

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вступительное слово.....	10
Интервью	14
Введение	16
Глава 1. Аутсорсинг как практика корпоративного управления	20
1.1. Определение понятия «аутсорсинг»	21
1.2. Типы, формы и виды аутсорсинга.....	23
1.3. Возможности и выгоды аутсорсинга.....	27
1.4. Риски и мифы аутсорсинга.....	30
1.5. Сегментирование рынка аутсорсинга	34
1.6. Аутсорсинг и ОЦО	40
1.7. Аутсорсинг и аутстаффинг	42
1.8. Аутсорсинг бизнес-процессов.....	45
1.9. Баланс между потребителем и поставщиком.....	46
1.10. Профессионал аутсорсинга	48
1.11. Аутсорсинг и социальная ответственность	50
Глава 2. Аутсорсинг и экономика услуг	52
2.1. Экономика услуг	53
2.2. Технологические тренды и инновации.....	57

2.3. Корпоративный сорсинг	61
2.4. Глобальная индустрия аутсорсинга.....	65
2.5. Российская индустрия аутсорсинга	71
Глава 3. Проект аутсорсинга — этапы и компоненты	76
3.1. Модели аутсорсинга.....	77
3.2. Этапы проекта аутсорсинга	83
3.3. Задачи и контрольные вопросы	93
3.4. Бизнес-план проекта аутсорсинга.....	95
Бизнес-кейс «Сбербанк-Сервис»	97
Глава 4. Аутсорсинг в стратегии и операционной деятельности.....	102
4.1. Интеграция аутсорсинга в стратегию бизнеса.....	103
4.2. Принятие решения об использовании аутсорсинга.....	107
4.3. Области управления при переходе на аутсорсинг.....	110
4.4. Управление рисками аутсорсинга.....	113
4.5. Интеграция аутсорсинга в операционную деятельность.....	115
Бизнес-кейс Atos.....	122
Глава 5. Участники проекта аутсорсинга — роли и экспертиза	128
5.1. Этапы и команды.....	129
5.2. Роли в командах	131
5.3. Компетенции участников проекта	135
5.4. Лидерство и деловые качества	136
5.5. Управление проектной командой	138
5.6. Коммуникации в проекте аутсорсинга.....	140
Бизнес-кейс «Северсталь-ЦЕС»	148
Глава 6. Разработка бизнес-требований аутсорсинга	166
6.1. Постановка целей и определение требований	167
6.2. Подготовка данных о текущем статусе.....	170
6.3. Варианты коммуникации с рынком	173

6.4. Структура и процесс запроса RFP	176
Бизнес-кейс Kelly Services.....	179
Глава 7. Выбор поставщика услуг аутсорсинга	182
7.1. Подготовка списка потенциальных поставщиков	184
7.2. Методы оценки кандидатов.....	186
7.3. Способы выбора поставщика услуг	189
7.4. Критерии оценки кандидатов	193
Бизнес-кейс «Сбербанк-Сервис»	197
Глава 8. Финансовый план и ценообразование.....	204
8.1. Составление финансового плана.....	206
8.2. Затраты будущей модели	214
8.3. Расчет финансовой привлекательности.....	224
8.4. Презентация финансового кейса	227
Бизнес-кейс IXcellerate.....	231
Глава 9. Переговоры и заключение контракта	236
9.1. Преддоговорные переговоры	237
9.2. Структура контрактной документации	242
Бизнес-кейс «Сбербанк-Сервис»	253
Глава 10. Процесс перехода на аутсорсинг	264
10.1. Составляющие перехода на аутсорсинг	265
10.2. Подготовка к переходу на аутсорсинг	271
10.3. Управление переходом на аутсорсинг	273
10.4. Обратный переход или переход к альтернативному поставщику	278
10.5. Управление знаниями.....	279
Бизнес-кейс BDO Unicon Outsourcing	283

Глава 11. Стратегическое руководство и контроль	294
11.1. Планирование руководства аутсорсингом.....	296
11.2. Руководство производительностью	303
11.3. Системы и инструменты	304
11.4. Постоянное улучшение.....	312
Бизнес-кейс ФБК Grant Thornton	318
Глоссарий.....	329
Список источников и литературы	333
Авторы глав.....	337
Партнеры издания	346