

PERSONÁLNÍ ASPEKTY ŘÍZENÍ PROJEKTŮ V PODMÍNKÁCH OUTSOURCINGU

Zora Říhová
Katedra systémové analýzy
Fakulta informatiky a statistiky
Vysoká škola ekonomická, Praha
rihova@vse.cz

Outsourcingové projekty

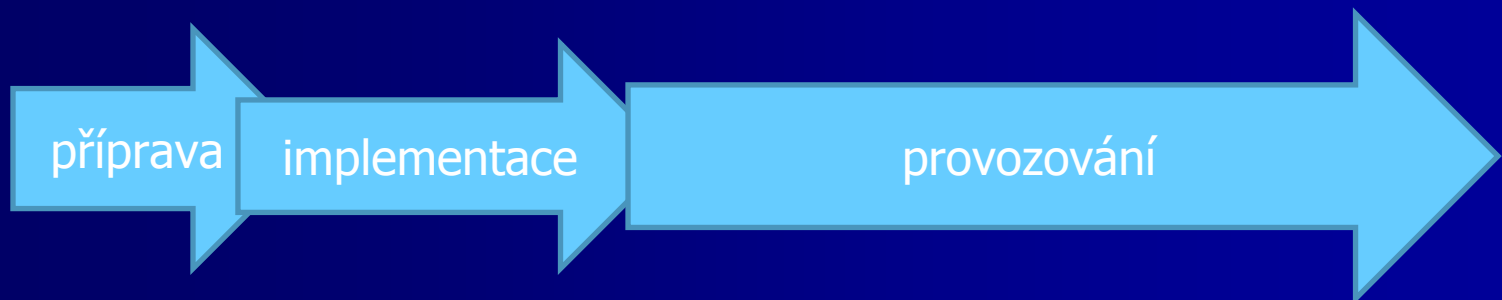
- Převzetí IT služby různých úrovní
 - od čistě technologické podpory zákazníka
 - až po převzetí uceleného podnikového procesu.
- Problémem nebývá úroveň poskytovaných služeb, ale
 - porozumění předmětu podnikání zákazníka,
 - komunikace
 - řízení personálních vztahů

Metodiky

- PRINCE2, PMBOK, Chestra, ASAP atd.
- IPMA Competence Baseline,
 - zkoumá projektové kompetence především z hlediska:
Vůdcovství, Motivace, Samořízení, Asertivity, Tvořivosti, Orientace na výsledek, Efektivnosti a Etiky

Specifika outsourcingových projektů

- Trvají déle než projekty implementační
- Často dochází k přechodu celých skupin zaměstnanců
- Důraz je na provozování dané služby
5%:20%:75% (15%:35%:50)



Personální aspekty

- Právní
- Sociální
- Kulturní (podniková kultura)

Právní aspekty

■ Právní (pracovně právní vztahy)

- Zda všichni nebo jen část zaměstnanců přejde k poskytovateli
- Pracovní smlouva (doba určitá/neurčitá)
- Přidělení pracovní pozice
- Plat
- Nové nastavení vztahu k bývalému zaměstnavateli (provádění služby u zákazníka – např. bezpečnostní předpisy)

Sociální aspekty

- Přijatelnost/nepřijatelnost přechodu pro jednotlivé zaměstnance:

změna zaměstnavatele, prostředí,
spolupracovníků, pracovní doby, dojíždění,
kvalifikačních požadavků



Individuální komunikace

Kulturní aspekty

Podniková kultura poskytovatele a její sdílení

- Nové zvyky, požadavky, standardy, povinnosti,...
- Artefakty kultury (oblečení, nástěnky, popis procesů, organizační struktura)
- Normy chování (psaná i nepsaná pravidla chování, kariérního růstu,..)
- Zastávané hodnoty - deklarované, prosazované
- Základní hodnoty – obecně platné řídící principy, sdílené z přesvědčení

Kulturní aspekty

Podniková kultura poskytovatele a její sdílení

- Vyžaduje mnoho úsilí
- Individuální jednání zaměstnance vede k celkovému obrazu o poskytovateli!!
- Mezinárodní projekty (různost v národnosti, přístupu řešení problémů, kvality, porozumění, spolupráce virtuálních týmů, zvyklostí, kvalifikace,...

Komunikace

- Komunikace – předpoklad úspěchu je sladění požadavků a očekávání
- Změny u zákazníka –
 - na zabezpečení řízení služeb a příjmu služeb od poskytovatele,
 - měření parametrů služeb a sledování jejich kvality
- Mít s kým komunikovat - ztráta klíčových uživatelů u zákazníka

Důvěra

- Důvěru a vzájemnou výhodnost partnerství je principem zcela založeným na personálních kontaktech a splnění požadavků.
- Z hlediska zákazníka jde o důvěru ve spolehlivost, bezpečnost, přesnost a kvalitu zpracovávaných dat a procesů.
- Z hlediska dodavatele jde o
 - výhodnost obchodního případu z hlediska finančního i know how poskytovaných IT služeb
 - splnění očekávání zákazníka.

Závěr

- Neúspěšné projekty vždy měly v pozadí neporozumění, špatnou komunikaci, kulturní rozdíly či špatně sepsanou smluvu.
- Starat se o personální aspekty velmi pečlivě v každém projektu

PERSONÁLNÍ ASPEKTY ŘÍZENÍ PROJEKTŮ V PODMÍNKÁCH OUTSOURCINGU

Děkuji za pozornost