

NOR–STA

Wspomaganie osiągnięcia i oceny zgodności z NORmami i STAndardami

Studium przypadku 1: outsourcing – szablony zgodności

II spotkanie Komitetu Konsultacyjnego Projektu
Gdańsk, 13–14 grudnia 2010



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Rynek outsourcingu

FUNDACJA MIĘDZYNARODOWY INSTYTUT OUTSOURCINGU



- **CHARAKTERYSTYKA DZIAŁALNOŚCI MIO**
 - **DOTYCHCZASOWE OSIĄGNIĘCIA**
 - **KLUCZOWY PROJEKT – WYTYCZNE SSB**
 - **UDZIAŁ MIO W PROJEKCIE NOR-STa**
 - **DALSZE KROKI**



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Rynek outsourcingu

FAKTY I STEREOTYPY

- **OUTSOURCING KAPITAŁOWY I KONTRAKTOWY**
- **WYŁĄCZANIE POZA JEDNOSTKI MACIERZYSTE FUNKCJI LUB KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH NIE ZWIĄZANYCH BEZPOŚREDNIO Z KCS**
- **RESTRUKTURYZACJA ORGANIZACYJNA – ZWOLNIENIA PRACOWNIKÓW I PODEJMOWANIE Z NIMI WSPÓŁPRACY JAKO SAMODZIELNYMI PRZEDSIĘBIORCAMI**
- **FUZJE I PRZEJĘCIA – USAMODZIELNIANIE JEDNOSTEK NIE WNOŚĄCYCH WARTOŚCI DODANEJ**
- **WCIELANIE DO STRUKTURY FUNKCJI I ZASOBÓW PRZEJMOWANYCH (INSOURCING) W WYNIKU ZAKUPÓW STRATEGICZNYCH**
- **STRUKTURY HOLDINGOWE**

Rynek outsourcingu

ZMIANA KWALIFIKACJI – UCZESTNICY

- PRZEDSIĘBIORSTWA NOWOPOWSTAŁE NIE POSIADAJĄCE WŁASNYCH ZASOBÓW
- PRZEDSIĘBIORSTWA ROZWIJAJĄCE SIĘ I POSZUKUJĄCE WYKONAWCÓW NOWYCH FUNKCJI LUB WZMACNIAJĄCYCH FUNKCJE POSIADANE
- PRZEDSIĘBIORSTWA OFERUJĄCE USŁUGI TRYBIE WSPÓLZALEŻNOŚCI – WYMIANA ZASOBÓW
- KLASTERING
- SIECI WIRTUALNE NIEUJAWNIONE



Rynek outsourcingu

POWSZECHNIE STOSOWANE FUNKCJE OUTSOURCINGU.

- USŁUGI PRODUKCYJNE I PRODUKCJA,
- USŁUGI BROKERSKIE,
- USŁUGI PRAWNE,
- USŁUGI KSIĘGOWE,
- USŁUGI FINANSOWO ANALITYCZNE,
- USŁUGI INTERNETOWE,
- ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ,
- ZARZĄDZANIE PERSONELEM,
- ZARZĄDZANIE DOKUMENTAMI,
- ZARZĄDZANIE NIERUCHOMOŚCIAMI,
- ADMINISTRACJA,
- USŁUGI INFORMATYCZNE,
- ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI,
- ZAPEWNIANIE ZASOBÓW TRUDNODOSTĘPNYCH,
- DORADZTWO PERMANENTNE.



Rynek outsourcingu

NOWOCZESNE STRATEGIE OUTSOURCINGU

- **BPO – ROZWIJANIE USŁUGI W MIARĘ ROZWOJU ZASOBÓW I WIEDZY OUTSOURCERA JAKO INICJATYWY SAMOISTNE**
- **OFFSHORING – STOSOWANIE ZNANYCH FORM OUTSOURCINGU W PAŃSTWACH POZA SIEDZIBĄ PRZEDSIĘBIORSTWA**
- **OUTSOURCING 2,0 – PRZEJŚCIE OD FAZY ZASTOSOWANIA ROZWIĄZAŃ INFORMATYCZNYCH W OUTSOURCINGU (OUTSOURCING 1,0) DO POWSZECHNEJ FORMY ŚWIADCZENIA OUTSOURCINGU NA ZASADACH OPROGRAMOWANIA DEDYKOWANEGO Z UWZGLĘDNIENIEM CHARAKTERU FUNKCJI.**



Rynek outsourcingu

SPECYFIKA STANDARDU.

- **NOWOCZESNE ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA ZASOBAMI WŁASNYMI I ZEWNĘTRZNYMI – SYSTEM WSPÓLZALEŻNY (OUTSOURCER I KLIENT)**
- **UNIWERSALNE ZASTOSOWANIE DO KAŻDEGO RODZAJU DZIAŁALNOŚCI (TAKŻE DLA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ)**
- **ZAMIANA TRADYCYJNYCH UMÓW OUTSOURCINGOWYCH W UMOWY OPARTE NA BEZPIECZEŃSTWIE**
- **CERTYFIKAT JAKO RENOMOWANY WYRÓŻNIK WSKAZUJĄCY NA OUTSOURCERA JAKO JEDNOSTKĘ ZAUFANIA SPOŁECZNEGO I GOSPODARCZEGO**
- **SZEROKIE ZASTOSOWANIE - WE WSZYSTKICH PRAKTYKACH OUTSOURCINGU LUB USŁUG KWALIFIKUJĄCYCH SIĘ W RAMACH SYSTEMU STREFY BEZPIECZEŃSTWA**
- **KWALIFIKOWALNOŚĆ BEZPIECZEŃSTWA OPARTA NA DOWODACH**
- **KONTYNUACJA BEZPIECZEŃSTWA NA ZASADACH AUDYTÓW I OBOWIĄZKU TRANSPARENTNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH WARTOŚCI/WSKAŹNIKÓW WOBEC KLIENTA**
- **ZASADY IDENTYFIKOWALNOŚCI OUTSOURCERA**

Rynek outsourcingu

METODYKA OUTSOURCINGU WEDŁUG AGENCJI KONSULTINGOWEJ SHREEVEPORT W PORÓWNANIU Z SSB

Etap	Postępowanie szczegółowe	SYSTEM STREFY BEZPIECZENSTWA
I. Badania wstępne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Określenie celu przedsięwzięcia 2. Wybór funkcji przeznaczonych do outsourcingu 3. Dokonanie oceny wstępnej planowanego przedsięwzięcia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. GWARANCJA WYNIKAJĄCE Z CERTYFIKATU BEZPIECZENSTWA NA WSTĘPIE POZWALAJĄ OCENIĆ OUTSOURCERA I REALIZOWANE PRZEZ NIEGO FUNKCJE ORAZ WSKAZAĆ POZIOM ZAGROŻENIA WE WZAJEMNEJ WSPÓŁPRACY. 2. DOTYCHCZASOWE POSTĘPOWANIE W ZAKRESIE NAWIĄZANIA STOSUNKÓW OUTSOURCINGOWYCH Z DŁUGOTRWALYCH ZAMIENIA SIĘ W ZAUFANIE NA PODSTAWIE CERTYFIKATU POSIADANEGO PRZEZ OUTSOURCERA. 3. KATEGORIA CERTYFIKATU WSKAZUJE NA MOŻLIWY ZAKRES I BEZPIECZEŃSTWO WSPÓŁPRACY. 4. UMOWA OUTSOURCINGU STAJE SIĘ CZĘŚCIĄ FORMALNA A NIE MERYTORYCZNĄ PRZEDSIĘWZIĘCIA. 5. OUTSOURCER REALIZUJE ZADANIA NA ZASADACH ZARZĄDZANIA PRZEZ CELE.
II. Wewnętrzna analiza i ocena organizacji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza sytuacji wyjściowej organizacji 2. Powołanie zespołu ds. outsourcingu 3. Modelowanie sytuacji wyjściowej za pomocą procesu benchmarkingu 	
III. Opracowanie planu przedsięwzięcia outsourcingowego	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uszczegółowienie celów i wymagań 2. Charakterystyka szczegółowego przebiegu realizacji zadań 3. Określenie potencjalnych dostawców, stopnia ich zainteresowania kontraktem i nawiązanie kontaktów 4. Rozmowy z kierownictwem i głównymi zainteresowanymi stronami 5. Przygotowanie i szkolenie pracowników 6. Wstępna selekcja dostawców i przekazanie im informacji i warunków 7. Ocena odpowiedzi dostawców i dalsze negocjacje 8. Uzyskanie aprobaty kierownictwa wyższego szczebla 9. Wybór i szkolenie zespołu ds. zarządzania kontraktem 10. Negocjowanie kontraktu i porozumienie dotyczące charakterystyki świadczonych usług 11. Opracowanie szczegółowego planu postępowania w okresie przejściowym 12. Zarządzanie kontraktem na warunkach uzgodnionych w umowie 	
IV. Wdrażanie i monitorowanie dokonanego przedsięwzięcia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Określenie harmonogramu i sposobów dostarczania wyników oceny 2. Ustalenie zasad egzekwowania sankcji za nieosiągnięcie zakładanych wyników 	

• Źródło: Opracowanie własne na podstawie A. Wodecka-Hyek, *Outsourcing i co-sourcing jako formy współpracy dostawcy i odbiorcy usług*, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie, nr 60, 2005r.



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Standard dla outsourcingu

WYTYCZNE

DLA SYSTEMU BEZPIECZEŃSTWA
KLIENTA USŁUG OUTSOURCINGOWYCH

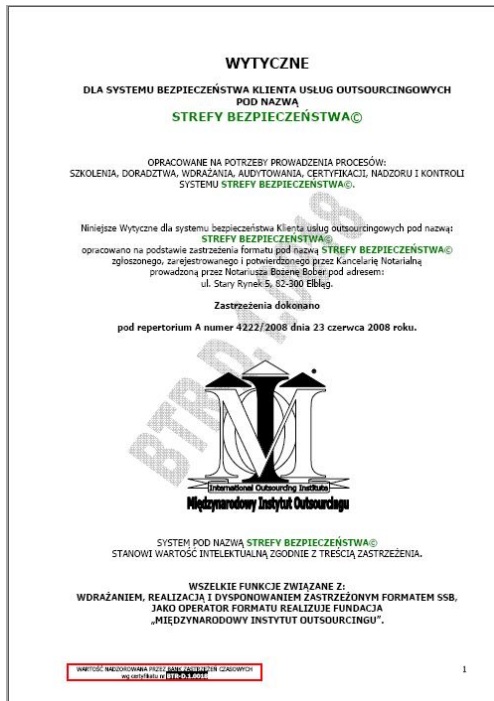
POD NAZWĄ

STREFY BEZPIECZEŃSTWA©

- 12 Komponentów STREF BEZPIECZEŃSTWA© (KSB)
- Metody i działania zabezpieczające interes Klienta
- Formy i klauzule współzależności
- Elastyczność i adaptacyjność do zmian na rynku
- Ogólne dane wyjściowe – ocena zgodności



Szablon zgodności



- [-] ⓘ WYTYCZNE DLA SYSTEMU BEZPIECZEŃSTWA KLIENTA USŁUG OUTSOURCINGOWYCH POD NAZwą
- [-] [+ CL] 0.: WSTĘP I DEFINICJE
- [-] [+ CL] 1.: STREFY BEZPIECZEŃSTWA - WYMAGANIA
 - [-] [+ Art] PODZIAŁ ZE WZGLĘDU NA KOMPONENTY I WYMAGANIA
 - [-] [+ W] Wyjaśnienia
 - [-] [+ CL] 1.1.: Ogólne dane wejściowe
 - [-] [+ CL] 1.2. KSB 1: Strefa bezpieczeństwa funkcji prawnych i normatywnych
 - [-] [+ CL] 1.3. KSB 2: Strefa bezpieczeństwa funkcji finansowych
 - [-] [+ CL] 1.4. KSB 3: Strefa bezpieczeństwa funkcji organizacyjnych
 - [-] [+ CL] 1.5. KSB 4: Strefa bezpieczeństwa funkcji wysokie technologie
 - [-] [+ CL] 1.6. KSB 5: Strefa bezpieczeństwa funkcji innowacyjnych.
 - [-] [+ CL] 1.7. KSB 6: Strefa bezpieczeństwa zasobów trudnodostępnych
 - [-] [+ CL] 1.8. KSB 7: Strefa bezpieczeństwa zasobów ludzkich
 - [-] [+ CL] 1.9. KSB 8: Strefa bezpieczeństwa pakietu Klientów i portfolio Outsourcera
 - [-] [+ CL] 1.10. KSB 9: Strefa bezpieczeństwa transferu wiedzy i zarządzania wiedzą
 - [-] [+ CL] 1.11. KSB 10: Strefa bezpieczeństwa uwarunkowań rynkowych i branżowych
 - [-] [+ CL] 1.12. KSB 11: Strefa bezpieczeństwa strategii i rozwoju
 - [-] [+ CL] 1.13. KSB 12: Strefa bezpieczeństwa struktur wirtualnych.
 - [-] [+ CL] 1.14.: Metody i działania zabezpieczające interes Klienta
 - [-] [+ CL] 1.15.: Formy i klauzule współzależności
 - [-] [+ CL] 1.16.: Elastyczność i adaptacyjność do zmian na rynku
 - [-] [+ ⓘ] 1.17.: Ogólne dane wyjściowe
 - [-] [+ ⓘ] SEKCJA 1: Dokumenty standardu
 - [-] [+ ⓘ] SEKCJA 2: Materiał dowodowy
 - [-] [+ ⓘ] 2.: OBSŁUGA ADMINISTRACYJNA I OPERACYJNA SSB.

- Struktura standardu przełożona 1:1 na strukturę szablonu
- Dostęp do źródłowego tekstu standardu
- Informacje dodatkowe wspomagające osiągnięcie zgodności
- Rozmiar szablonu – ok. 750 węzłów

NOR-STA



Międzynarodowy Instytut Outsourcingu

www.fioi.org

dk@fioi.org

Tel.: 606234666

Dziękuję za uwagę

Dariusz Klimowski



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO

