

CGS România – Principalele motive pentru care companiile românești apelează la outsourcing

Accesul la resurse specializate, expertiza centrelor de contact în a oferi performanțe superioare și accesul la tehnologii noi sunt printre principalele motive pentru care companiile românești iau decizia de a externaliza anumite servicii, potrivit Computer Generated Solutions (CGS) România, liderul pieței locale de business process outsourcing (BPO).

„Piața din România reprezintă o nișă foarte importantă pentru noi, mai ales că, în ultimii ani, am sesizat o deschidere tot mai mare a companiilor locale către serviciile de outsourcing. Dacă, în trecut, reducerea de costuri prin externalizare era unul dintre principalele obiective, acum observăm că majoritatea companiilor își doresc să se concentreze pe core-business-ul lor, lăsând în grija partenerilor activitățile conexe. În plus, mulți au înțeles că, prin intermediul unui centru de contact, au acces mai rapid la talentele din piață și pot găsi servicii de calitate, alături de tehnologii și procese ce duc la o scalabilitate rapidă și la satisfacția clienților finali”, a declarat **Vladimir Sterescu**, *Country Manager CGS România*.

Potrivit afirmațiilor sale, reducerea costurilor, deși nu mai este un criteriu important de decizie, este luat în calcul deoarece companiile care aleg externalizarea pot observa o scădere a cheltuielilor legate de recrutare și training, a celor de infrastructură IT (hardware și software) cât și a celor de facility management (închirierea și întreținerea birourilor).

În acest moment, CGS România deține în portofoliul său clienți companii locale (fie 100% românești, fie internaționale), atât de mari dimensiuni, cât și medii sau mici. Când vine vorba de diferența dintre acestea din punct de vedere al abordării serviciilor de outsourcing, Vladimir Sterescu a afirmat că firmele multinaționale sunt familiarizate cu beneficiile externalizării atât din punct de vedere al costurilor, cât și al calității și au deja experiența în acest sens. Printre acestea, majoritatea companiilor care optează să lucreze cu un contact center sunt cele din industrii precum telecom, utilități, retail, IT.

„Business-urile medii sau mici decid să externalizeze deoarece competiția ridicată din industria lor îi împinge în a alege acei parteneri deja specializați și experimentați pe nevoia lor încă de la început. De asemenea, așa adaugă că nici un client nu este prea mic pentru noi. Suntem atât de bine pregătiți pentru a prelua activitățile oricarei companii indiferent de mărime sau complexitatea proceselor de business”, a mai declarat Vladimir Sterescu.

Pe piața locală poate fi observat, de asemenea, conservatorism organizațional sau în general, de business, mai ales atunci când companiile sunt intens antreprenoriale, când au deja o relație cu clienții lor foarte personalizată și apropiată, lipsită uneori de proceduri de business care ar facilita standardizarea abordării diferitelor situații și posibilitatea externalizării către un alt partener.

O altă categorie de companii este cea de healthcare, pentru care, în alte țări, CGS oferă servicii de suport precum programări și sfaturi medicale. În România însă, relația clinică/spital – pacient – doctor este una unde există o mare oportunitate de a fi externalizată, chiar și automatizată, unde tehnologii ca machine learning pot eficientiza procesul de stabilire de programări.

Ultima perioadă, din martie 2020 și până în prezent, marcată de pandemia de Coronavirus, a adus o schimbare în percepția companiilor locale vis-à-vis de serviciile de outsourcing. Astfel, anumite industrii care aveau volume foarte mici înainte de pandemie, au dezvoltat noi activități de suport tocmai pentru a putea susține business-ul în contextul restricțiilor impuse. Astfel de jucători provin cu precădere din industrii precum comenzi online, take away, curierat, suport ethnic.

„În general, în perioadele de criza, companiile caută soluții de eficientizare a operațiunilor și de optimizare a costurilor. În perioada de creștere economică companiile caută resurse de a face față creșterii activității lor, iar noi, cei din outsourcing, îi putem ajuta prin forța de muncă, knowledge a proceselor de business, dar și tehnologii inovative care pot rezolva punctual anumite procese de business. Prin urmare, încep să se uite mai atent la opțiunile de externalizare a unor activități, astfel ca, pentru industrii precum cea de BPO, aceste perioade sunt, în general marcate de creștere”, a subliniat Sterescu.

Astfel, atât pentru clienți români sau internaționali, piața locală continuă să fie una dintre cele mai bune și atractive zone pentru outsourcing. Motivele sunt multiple - existența unei forțe de muncă calificate (peste 95% dintre angajații CGS România au studii superioare sau sunt încă studenți), fapt care îi face să se poată adapta rapid, să își însușească cunoștințe complexe și să livreze la standarde ridicate, sau capacitatea de a oferi servicii în peste 20 de limbi străine, fapt aproape unic în lume. Un alt aspect important este cel al costurilor, ușor mai scăzute față de alte țări UE, mai ales în contextul în care majoritatea companiilor ce activează în Europa vor să aibă centrele de externalizare în interiorul Comunității. Un alt beneficiu al României este eficiența foarte bună și creativitatea angajaților, în comparație cu piețele de outsourcing mai ieftine din India și Filipine.

„Pe baza experienței noastre și a unei analize interne am observat, o dată în plus, ce impact poate avea în business externalizarea serviciilor realizată așa cum trebuie. Astfel, spre exemplu, în cazul companiilor de retail suntem capabili să reducem rata apelurilor abandonate cu cca. 94%, în timp ce în industria HoReCa experiența arată că putem scădea numărul rezervărilor false cu cca. 27%. Important de menționat este și faptul că, analizând proiectele interne, am observat că am crescut cu 34% satisfacția clienților companiilor de electronice și electrocasnice”, a încheiat Vladimir Sterescu.