

CONTIENE CHECKLIST EXTRA



Guida Pratica

Come scegliere il Processo di Business da Esternalizzare

10 STEP PER FARE OUTSOURCING
IN MANIERA INTELLIGENTE
(E GENERARE PROFITTO)



Ottimizziamo il tuo
Processo di Business



Come scegliere il Processo di
Business da Esternalizzare

Chi Siamo

Acca19 è una società di servizi
certificata per l'assistenza ad
aziende e professionisti. Creiamo
team di supporto full-service che
si adattano alle caratteristiche di
ogni business.

L'approccio focalizzato
all'esternalizzazione dei servizi,
offre assistenza immediata e di
qualità, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

**Risolviamo problemi.
Generiamo saving.**

bravoflex.com

ediscom

NESPRESSO
PROFESSIONAL

indeed

AC
TECHNICAL CARE
BIOTECHNOLOGY

LAVAZZA
Elettrodomestici
store ufficiale Italia



Ottimizziamo il tuo
Processo di Business

Cosa trovi in questa Guida

Grazie per aver scaricato la guida di Acca19 su Come scegliere il Processo di Business da Esternalizzare. Questo documento ti è utile se sei alla ricerca di un **fornitore** che possa sostituire te, il tuo team o un dipartimento della tua azienda nell'esecuzione di alcune funzioni time consuming e onerose per il tuo business. Qui troverai diversi suggerimenti preziosi che permettono un migliore risultato in termini di *business process* e ottimizzazione delle funzioni operative in azienda.

- A cosa pensare PRIMA di esternalizzare un processo di business
- Come valutare un partner BPO PRIMA di averlo ingaggiato;
- Come definire i requisiti richiesti e gli obiettivi che si intende raggiungere attraverso l'esternalizzazione del servizio.
- Checklist EXTRA sulle attività da smarcare in fase decisionale

L'importanza di Esternalizzare

Sia grandi che piccole aziende ricorrono oggi all'esternalizzazione delle loro funzioni aziendali, ciò che viene definito **Business Process Outsourcing**.

In sostanza, le aziende scelgono di esternalizzare la maggior parte delle loro funzioni o solo una parte di esse in modo da potersi concentrare sugli aspetti di core business. In entrambi i casi, devono prendere in considerazione alcuni fattori chiave. Abbiamo raccolto i principali elementi che ti aiuteranno a **prendere una decisione consapevole** sulla crescita del tuo business.



Il Business Process Outsourcing (BPO) è una strategia aziendale in cui un'azienda affida a un'altra società la gestione di alcuni dei suoi processi aziendali non core. Questi processi possono includere attività come la gestione dei clienti, la contabilità, la gestione delle risorse umane e la gestione dei dati. Il BPO consente alle aziende di concentrarsi sui loro processi principali e di risparmiare tempo e denaro.

A cosa pensare prima di esternalizzare un'attività aziendale

Prima di tutto è bene considerare alcuni punti preliminari per prendere decisioni efficaci di outsourcing per la tua azienda. Abbiamo raccolto **10 fattori chiave** da tenere a mente prima di esternalizzare un'attività di business.

1. Risparmio sui costi

Parlando in termini di puro business, l'outsourcing deve migliorare i profitti aziendali attraverso la **riduzione dei costi operativi**. Se riesci a calcolare che un servizio di esternalizzazione non produrrà un risparmio nel prossimo futuro, è probabile che finirai per spendere più di quanto riesci a risparmiare.

Non è necessario essere un analista esperto per valutare la possibilità di risparmio. Lo stesso partner BPO – se professionale – aiuta a calcolare questo prospetto. Ciò che è importante è comprendere se l'outsourcing ti aiuterà a ridurre una quantità significativa di risorse impiegate, dall'assunzione di dipendenti alle attrezzature.

Allo stesso tempo, dovrai anche mantenere un equilibrio tra la qualità e la quantità dei servizi forniti dai dipendenti rispetto a quelli erogati dal partner BPO. Ad esempio, se esternalizzi la contabilità, devi poter comprendere se lo svolgimento di questa funzione richiede più risorse e costi rispetto all'esternalizzazione.



2. Prezzi

Probabilmente sai già che la riduzione dei costi attraverso l'assunzione di talenti a un prezzo ridotto è uno dei fattori più comuni per cui le aziende scelgono di esternalizzare.



Il mercato è colmo di fornitori che offrono le loro risorse a un prezzo competitivo. Tuttavia, invece di cercare il partner più economico, dovresti indagare sui servizi che ottieni anche da altri fornitori e metterli a confronto.

Ad esempio, alcuni fornitori offriranno anche assistenza clienti senza costi aggiuntivi, il che è di per sé un ottimo affare. Ricorda solo che sebbene il prezzo sia un fattore importante, non dovrebbe essere l'UNICO fattore che ti aiuta a concentrarti su un fornitore BPO.

3. Risorse e tecnologia

La tecnologia e le risorse sono due fattori essenziali da considerare quando si sceglie di esternalizzare. Chiedi al fornitore BPO quali strumenti e tecnologie utilizzerà per il tuo progetto.



- *Quanto è in grado di gestire tutte le tue esigenze di outsourcing?*
- *E le Risorse Umane? Sono sufficientemente addestrati per svolgere gli incarichi?*
- *Il fornitore dispone di un ufficio con sistemi aggiornati ed è in grado di gestire le funzioni di outsourcing più complesse?*

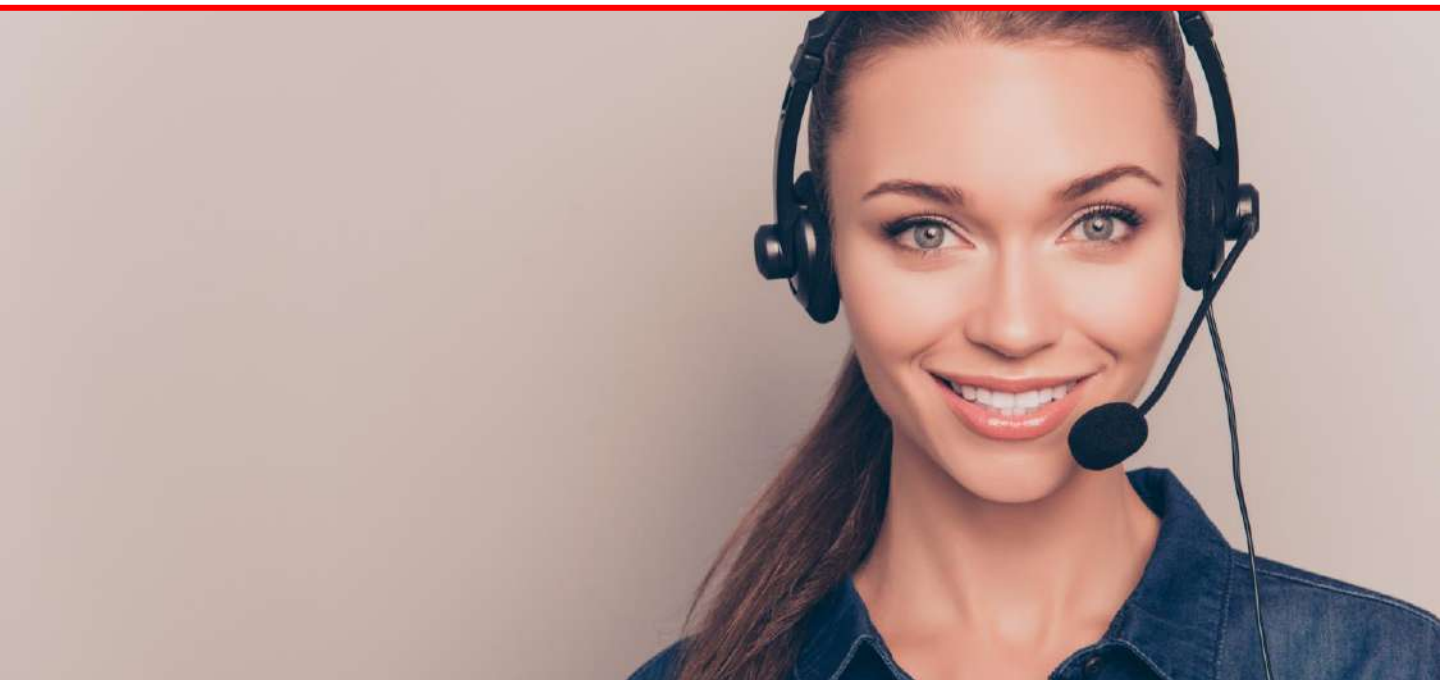
Le risposte a domande come queste apriranno la strada alla selezione del fornitore in outsourcing più adatto: quello che dispone delle migliori risorse e della tecnologia più aggiornata per una gestione senza interruzioni delle funzioni aziendali.

4. Capacità di rispettare le scadenze

La tempestività nell'outsourcing è importante quanto i costi.

Ad esempio, se un fornitore non rispetta le scadenze, può portare a gravi colli di bottiglia. Uno scenario che da solo annulla qualsiasi vantaggio di risparmio sui costi previsto in fase di *prospecting* e assunzione.

Perciò è necessario assicurarsi che il fornitore aderisca alla qualità e alla tempestività promesse. Anche in questo caso, uno dei modi per farlo è chiedere maggiori informazioni a riguardo in anticipo. Se scopri che il fornitore ha poche misure sul controllo di qualità o non ha alcun piano di riserva in caso di mancato rispetto di una scadenza, è meglio non scegliere un'altra soluzione BPO.



5. Supervisione minima

Quando assumi un fornitore di outsourcing per lavorare sulle tue esigenze aziendali, la miglior soluzione è che si prenda cura di tutto da zero. Non dovrebbe esserci spazio per lavori scadenti o imprecisi. Il servizio esternalizzato deve essere in grado di produrre i risultati concordati.

Scegliere un fornitore responsabile dei progetti esternalizzati significa lasciare che si occupi completamente del processo appaltato e programmare una supervisione minima dei lavori.



Questo ti darà più tempo per concentrarti sulle funzionalità del tuo core business

6. Limitare le responsabilità

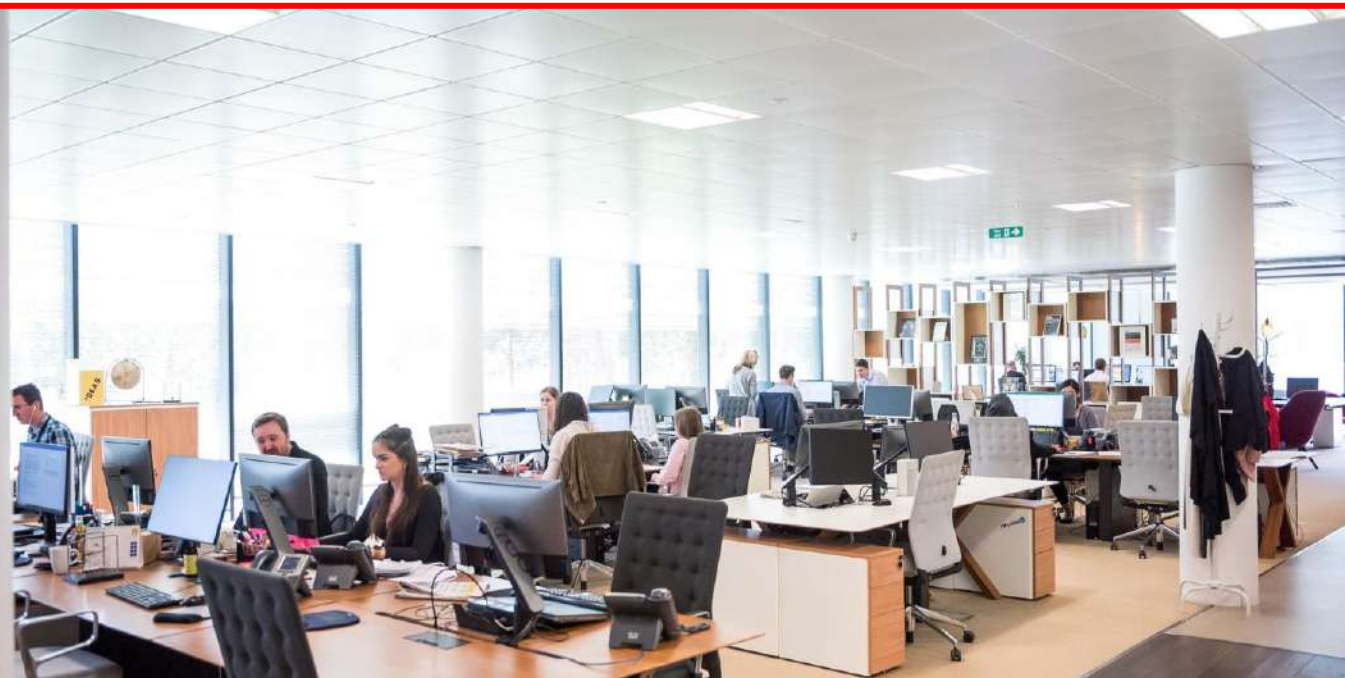
Talvolta esistono alcune **aree funzionali** che possono accumulare passività per un'azienda. Sono attività che richiedono quantità di tempo e denaro che potrebbe essere spesa altrove. È possibile esternalizzare abilmente determinate funzioni per **ridurre in maniera equivalente** il peso delle responsabilità.



7. Affidabilità

Prima di firmare un accordo di outsourcing, assicurati di visitare almeno il sito web del fornitore.

Potresti anche **ricercare su Internet maggiori informazioni** sull'azienda per capire se è una realtà che ha premura di condividere contenuti interessanti con il pubblico. Informati sulla sua infrastruttura, le pratiche di sicurezza previste e il team che verrà assegnato alle attività di esternalizzazione. Questo ti aiuterà a **valutare l'affidabilità del fornitore BPO**. Se conosci un referente che ha lavorato con il fornitore in passato, puoi anche chiedere informazioni sull'azienda.



8. Chi guiderà la squadra

Ovviamente non puoi semplicemente riporre una fiducia incondizionata nel team di outsourcing anche se stai risparmiando in modo significativo assumendolo. Scopri tutto quello che puoi, compresi i membri del team che lavoreranno ai progetti e **chi guiderà quel team**.

Perché è così importante conoscere il team leader o il referente delle risorse assegnate al tuo processo in outsourcing? Avere queste informazioni e **sapere a chi rivolgersi in anticipo** ti salverà da potenziali situazioni di emergenza. Solo quando sai che le tue funzioni aziendali sono in buone mani – e quando puoi relazionarti rapidamente con il referente – sarai tranquillo.

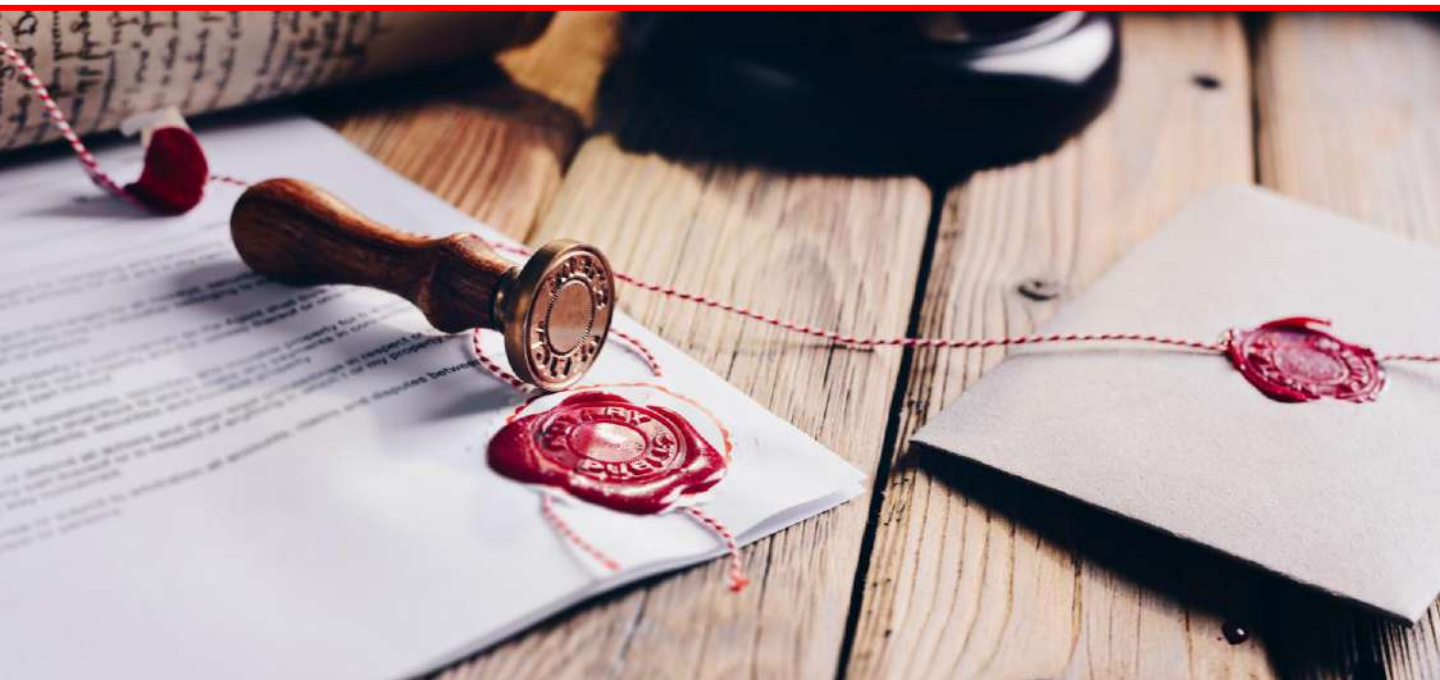


9. Il Contratto di Servizio

Il *Service Legal Agreement*, il **contratto di servizio**, è uno dei documenti più importanti quando si parla di partnership in outsourcing. Al momento della creazione del documento, assicurati che ogni singolo dettaglio sia scritto in modo chiaro.

Questo ti aiuterà a evitare qualsiasi tipo di **confusione o ambiguità**. Soprattutto sulla qualità dei servizi che riceverai.

In questa fase prendi in considerazione la possibilità di farti assistere da un avvocato soprattutto per gestire la tua attività di outsourcing in modo da evitare problemi legali.



10. Comunicazione

Che tu stia lavorando con un team interno o esterno alla tua azienda, la **comunicazione aziendale** è fondamentale. I fornitori BPO dovrebbero essere in grado di gestire le tue domande e rispondere prontamente senza farti aspettare tempi indefiniti.



Le loro capacità comunicative devono essere pertinenti, senza dare origine a incomprensioni, fraintendimenti o errori di vario genere. Ciò garantisce che abbiano compreso chiaramente le tue esigenze e possano affrontare qualsiasi problema che potrebbe sorgere nel corso della collaborazione.

10 suggerimenti per scegliere con successo il partner BPO

Quando vuoi sviluppare una fase di crescita del business devi prevedere il quadro generale piuttosto che entrare a gamba tesa nei processi da svolgere senza possedere una loro concreta conoscenza. Questo ti permette di risparmiare tempo e denaro su attività banali e fare davvero la differenza nella tua attività.

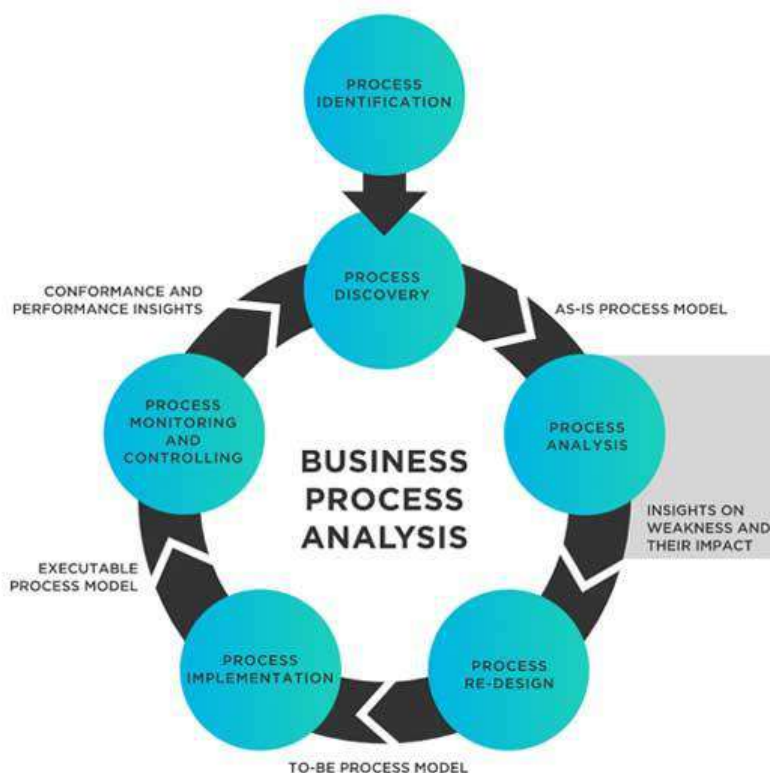
Scelta del Partner BPO: esigenze e obiettivi

Nel corso di una recessione economica, quando la domanda di prodotti e servizi tocca il livello più basso e il costo sale alle stelle, **l'outsourcing agisce come un salvagente.**

La maggior parte delle aziende cerca soluzioni convenienti per gestire le operazioni aziendali con efficacia e massimizzare le prestazioni di un'impresa soprattutto durante un periodo di recessione.

Ma il **costo del lavoro** incide pesantemente sui profitti di un'azienda.

In tempi difficili la tua scelta definitiva è **l'esternalizzare per aumentare la tua produttività e allo stesso tempo poter risparmiare su costi sostanziali.**



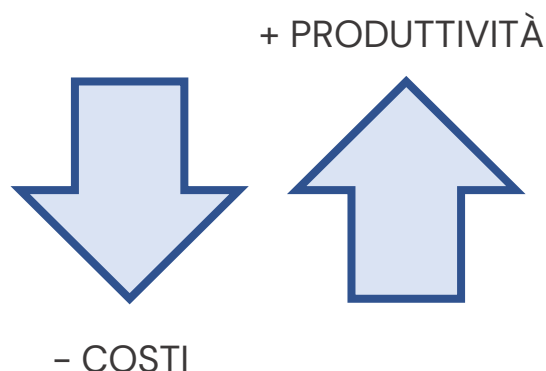
Scelta del Partner BPO: esigenze e obiettivi

Quando valuti un partner di outsourcing, ottieni una comprensione delle procedure e degli approcci che possono **far funzionare la tua attività senza problemi**.

Ad esempio, **stabilire una relazione positiva con i clienti** richiede competenze strategiche che possono diventare effettive con l'assistenza di un vero fornitore di servizi esternalizzati dedicati alla comunicazione e il marketing aziendale.

Quando esternalizzi i servizi, l'obiettivo è **accedere a una forza lavoro migliore** in grado di gestire le tue attività con un approccio diverso. Deve essere come un punto di svolta nel tuo business.

Esistono ancora aziende che cercano di fare tutto da sole senza rendersi conto che in realtà è un passo controproducente.



Quando stai cercando di entrare in una fase di crescita del business, è necessario prevedere il quadro generale piuttosto che addentrarti in un universo fatto di compiti routinari banali.

Fare i passi giusti può fare la differenza per il tuo business.

1. Crea un piano efficace

Ci sono molti lavori banali che devi svolgere quotidianamente e che richiedono il massimo tempo possibile. Quando pensi di dedicare del tempo a lavori di routine non produttivi, **quello è esattamente il tipo di attività che potresti affidare ad un assistente virtuale in outsourcing**. Per la tua azienda, è bene concentrarsi su quelle aree della tua attività che ti daranno la massima crescita.

Non è meglio colmare le lacune nel generare nuovi clienti con le migliori tattiche di vendita? Oppure concentrarsi su aree che richiedono l'attenzione di esperti tecnici? In ogni caso, devi **creare un piano per i servizi di cui hai bisogno** prima di assumere un assistente o un team in esterno.

2. Calcola i tuoi obiettivi di base

Non è sufficiente scegliere di esternalizzare perché ti aiuta a risparmiare sui costi. È vero che **l'outsourcing è conveniente** ma devi conoscere il motivo esatto per cui richiedi i servizi di un'azienda di servizi di BPO.

Un'organizzazione potrebbe voler prendere in considerazione l'opzione dell'outsourcing per ottenere un **vantaggio competitivo**, mentre un'altra azienda potrebbe voler **ridurre i costi generali** o **generare maggiori entrate**.

In breve, un'azienda deve concentrarsi sul motivo principale e, di conseguenza, sui singoli vantaggi che l'outsourcing può avere generando un impatto positivo sull'azienda.

3. Identifica i motivi per cui l'outsourcing è efficace

Trova e circoscrivi le cause per cui l'outsourcing può essere un'opzione efficace per i servizi che vuoi ottenere da un'azienda che ha le migliori capacità per gestire tali compiti.

Sebbene si sia sentito e detto molto sull'outsourcing e sui suoi vantaggi, il BPO è molto simile a un servizio di *matchmaking*: si tratta di far combaciare i requisiti richiesti dalla tua azienda e **trovare la giusta sintonia**. Assicurati che l'azienda che hai assunto abbia compreso il tuo obiettivo e che i vantaggi dell'assunzione abbiano effetto nel vero senso della parola.

Il BPO è molto simile a un servizio di *matchmaking*: si tratta di far combaciare le giuste intersezioni.

4. Richiedi preventivi da diversi fornitori

Se vuoi ottenere i migliori servizi, **devi parlare con diverse società di outsourcing** per scoprire il servizio che offrono e se corrisponde alle tue esigenze (vedi il punto sopra).

Trovare un buon fornitore può essere un compito impegnativo in quanto vi è una miriade di aziende che offrono questi servizi e devi trovarne uno in grado di gestire le attività che desideri.

Esistono più aziende come www.axiombpm.com e siti di lavoro per freelance come www.upwork.com, www.guru.com ecc. Potresti anche decidere se esternalizzare a un'agenzia o a un libero professionista.

In ogni caso ti servirà per definire un benchmark sui costi e porti ulteriori domande come *«Se a questo costo X ottengo un servizio Y, perché altri fornitori BPO lo quotano diversamente? Cosa c'è in più o in meno nel preventivo?»*

5. Sfrutta il tuo network

Puoi scegliere di svolgere una **ricerca indipendente** per il tuo nuovo fornitore BPO. In questo caso seguire una serie di linee guida può darti l'opportunità di ottenere il meglio quando cerchi servizi di outsourcing.

Tuttavia, spesso è importante **confrontarsi con il proprio network** sui modi in cui è necessario cercare società di outsourcing affidabili.

Puoi ottenere segnalazioni e raccomandazioni da quelle persone che si sono avvalse a loro volta di questi servizi.



6. Fissa scadenze precise

Quando si tratta di esternalizzare è necessario creare una serie di scadenze per portare a compimento anche i progetti più sfidanti.

Sebbene i partner BPO affidabili offrano una **timeline adeguata per la fornitura dei servizi**, non mancano quelle aziende che non riescono a soddisfare le aspettative dei propri clienti. A cominciare dai termini temporali.

È bene stare alla larga da questi fornitori e associarsi a organizzazioni che godono della reputazione di offrire solo il meglio ai propri clienti.

7. Revisione del contratto

Non appena si ottiene una copia del contratto di servizio, è bene **leggere tra le righe** e cercare di comprendere i punti menzionati. Se desideri una maggiore chiarezza nel rapporto di collaborazione, l'opzione migliore è far eseguire un **controllo da un esperto legale**.

Un consulente legale professionista ha la capacità di individuare le discrepanze nei termini dell'accordo e può offrirti consigli per evitare di finire in un mucchio di pasticci in seguito.

A meno che tu non legga attentamente il documento di accordo, potresti semplicemente perdere alcuni dei punti più importanti che sono essenziali prima di iniziare con i servizi di outsourcing.

Assumere un consulente legale è utile per **ottenere chiarimenti sui punti che sono stati menzionati nel contratto** e crea un modo per porre domande anche quando c'è il minimo sospetto.

8. Revisione dei lavori

Potresti semplicemente pensare che l'assunzione di una società di outsourcing possa produrre risultati miracolosi dall'oggi al domani. Ma è necessario rivedere il rovescio della medaglia.

Quando ci si avvale dei servizi di una società di outsourcing, è importante monitorare regolarmente lo stato di avanzamento dei lavori. Comunicare con la società di outsourcing è essenziale per sapere dove ti trovi o se l'attività ha iniziato a mostrare qualche vantaggio.

9. Prendi decisioni informate

Meglio non basare le proprie decisioni esclusivamente sull'**economicità dei servizi**. Quando si assume una società di outsourcing, è necessario scoprire se è possibile ottenere un equilibrio tra lavoro di qualità e servizi a prezzi accessibili.

In breve, devi comprendere se i servizi che intendi assumere offriranno valore alla tua attività e, contemporaneamente, ti offriranno l'opportunità di battere la concorrenza.

Perciò devi stare alla larga da quei fornitori di servizi che quotano **prezzi estremamente bassi**. Significa che l'azienda non ha compreso la natura del lavoro che deve fornire o non ha il know-how adeguato per iniziare a mettere in pratica le attività richieste.

10. Ottieni un processo di lavoro trasparente

Quando assumi una società di outsourcing **non esitare a porre domande** al fornitore di servizi. Queste possono essere correlate a qualsiasi aspetto dell'outsourcing o domande specifiche sul progetto che intendi assegnare alla società.

Ad esempio, devi essere chiaro sull'orario di lavoro quando assumi un'azienda che appartiene a un fuso orario diverso. Per alcuni progetti il fuso orario della società di outsourcing può estendersi oltre l'orario di lavoro della tua azienda portando al completamento dei progetti in anticipo.

Checklist

LE ATTIVITÀ DA SMARCAR QUANDO SCEGLI UN PARTNER BPO

Valuta quali sono i processi *Non Core* per la tua azienda



I processi non core sono quelli che non sono direttamente legati al prodotto o servizio principale dell'azienda. Ad esempio, la gestione delle risorse umane, il servizio di assistenza al cliente, la fatturazione o la contabilità potrebbero essere considerati processi non core.

Valuta il fattore umano



In un mondo che volge sempre più verso Intelligenza Artificiale e Automazione dei processi, avere un margine di controllo umano può fare la differenza.

L'esternalizzazione di un processo può avere un impatto sui dipendenti interni che sono attualmente responsabili di quel determinato processo.

Considera Costi e Benefici dell'esternalizzazione



L'esternalizzazione può aiutare a ridurre i costi operativi, ma può anche comportare la perdita di controllo sui processi e la dipendenza da fornitori esterni. Assicurati di valutare attentamente i pro e i contro prima di prendere una decisione.

Checklist

LE ATTIVITÀ DA SMARCAR QUANDO SCEGLI UN PARTNER BPO

Collabora con fornitori esterni affidabili



Una volta deciso di esternalizzare un processo, è importante trovare fornitori affidabili che possano offrire un livello di servizio adeguato e rispettare gli standard di qualità richiesti.

Stabilisci un budget realistico



Stabilire un budget realistico è importante anche quando è una piccola impresa o una startup (questo è ancor più vero) a richiedere i servizi di un'azienda BPO. Poiché è probabile che il periodo di tempo abbia dei limiti piuttosto mutevoli.



Come scegliere il Processo di
Business da Esternalizzare

Complimenti!

Sei arrivato al termine
della guida pratica
Come scegliere il Processo di
Business da Esternalizzare.

Per non vanificare questo
apprendimento iniziale, ti
suggeriamo di prenotare una
sessione di consulenza per
scoprire i vantaggi
dell'Outsourcing con Acca19.

I nostri specialisti sono a tua
disposizione per calendarizzare un
appuntamento individuale in cui
confrontarci di persona sulle
tematiche trattate,

CONTATTACI
PER FISSARE IL COACHING

Tel: 02 407 004 14
info@acca19.it
acca19.it



Ottimizziamo il tuo
Processo di Business



Guida Pratica

Come scegliere il Processo di Business da Esternalizzare

10 STEP PER FARE OUTSOURCING
IN MANIERA INTELLIGENTE
(E GENERARE PROFITTO)



Ottimizziamo il tuo
Processo di Business