

SPIS TREŚCI

Przedmowa	7
Część I	
Czym jest outsourcing?	9
1. Koncepcja outsourcingu	11
Wartość rynkowa outsourcingu	12
Cel: zwiększenie konkurencyjności	13
Rodzaje outsourcingu	14
Dlaczego stosuje się outsourcing?	15
Korzyści z outsourcingu	18
Ujemne strony outsourcingu	19
Konieczność zarządzania projektem outsourcingu	22
Udany outsourcing	22
2. Rozwój outsourcingu strategicznego	24
Koncepcja outsourcingu strategicznego	29
Sens działalności firmy	32
Powrót do korzeni	35
3. Modele outsourcingu	37
Zarządzanie wykonywaniem usługi w ramach własnej firmy	37
Zlecenie funkcji	39
Outsourcing usługi	40
Co-sourcing	42
Relacje oparte na udziale w korzyściach	43
Jakie podejście jest najlepsze?	44
Część II	
Outsourcing w praktyce	47
4. Jaki model wybrać?	49
Badania wstępne	50
Ocena przedsięwzięcia	53
Wnioski	66

5. Określenie kontekstu	67
Proces wewnętrznej analizy i oceny	69
Analiza sytuacji wyjściowej	71
Modelowanie sytuacji wyjściowej – benchmarking	72
Proces benchmarkingu	73
6. Planowanie	75
Opis planu	76
Opracowanie planu	77
Wnioski	87
7. Wybór dostawcy usługi	88
Dwa modele selekcji usługodawcy	88
Specyfikacja usługi	89
Lista potencjalnych kandydatów	97
Ocena dostawców	99
Zapytanie ofertowe	101
Kontakty z dostawcą	102
Zespół ds. zarządzania kontraktem	103
Opracowanie charakterystyki świadczonych usług	104
Komunikacja	105
8. Prawne aspekty outsourcingu	106
Protokół porozumienia	107
Kontrakt	108
Inne kwestie prawne	117
Wnioski	118
9. Problemy związane z zasobami ludzkimi	119
Zasady zarządzania personelem	120
Plan na okres przejściowy	125
Zainteresowane podmioty	126
Koncentracja na pozytywnych aspektach	126
Warunki i korzyści	127
Opór pracowników	128
10. Wdrażanie i monitorowanie	132
Przejsięcie na nowy system	133
Wdrożenie i proces monitorowania	134
Wspólne problemy	138
Pomiar korzyści z outsourgu	140
Przedłużanie umowy	143
Wnioski	145
Dodatek: wyniki badań	147
Badania agencji Shreeveport	147
Badania Instytutu Outsourcingu	178
Indeks	183