

Методы принятия решения при выборе между outsourcing and in-house

ВЫБОР ПАРТНЕРА ПО АУТСОРСИНГУ И ПОСТРОЕНИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Кацоев Алексей,
Директор Контактного Центра LogiCall

www.i-teco.ru

Методы принятия решений при выборе outsourcing vs in-house.

- **Технологические факторы**, как критерии выбора инструмента предоставления услуг.
- Влияние **личной практики лиц, принимающих решения**, на выбор инструмента для оказания услуг.
- **Матрица аутсорсинга** как инструмент
 - прогнозирования возможности использования аутсорсинга
 - результата выбора пути развития услуг контактного центра.

Личность лица, принимающего решение - ключевой фактор выбора стратегии развития услуг контактного центра.

3 Технологические критерии

Объемы

Мало - плохо. Много - плохо.
Существует ли «золотая
середина»? И нужно ли ее
искать?

Компетенции

«Сделай сам» или широкий
кругозор и лучшие
практики? Насколько важны
высокие компетенции?

Безопасность

Риск - дело благородное?
Насколько реальны риски и
действены стратегии
управления ими?

Кривая нагрузки

Черный лебедь обязательно
прилетит.
Проблемы бывают у всех.
Клиенту важно, как вы с ними
справляетесь.

Цена

Дешевле - только даром.
Цена/качество: как найти
оптимальный баланс.

Качество

Лучше гор могут быть
только горы.
Цена качества и
оптимальный баланс.

Власть

Количество подчиненного персонала и объем материальных ресурсов – мера успеха и веса руководителя.

Карьера

Личная ответственность за успех – драйвер карьеры. Объем власти – стартовая величина карьерного шага.

Ответственность

Различия в оценке меры ответственности за успехи и неудачи – важный фактор влияния на решение.

Корпоративная культура

Корпоративная культура может стать неснимаемым ограничением.

Личный опыт

Личный опыт ЛПР влияет на рациональность принимаемых решений.

Конфликт интересов

Наличие личных интересов – «подводный камень»

Стратегическая важность	Высокая	Учись и вступи в альянс с лидером	Инвестируй и Развивай	Защищай
	Средняя	Ликвидируй и Покупай		Выделяй и Диверсифицируй
	Низкая	Ликвидируй и покупай на рынке	Ликвидируй и покупай на рынке	Выделяй и Продавай
		Ниже	Аналогично	Выше
		Качество и эффективность		

Аутсорсинг – инструмент разумного выбора

Алексей Кацоев

Генеральный директор

Контакт-центра «ЛоджиКолл»

E-mail: katsoev@i-teco.ru

+7 (495) 788-0-788

**Спасибо
за внимание**