



# Outsourcing? Správne rozhodnutie?

TEXT: Soňa Handzová FOTO: archív redakcie

Výhody outsourcingu sú nepopierateľné. Možno ho využiť v oblasti informačných technológií, ľudských zdrojov, technickej podpory alebo aplikácií určitých produktov. Presun zodpovednosti na firmu, ktorá ho zabezpečuje zaručuje kvalitu a profesionalitu. Skúsenosti z praxe dokazujú, že náklady takto realizované môžu byť nižšie ako keby ich firma realizovala vo vlastnej réžii. Ako sa však firmy pozerajú na možnosti outsourcingu? Považujú tieto služby za výhodné riešenie a využívajú ich?



**Ing. Juraj Géci,**  
konateľ spoločnosti  
**Schier Technik Slovakia s.r.o.**

Využívame outsourcing ľudských zdrojov, outsourcing technickej podpory vo forme hardvérového vybavenia a outsourcing aplikácií, či už našich produktov alebo produktov tretích strán. Tieto služby využívame 5 rokov. Zatiaľ s veľmi pozitívnym výsledkom. Hlavne v oblasti vzdelávania personálu. Uvažovali sme tiež o outsourcingu v oblasti účtovníctva. Od tejto myšlienky sme ale upustili, pretože viac nám vyhovuje interná a osobná forma. Pri nej máme všetky výkazy hneď k dispozícii, vrátane softvéru na spracovanie údajov. Pozitívny prínos prenájmu služieb pocítujeme vo forme ušetreného času a energie pracovníkov, ktorí sa môžu venovať svojej hlavnej práci. Ďalšou výhodou prenájmu služieb je vysoká odbornosť a profesionalita personálu outsourcingových firiem. Zaručujú kvalitu služieb, a tak výraz-

ne šetria náklady na vzdelanie našich zamestnancov. Ako nevýhodu pocítujeme, v niektorých prípadoch, potrebu čakania na servisný zásah, resp. dlhšiu dobu potrebnú pri plánovaní aktivít s outsourcingovým partnerom. Tak sa potrebný krátky reakčný čas predlžuje. Počul som aj o extrémnych prípadoch, kedy došlo k zneužitiu citlivých údajov o firme, čo považujem za veľké zlyhanie.



**Ing. Helena Múdra**  
**Euler Hermes Servis, s.r.o.**

Naša spoločnosť sa zaoberá veľmi špecifickou činnosťou. Na jej výkon je potrebná, okrem vzdelania a nevyhnutných jazykových a PC zručností, aj prax v odbore. U nás je veľmi málo oblastí, kde by sme mohli uplatniť napríklad outsourcing zamestnancov. Tie sme doteraz „outsourcovali“ ako službu. Vyhovuje nám to, pretože dodávateľská firma prevzala aj zodpovednosť. Pri per-

**MÁJ**  
KVĚTEN  
MAY

www.strojartstvo.sk • www.engineering.sk

10 VIKTÓRIA / BLAŽENA  
PONDELOK / PONDELÍ / MONDAY

11 BLAŽENA / SVATAVA  
UTOROK / ÚTERÝ / TUESDAY

12 PANKRÁČ / PANKRÁČ  
STREDA / STŘEDA / WEDNESDAY

13 SERVÁC / SERVÁC  
ŠTVRTOK / ČTVRTEK / THURSDAY

14 BONIFÁC / BONIFÁC  
PIATOK / PÁTEK / FRIDAY

15 ŽOFIA / ŽOFIE  
SOBOTA / SOBOTA / SATURDAY

16 SVETozár / PŘEMYSL  
NEDEKA / NEDELE / SUNDAY

**2010**

**KALENDÁR STROJÁRSKÝCH FIRIEM**  
UŽ POZNÁ SVOJICH PRVÝCH INZERENTOV

**ZABEZPEČTE SI  
SVOJE MIESTO VČAS!**

kalendar@mediast.sk, tel.: +421 903 027227  
odber: výhradne Media/ST, s. r. o. (telefonicky, e-mailom, faxom, osobne)

sonálnom lízingu je otázne, ako sa vysporiadať so zodpovednosťou za prípadné chyby spôsobe-  
né prenajímanými zamestnancami. Výhody outsourcingu zamestnancov vidím v pokrytí nárazovej  
práce a na eliminovanie sezónnych výkyvov. Za dôležité považujem aj nákladové hľadisko.



**Ing. Šimon Malý**  
**riaditeľ pre telekomunikačné služby GiTy – Slovensko, a.s.**

Outsourcing info-komunikačných technológií (ICT) je moderná forma  
ich zabezpečovania externou spoločnosťou. Na jednej strane konkuren-  
cia a globalizácia nútia firmy rozvíjať a inovovať svoje ICT, na dru-  
hej strane sa prehĺbuje nedostatok odborníkov. Ich fluktuácia medzi  
firmami a ich presun do vyspelých krajín sa zrýchľuje. To núti firmy ob-  
racať sa na špecializované ICT spoločnosti, v ktorých tímovo pracu-  
júci špecialisti dokážu reagovať na stále sa zrýchľujúci vývoj a efek-  
tívne využívať svoje know-how. Externá ICT spoločnosť disponuje vy-  
sokokvalifikovanými pracovníkmi s veľkými skúsenosťami získanými  
u rôznych zákazníkov. Tak zabezpečuje vysokú profesionálnu úroveň  
služieb. Najväčšou výhodou outsourcingu je presun starostí s ICT na  
externú firmu. Tým je možné získať viac času a priestoru pre rozvoj kľúčových podnikateľských akti-  
vít, v ktorých podnik vyniká a pre ktoré podniká. Outsourcing tiež prináša konkurenčnú výhodu,  
lebo umožňuje prístup k najnovším technológiám a nový pohľad na riešenú oblasť.



**Dalibor Krivánek** spolupracovník IPA Slovakia


Cieľom podnikania je vytvorenie zisku, čiže rozdielu príjmov a výdav-  
kov. Z tohto pohľadu treba výhodnosť, či nevýhodnosť voľby vzdať sa  
niektorých interných činností v prospech externých dodávok aj vnímať.  
Outsourcing do procesu tvorby zisku vstupuje ako nákladová polož-  
ka. Uvažovať o ňom má zmysel predovšetkým vtedy, ak je „lacnejší“,  
ako keby si firmy dané činnosti vykonávali vo vlastnej réžii. Je to teda  
otázka kalkulácie. V princípe je jedno, či sa outsourcujú pracovné sily  
alebo napríklad kopírovacie zariadenia. Ako minca má dve strany, tak  
aj tu existujú pozitíva a možné riziká. Pozitívom je, že kupujeme vždy  
službu za vopred dohodnutých podmienok a ceny. Výhodou je tiež  
flexibilita v prípade nižšieho dopytu na trhu. Za istú nevýhodu možno  
ale považovať istú závislosť od kvality a spoľahlivosti dodávaných slu-  
žieb a v niektorých prípadoch aj možné riziko prezradenia citlivých informácií odberateľa.



**Ing. Katarína Kutlíková**  
**Marketing Manager, Teleperformance Slovakia**

Máme skúsenosti s poskytovaním outsourcingu Call Centier, napo-  
kon, základom úspechu každého obchodu je vzájomná komuniká-  
cia. Priame spojenie so zákazníkom, buduje vzťah a zvyšuje dôve-  
ru, ako aj hodnotu značky. Spoločnosti prevádzkujúce svoje vlast-  
né call centrum, začínajú – kvôli zníženiu nákladov, čoraz viac uva-  
žovať o využití outsourcingu. Hlavnými výhodami tejto služby sú  
„know-how“, technológia, profesionálne skúsenosti managementu  
a školených skúsených operátorov. Výsledkom býva zníženie in-  
vestičných a mzdových nákladov; nákladov na technológiu a soft-  
ware; času a prostriedkov; nezastihnuteľnosť klienta a zvýšenie  
kvality poskytovaných služieb.

**Ing. Alojz Kľučka, United BG, a.s.**

Možnosti prenájmu pracovných síl v našej spoločnosti nevyužívame, pretože naše požiadavky na  
kompetenčnú úroveň pracovníkov by outsourcingové spoločnosti ťažko naplnili. Za výhody out-  
sourcingu však považujem: znižovanie nákladov na odborné školenia zodpovedných osôb s rizi-  
kom, že vyškolený pracovník odíde k inému zamestnávateľovi a firma si musí školiť nových pracov-  
níkov; odstránenie problémov s neochotou zamestnancov prebrať zodpovednosť za vykonáva-  
nie daných funkcií; znižovanie nákladov na vybudovanie, správu a údržbu priestorov a znižovanie  
nákladov na vybudovanie, správu a údržbu informačných systémov a nákladov na zamestnancov.  
Outsourcing, tak ako všetko, má svoje nevýhody: zákazník si na začiatku zmluvného vzťahu nevie  
s poskytovateľom outsourcingu nadefinovať ciele, ktoré sa chcú outsourcingom dosiahnuť; riziko,  
že do poskytovania outsourcingu vstúpi subjekt, ktoré nie sú odborné na danú oblasť príprave-  
né – z toho potom vyplývajú aj nereálne ceny za outsourcing. Výsledkom býva nespokojnosť zá-  
kazníkov a vytváranie názoru, že outsourcing je neefektívny. 



**16. MEDZINÁRODNÝ  
STROJÁRSKY VEĽTRH**

Nitra

19. – 22. 5. 2009

Pavilón M4  
Stánok č. 43