A kiszervezéssel együtt járó kockázatok és kihívások ellenére a vállalatok nagy többsége pozitívan értékeli a kiszervezett tevékenységei eredményességét – derül ki a KPMG legújabb felméréséből, amely 32 ország (közöttük Magyarország) több mint 650 vállalatának felső-és középvezetőit kérdezte meg világszerte. A magyar válaszadók több mint 70%-a gondolja úgy, hogy növelni szeretné, vagy legalábbis szinten kívánja tartani a kiszervezés jelenlegi mértékét.

Mint a portfolio.hu oldalon közölt cikkben olvasható , Székely Zoltán, a KPMG Tanácsadó Kft. informatikai tanácsadásért felelős partnere szerint rendkívül pozitív az is, hogy a cégek fele ma már a költségcsökkentésen túl egyéb előnyöket is figyelembe vesz a kiszervezés sikerességének értékelésében.

A kiszervezés (outsourcing) manapság széles körben elfogadott, és egyre növekvő népszerűségű üzleti gyakorlatnak számít. A kiszervezés elsődleges célja a költségcsökkentés, de egyre inkább előtérbe kerül az üzemeltetési hatékonyság növelése, a szolgáltatási színvonal javítása is. Emellett több tényező is szerepet játszhat abban, hogy egy társaság egy bizonyos tevékenység kiszervezése mellett dönt: például a felhasználói elégedettség növelése, az üzleti folyamatok szabványosítása, a legjobb gyakorlat meghonosítása, a hiányzó kompetencia pótlása, illetve a kockázatcsökkentés.

A kiszervezések manapság egyre gyakrabban válnak stratégiai eszközzé is, elősegítik, hogy a vállalat elsődlegesen a vállalati alap kompetenciákra fókuszáljon, és a támogató tevékenységeket olyan cégekre bízza, amelyek alap kompetenciája az adott tevényeség.

A KPMG felmérése a kiszervezési piac sajátosságainak és trendjeinek bemutatása mellett vizsgálja a kiválasztás és a szerződéskötés folyamatát, a kiszervezés üzleti hatásait és sikerességét, valamint az ügyfél és a kiszervezést nyújtó közötti kapcsolat minőségét. A felmérés nemcsak a kiszervezési szolgáltatás vásárlói, hanem a szolgáltatást nyújtók véleményét is magában foglalja. A globálisan csaknem 650 vállalatot érintő felmérésben Magyarország is részt vett, a KPMG Tanácsadó Kft. Informatikai Tanácsadási osztályának vezetésével.

A felmérés eredménye azt az üzenetet hordozza, hogy a kiszervezések általában jól működnek, az olyan előszeretettel idézett állításokkal, miszerint "a kiszervezési projektek közel fele elbukik", csupán a megkérdezettek 13%-a ért egyet. Míg világszerte a válaszadók 87%-a

nem ért teljes mértékben egyet ezzel a kijelentéssel, addig hazánkban ez az arány 75%.

Bár a megkérdezettek jellemzően egyetértenek azzal, hogy a kiszervezés kihívásokkal jár a szervezet számára, azt is kiemelik, hogy a szolgáltatók pozitívan járultak hozzá a vállalat sikeréhez. Bár a bíztató eredményeket némileg árnyalja, hogy a vállalatvezetők véleményüket leginkább érzéseikre, illetve a kiszervezéssel elért költségcsökkentés mértékére alapozzák. Ugyanakkor a kiszervezés eredménye véleményük szerint nem lehet fehér vagy fekete, vagyis siker vagy bukás, mert a kiszervezés komplexitása miatt ez túlságosan leegyszerűsített nézet.

A kiszervezések sikerességével kapcsolatban az ügyfelek 14%-a érezte úgy, hogy a szolgáltatóval lényeges pénzügyi vagy kereskedelmi nézeteltérései lennének. A szervezetek 89%-a növelni szeretné, vagy legalább szinten kívánja taratani a kiszervezés szintjét, Magyarországon ez az arány valamivel alacsonyabb, 70% körül volt. Az elvárások sikeres kielégítésével kapcsolatban a magyarországi válaszadók a külső tapasztalat bevonását kevésbé tartják sikeresnek, viszont az átlagnál elégedettebbek a szolgáltatási szint célok és a pénzügyi célok teljesülésével.

Hosszú távon azonban az outsourcing intuitív, illetve költségcsökkentésen alapuló értékelése nem feltétlenül elegendő. A felmérés eredményei azonban nem ezt mutatják, a szolgáltatási szintek és a pénzügyi mutatók monitorozásán túlmenően ugyanis a cégek csupán kis többsége követi nyomon az outsourcingból származó egyéb potenciális előnyök alakulását.

A hazai cégek esetén az arányok még rosszabbak, a nemzetközi átlagnál kisebb súlyt fektetnek a nem operatív mutatók monitorozására, pedig azok a szervezetek, amelyek outsourcing-szerződéseik megkötésekor nem csupán a pénzügyi és szolgáltatási szint szemléletet érvényesítik, jelentősen növelhetik a kiszervezés értékét. Az ügyfelek 44%-a, a szolgáltatók 42%-a nem végzi el a kiszervezési szerződések rendszeres formális stratégiai felülvizsgálatát. A felmérés szerint az ügyfelek 72%-a nem rendelkezik a kiszervezési megállapítás sikerességét eldönteni hivatott sikerkritérium-rendszerrel, vagy a szolgáltató felé nem közli azt. Számos olyan mérési terület van ugyanakkor, amely komoly tartalékokat rejteget magában, ilyenek lehetnek az innováció, a külső ügyfél-elégedettségi mérés, a végfelhasználói elégedettség mérése, a dolgozói attitűd felmérés, az üzleti célokkal való összhang megállapítása, a termelékenység-növekedés mérése, a teljesítményjavulás a versenytárssal szemben, illetve a nem pénzügyi, működési teljesítmény-mutatók a KPMG véleménye szerint.

A KPMG felmérésének másik fontos következtetése, hogy a vállalatok 79%-a nem ismeri pontosan az outsourcing-szolgáltató kiválasztásának költségeit, ugyanakkor a projekt költségek nagyban meghatározzák, hogy egy adott üzleti projektet sikeresnek vagy elhibázottnak ítélünk-e meg. A kiválasztási folyamat gyakran elnyújtott és költséges, a szolgáltatók mintegy 62%-a is egyetértett azzal, hogy a folyamat fáradtságos, túlságosan hosszú, és sokkal inkább a folyamatra koncentrál a végeredmény helyett.

A válaszadó cégek több mint fele esetében a kiválasztási folyamat ajánlatkérési szakaszának hossza meghaladta a KPMG által ajánlott 6 hónapot. Ugyanakkor ebben a tekintetben a hazai helyzet jobb a nemzetközi átlagnál, hiszen a cégek mintegy 70%- a tudta lezárni fél éven belül az ajánlatkérési szakaszt.

Ugyanakkor a megkérdezettek közel fele már a kiválasztási folyamat elején meg tudta volna jósolni a szállítói rövidlistára kerülő szolgáltatók körét, így felvetődik a kérdés, hogy miért ilyen hosszú a folyamat, ha a végeredmény már az elején ismert volt. A válaszadók nagy hányada, mintegy 60%-a szerint a szolgáltatóval kapcsolatos problémák főként emberekhez voltak köthetők, ami felveti, hogy az emberi és kulturális tényezők a kiválasztási folyamat során gyakran másodrangú szerepet kapnak. A megkérdezett ügyfelek mindössze 12%-a esetében volt a technológia a szerződéses problémák egyértelmű okozója. A magyarországi válaszadók szerint a jelentkező problémák jellemzően fele-fele arányban vezethetők vissza technológiai és emberi okokra.

A feltárt problémák ellenére számos jel utal arra, hogy a kiszervezési piac érettebbé válik. Pozitív piaci trendet vetít előre az is, hogy a megkérdezettek rendkívül nagy aránya, 87%-a szeretné növelni, vagy legalább szinten tartani a kiszervezés jelenlegi szintjét.

Nagyobb eltérés a nemzetközi és a magyar adatok között a szolgáltató és a vevő közötti kapcsolat megítélésében lelhető fel. Míg például globális szinten a válaszadók 75%-a számára fontos, hogy megértsék a kiszervezést nyújtó tervezett profitjának számítási modelljét, a magyar válaszadók alig fele tartja fontosnak ezt az információt. A magyar válaszadók erőteljesebben értenek egyet azzal is, hogy amennyiben a szolgáltató nem tudja kitermelni a tervezett profitot, az automatikusan negatív hatást gyakorol a szolgáltató-vevő kapcsolatra.

Székely Zoltán, a KPMG Tanácsadó Kft. informatikai tanácsadásért felelős partnere szerint az outsourcing piacok egyre jobban globalizálódnak, emellett a legelterjedtebb IT-folyamatok kiszervezése mellett egyre erősödik az üzleti folyamatok, illetve a magasabb hozzáadott

értéket képviselő úgynevezett tudásfolyamat-kiszervezés.