

White paper

'Uitbesteden van Werkzaamheden naar Suriname'

© Alembo 2011



Administratieve diensten

Content management



Multichannel klantenservice

Data- entry verrijking



Waar moet ik aan denken als ik wil outsourcen naar Suriname?

Overweegt u om werkzaamheden uit te besteden? Bent u op zoek naar goede tips en adviezen vanuit het werkveld? Lees dan verder!

Wel of niet uitbesteden?

Wanneer bedrijven besluiten om werkzaamheden naar een buitenlandse bestemming uit te besteden, gaat daar vaak een heel proces van denkwerk en strategiebepaling aan vooraf.

Alembo ziet dat organisaties om diverse redenen besluiten om werk elders te beleggen. Dit hoeft niet altijd zozeer te maken te hebben met puur het kostenbesparingsaspect. Andere factoren zoals de behoefte om meer focus aan te brengen op de kernactiviteiten en het zoeken naar oplossingen voor pieken en dalen in het werkaanbod spelen tevens een rol.

Ook de aard van het gekozen werk kan verschillen: het ene bedrijf kiest ervoor om diensten waar ze zelf niet in gespecialiseerd zijn, uit te besteden aan een low-cost offshore leverancier. Denk hierbij aan HR diensten, payroll- en IT-diensten, beheer van de website en social media uitingen.

Andere bedrijven kiezen ervoor om repeterende, tijdrovende, arbeidsintensieve bulkprocessen uit te besteden. In de praktijk zien we dit bij Alembo Suriname ook terug. Specialistisch werk zoals het bouwen en beheren van websites, zoekmachine-optimalisatie, product- en contentmanagement voeren wij voor verschillende klanten uit.

Ook repeterende, administratieve, bulk-werkzaamheden zoals orderverwerking, muteren van gegevens (verhuizingen, aanmelden, opzeggen), het verrijken van gegevens via openbare bronnen, het verwerken van nieuwe klantgegevens voor de energie-, verzekering-, en telecomsector.

De keuze waarom een organisatie besluit om werkzaamheden uit te besteden is dus afhankelijk van de strategie, beleid en de te varen koers van de organisatie. Wat men besluit uit te besteden, is per organisatie verschillend - ook hierbij spelen de huidige werkprocessen en toekomstvisie een rol. Als eenmaal de keuze is gemaakt dat men wil uitbesteden, volgen nog meer keuzes en overwegingen. Zoals:

- » Bij welke leverancier en in welk land ga ik de werkzaamheden uitbesteden?
- » Hoe zit dat met de communicatie, moet dat in het Engels, of kan het gewoon in het Nederlands?
- » Hoe ga ik het outsourcingtraject inregelen?
- » Hoe ga ik om met cultuurverschil?
- » Hoe zorg ik ervoor dat ik controle houd over het proces?
- » Hoe controleer ik of het werk naar behoren wordt gedaan?
- » Hoe weet ik dat men zorgvuldig en in vertrouwen met mijn documenten omgaat?
- » Hoe zit het met contractuele afspraken?

In deze whitepaper geven wij vanuit onze expertise met outsourcing naar Alembo een aantal handvatten, hoe om te gaan met vragen die er zijn rondom outsourcing. Wij hopen dat wij u kunnen helpen bij het maken van de juiste keuze.

Ja ik wil uitbesteden, en dan?

Als eenmaal het besluit is genomen dat men wil uitbesteden naar een overzeese bestemming, moeten er veel keuzes gemaakt worden. Een goede voorbereiding is een belangrijke sleutel tot het succesvol slagen van uw outsourcingwens. Alembo ziet dat steeds meer bedrijven ervoor kiezen om werkzaamheden naar Suriname uit te besteden.

De gunstige tarieven in combinatie met de Nederlandse taal, het geringe cultuurverschil, de specialistische kennis van IT en de hoogopgeleide mensen maken Suriname als outsource bestemming aantrekkelijk. In Suriname is men zich hiervan bewust, het aantal outsourcingbedrijven groeit snel.

Hoe maakt u een keuze uit het aanbod? Hieronder een aantal tips, die u helpen bij het selecteren van de geschikte samenwerkingspartner in Suriname.

Tips bij outsourcing naar Suriname

1. Welke werkzaamheden heeft u gekozen om uit te besteden? Waarom heeft u deze keuze gemaakt?
2. Vraag desgewenst advies aan een derde partij, die vanuit de expertise naar uw businesscase kijkt. Kijk voor meer informatie op: www.alembo.nl/gratis-scan
3. Wat is uw outsourcingdoel? Wat wilt u bereiken? Wanneer is het outsourcingtraject succesvol voor u? Zorg ervoor dat u de middelen heeft om de resultaten te bewaken en te meten.
4. Maak selectiecriteria op basis waarvan u de outsourcing partij kiest. Denk daarbij aan:
 - ** kan het bedrijf gemakkelijk inspelen op pieken en dalen in uw werkaanbod?
 - ** welke tarieven hanteert het bedrijf
 - ** hoe zit het met personeelsverloop?
 - ** flexibiliteit in het contract
 - ** welke kennis en opleidingsniveau beschikken de mensen
 - ** welke specialisme en ervaring heeft het bedrijf
 - ** wat zijn de communicatie lijnen?
 - ** kwaliteit van projectmanagement
 - ** beschikbaarheid van uitwijkplannen (IT).
5. Toets kennis en ervaring. Vraag referenties aan.
6. Stel dezelfde eisen aan de outsourcingpartij als aan uw eigen mensen.
7. Past het bedrijf bij uw bedrijfscultuur, normen en waarden; klikt het?
8. Heeft het bedrijf fysieke aanwezigheid in Nederland?
9. Bezoek indien mogelijk de locatie in Suriname en maak kennis met het land en de mensen.

9. Hebt u uw keuze gemaakt? Begin met een goed afgebakende proefopdracht. Door te starten met een pilot kunnen beide partijen aan elkaar wennen en het geleerde snel in de praktijk na de pilot toepassen. Alle aspecten hierboven benoemd toetst u zo in de praktijk.
10. Zorg ervoor dat u met de leverancier een duidelijk plan van aanpak hebt, waarin een gefaseerde overdrachtplanning en risico's en mitigerende maatregelen zijn beschreven.
11. Investeer in aandacht, communicatie en training. Bij complexere trajecten is een training op locatie bij uw bedrijf in Nederland / Suriname nodig, alvorens de mensen in Suriname kunnen beginnen. Maak, vooral in het begin, wekelijks tijd vrij voor het beantwoorden van vragen en het geven van feedback.

Bent u benieuwd naar de voordelen van Alembo?
Ga naar www.alembo.nl/waarom-suriname.

Gefaseerde Aanpak

Om een beeld te schetsen waar u allemaal aan moet denken bij outsourcing, hebben wij hier onze gefaseerde aanpak in kaart gebracht.

Elk uitbestedingstraject is weer anders. Bij het ene traject volstaat een pilot, waar onze mensen in Suriname door de teammanager worden begeleid en na de pilot starten met de uitvoering.

Andere trajecten vergen meer voorbereiding op het gebied van IT, opleiding & training en implementatie. We bepalen daarom met onze klanten voor elke traject een afzonderlijke uitbestedingstrategie en plan van aanpak.

Bij complexere trajecten ziet onze aanpak er als volgt uit:



White paper

'Uitbesteden van Werkzaamheden naar Suriname'

© Alembo 2011

Over Alembo

Alembo is begin 2005 opgericht met het uitvoeren van data entry werkzaamheden voor Nederlandse en Belgische klanten.

In de afgelopen periode heeft Alembo een loyale klantenkring opgebouwd en nieuwe diensten aan het portfolio toegevoegd zoals administratieve werkzaamheden, data entry, contentmanagement en het bouwen van websites.

We zijn inmiddels gegroeid naar 70 medewerkers en we zijn 1 van de grootste BPO-leveranciers in Suriname, met ruime ervaring, een klantenkring waar we trots op zijn en een stabiel fundament. Met name op het gebied van Business Process Outsourcing zien we veel kansen.

Zoals het uitbesteden van administratieve werkzaamheden. Bij BPO nemen wij een deel van het werkproces uit handen van de klant en werken wij op afstand in het klantsysteem. BPO wordt vaak toegepast bij grotere hoeveelheden repeterende bulk werkzaamheden.

Wilt u meer weten over onze diensten?
Ga dan naar www.alembo.nl of neem contact met ons op:

☎ 072 737 00 00 of 06 24 33 53 83 (Lara Verbeek - Accountmanager)

✉ reacties@alembo.nl of lverbeek@alembo.nl

Alembo, hogere kwaliteit bij 30% lagere kosten.



**Kwaliteit
bepaalt uw
succes!**