team leader**, și anume să coordonezi o echipă de câțiva oameni.



Pentru a avansa nu trebuie să deții cunoștințe speciale, ci mai degrabă să fii **perseverent**, să știi cum să **comuniți cu ceilalți**, să fii **organizat și serios**, deoarece va trebui să fii capabil să îi coordonezi și să-i motivezi pe membrii echipei tale.

În timp, un **team leader** poate avansa pe poziții de **management superior**, poziții care implică mult mai multe responsabilități, dar și mai multă satisfacție.

## De ce ai nevoie pentru a avansa într-un astfel de domeniu?

Un alt pas, de luat în calcul, este faptul că **se poate aplica pentru poziții de specialiști: HR, recrutare, financiar, administrativ, management etc**

În concluzie, pe parcursul unei cariere în outsourcing, de la poziția de entry-level până la poziții de management, ai oportunitatea de a-ți dezvolta foarte multe abilități, care te pot ajuta într-o carieră în alte domenii, cum ar fi vânzări, marketing sau HR.

# Profilul omului de call-center

---

Când ne referim la **call center**, ne gândim la o industrie ce creează locuri de muncă.

Principalii oameni care profită de pe urma acestor locuri de muncă sunt, desigur, tinerii aflați la început de drum în carieră.

Privită cu o oarecare reticență, **meseria de angajat într-un call center este de fapt cu mult mai complexă decât lasă să se vadă.**

## Profilul omului de call-center



**Rezistența deosebită la stres** este o calitate primordială pentru angajații în call center, pentru că aceștia urmează să se confrunte cu rutina de a dialoga și a asculta, nu doar a vorbi, povești și personaje dintre cele mai diverse.

## Profilul omului de call-center

Pentru un om de call center este important, dincolo de aspectul amintit anterior, să fie **capabil să înțeleagă și să cunoască persoana cu care stă de vorbă**, pentru a-i putea oferi serviciile de care aceasta are nevoie.

În funcție de dispoziția participantului la dialog, vorbim aici de oboseală, grabă, lipsă de interes, dar și de emoții pozitive precum euforia, curiozitatea sau interesul direct față de o ofertă, angajatul unui call center are **datoria de a se mula pe nevoile interlocutorului său**.

## Profilul omului de call-center



Așa cum precizam încă de la primele idei, **un tânăr aflat la început de carieră reprezintă o opțiune ideală pentru un astfel de job.**

Marele avantaj pe care acesta îl are este **motivația cu care vine, dorința de lucru și de afirmare** într-o societate care pune mai mult preț pe experiență decât pe calitățile în sine.

## Profilul omului de call-center

În filmul „Seven Pounds” există o secvență în care protagonistul, interpretat de Will Smith, discută cu un angajat al unui **call center**, jucat de Woody Harrelson. Acesta din urmă este atacat verbal de personajul jucat de Will Smith, care face referințe supărătoare la adresa religiei sale, ori a dizabilităților de vedere.



Sursa foto: youtube.com

Totul reprezintă doar un test pe care angajatul de la call center îl trece cu brio, evitând să se enerveze sau să îi răspundă într-o manieră nepotrivită clientului său. Harrelson își păstrează calmul și încheie politicoș discuția, oferind astfel un exemplu elocvent pentru profilul omului de call center.

## Profilul omului de call-center

Calmi și foarte bine documentați, stăpâni pe situația pe care o prezintă și înțelegători față de persoana cu care comunică, **oamenii de call center asigură succesul unei industrii aflate încă în dezvoltare.**

Poate că este nevoie de povești de succes pentru ca meseria cu pricina să devină o opțiune semnificativă nu doar în rândul tinerilor, ci și al celorlalte grupe de vârstă, însă pentru ca acestea să se nască este nevoie de timp.



# Harta outsourcing-ului în România

---

Dacă privim **outsourcing-ul din România în context internațional**, vedem că țara noastră este reprezentată acolo doar de **capitala ei**.

Pornind de la acest aspect este destul de ușor de alcătuit o hartă internă, unde **majoritatea centrelor de outsourcing sunt localizate în București**.

## Harta outsourcing-ului în România



Pentru a înțelege importanța Bucureștiului pe această hartă aducem ca argument faptul că **CGS**, una dintre principalele companii ce oferă servicii de outsourcing din țară, **are prezenți aici aproximativ 1.300 de angajați, dintr-un total de 3.000 la nivel național.**

De asemenea, cei de la **WebHelp** au în capitală nu mai puțin de două sedii.

## Harta outsourcing-ului în România

Principalele venituri ajung tot în **București**, într-un procent de 63%, pentru ca același oraș să fie *gazda* marilor companii precum **Intel, IBM, HP, Oracle** sau **Microsoft**.

În spatele capitalei putem întâlni o a doua categorie de orașe în care outsourcingul se află în plină dezvoltare.

Este vorba, desigur, de **marile orașe ale țării**, acolo unde există o atractivitate sporită față de baza de resurse umane, cost, limbi străine și sistemul educațional.

Ca exemple concrete de evoluție a acestor zone avem expansiunea IBM în **Brașov**, HP în **Cluj**, Ubisoft în **Craiova** și Amazon în **Iași**.

CGS are, pe lângă sediul din capitală, alte trei locații în **Brașov, Sibiu** și **Târgu-Jiu**, în timp ce WebHelp are sedii în **Galați** și **Ploiești**.

# Harta outsourcing-ului în România

Însă dincolo de posibilitățile și de oportunitățile oferite de marile orașe, trebuie precizat și faptul că, în egală măsură, **dezvoltarea outsourcingului în celelalte regiuni este destul de puțin probabilă.**

Principala cauză aici este lipsa unei infrastructuri solide care să permită și să susțină astfel de centre.

În mod sigur o astfel de hartă este puternic influențată de populația din care este alcătuită; așadar, **tinerii marilor orașe ale României, aflați în căutarea unui loc de muncă, vor constitui mereu un bun punct de pornire pentru implementarea și dezvoltarea outsourcing-ului în zonă.**

**Bucureștiul continuă să susțină fenomenul de outsourcing din România,** reprezentând chiar o locație cheie la nivel european.

Cu toate acestea, de la vest la est și de la nord la sud, marile orașe se află deja într-o creștere considerabilă în domeniu și nu trebuie neglijate.

# Locul României în contextul internațional

---

Un studiu din 2012 poziționează

**România pe locul 9 la nivel mondial**

în topul țărilor care au centre de outsourcing.

În intervalul 2008 - 2012, au fost create

**peste 11.000 de locuri de muncă în  
industria de outsourcing din țară.**

## Care este locul României în contextul internațional de outsourcing



Raportându-ne la trecut, în **2005, România, prin capitala București, a fost destinația preferată pentru outsourcing în Europa**, însă avea să piardă teren, începând cu 2008, în fața orașului Praga sau a altor orașe din Polonia.

Există mai multe motive cu care putem justifica o astfel de scădere, cum ar fi lipsa unui suport politic ori a unei strategii guvernamentale în domeniu sau reprezentarea destul de slabă în afara granițelor.

## Care este locul României în contextul internațional de outsourcing

Privind în viitor, studiile și previziunile arată o **creștere a pieței de servicii BPO în America Latină**, care devine treptat o destinație cheie în domeniu.

***Cum este și cum va fi România afectată de evoluția internațională a outsourcing-ului?***

**Costul nu va mai fi criteriul principal pentru care corporațiile vor dori să externalizeze.**

Ele vor avea așteptarea ca furnizorii să se implice mai activ în realizarea strategiilor corporatiste și să-și pună la bătaie resursele și inovația.

# Care este locul României în contextul internațional de outsourcing

## **Migrarea business-ului externalizat cât mai aproape de locația clientului**

face ca piața de BPO/SSC din România să scadă temporar.

Deși ne aflăm cu Bucureștiul încă în top 50, o astfel de mutare a externalizării în zone apropiate principalelor corporații americane, **face ca România să rămână în urmă pe harta globală a outsourcingului.**



## Care este locul României în contextul internațional de outsourcing

Ceva mai local însă, **în Europa de Est, România este unul dintre cei mai importanți jucători**, prin reprezentatul său: București.

Lideri în regiune sunt **Cracovia, Praga și Budapesta**, însă este de menționat faptul că Polonia aduce într-un top 18 nu mai puțin de trei orașe, iar Cehia două.

**Bucureștiul ocupă poziția 40** la nivel mondial într-un clasament realizat de cei de la Tholons pentru anul 2014.

Lider de piață se află în continuare India, care ocupă 6 din primele 7 poziții ale topului.

## Care este locul României în contextul internațional de outsourcing

Dincolo de orice argument care ar plasa România într-un context nefavorabil pe harta mondială a outsourcingului,

### **avantajele țării noastre rămân:**

- Varietatea limbilor străine vorbite
- Abilitățile tehnice combinate cu cele manageriale
- Prețurile mici de real estate în comparație cu alte locații europene
- Cultura superioară zonelor sud-americe sau asiatice

**Principala problemă rămâne, însă, promovarea și susținerea acestor avantaje la nivel internațional.**

„Sunt în CGS din octombrie 2007, urmează să fac 8 ani în curând. Eram anul 3 și aveam foarte mult timp. Am început ca agent pentru o companie din Statele Unite, iar acum sunt manager de proiect.”

### **Batcu Dan – Manager de proiect**

„Îmi place la CGS pentru că am oameni cu care pot lucra, iar atunci când vin la muncă nu trebuie să stau doar la birouașul meu. Nu a existat caz în care să fi avut nevoie de ajutor și să nu mă fi ajutat nimeni. Am învățat să fiu răbdător și am crescut foarte mult la nivel personal.”

### **Ștefan Olteanu – Agent**



# Bibliografie și surse

- <http://money.howstuffworks.com/outsourcing1.htm>
  - <http://www.amaliasterescu.ro/call-center-rampa-de-lansare-pentru-tineri-absolventi/>
  - <http://www.amaliasterescu.ro/de-ce-nu-e-romania-pe-harta-raspandirii-globale-a-centrelor-bpo-ssc/>
  - <http://www.amaliasterescu.ro/despre-industria-de-outsourcing-la-recrutat-in-iasi-digi-24/>
  - <http://www.amaliasterescu.ro/outsourcing-romania-traim-sau-murim-2/>
  - <http://www.apr.ro/index.php/ro/resurse/item/775-outsourcing-%E2%80%93-6-tendin%C8%9Be-actuale-%C8%99i-viitoare>
  - <http://www.berg-computers.com/>
  - <http://www.callcentrehelper.com/progression-in-a-contact-centre-52557.htm>
  - <http://www.cariera.biz/cariera/locul-de-munca/cum-este-sa-lucrezi-intr-un-call-center-cariera79.html>
  - <http://www.cfonetwork.ro>
  - <http://www.computerworld.ro>
  - <http://www.flatworldsolutions.com/articles/growth-of-outsourcing.php>
  - <http://www.investopedia.com/terms/o/outsourcing.asp>
  - [http://www.outsource2india.com/trends/future\\_outsourcing.asp](http://www.outsource2india.com/trends/future_outsourcing.asp)
  - <http://www.outsourcingadvisors.ro/outsourcing-a-view-on-the-past-and-future-worldwide-and-in-romania/>
  - <http://www.outsourcing-journal.org/cee-2/915-romania-among-top-10-outsourcing-locations-globally>
  - [http://www.prospects.ac.uk/call\\_centre\\_manager\\_career\\_development.htm](http://www.prospects.ac.uk/call_centre_manager_career_development.htm)
  - <http://www.scholar.google.ro>
  - [http://www.tholons.com/nl\\_pdf/Tholons\\_Whitepaper\\_December\\_2014.pdf](http://www.tholons.com/nl_pdf/Tholons_Whitepaper_December_2014.pdf)
  - <http://www.wall-street.ro/>
  - <http://www.wikipedia.org>
  - <http://www.zdnet.com/article/it-outsourcing-as-romania-vies-to-be-the-new-india-can-the-country-keep-up/>
- Fotografii © [Fotolia.com](http://Fotolia.com)