

Dla sektora finansowego back-office pozostaje niezmiennie jednym z najatrakcyjniejszych obszarów do wyoutsourcowania. Z badań spółki ArchiDoc wynika, że z outsourcingu zarządzania dokumentacją korzysta już 77% przebadanych przedsiębiorstw z tej branży, jest to wzrost aż o 18 punktów procentowych od 2008 roku. Administracja, obsługa klienta oraz sprzedaż i marketing należą do głównych obszarów, w których stosuje się to rozwiązanie – odpowiednio 41%, 36% i 34% wskazań.

Konkurencja na rynku finansowym powoduje, że dla wielu firm z tego sektora outsourcing jest doskonałą alternatywą, by skutecznie zabiegać o klientów. Taki model biznesowy pozwala zoptymalizować koszty związane z utrzymaniem pracowników, infrastruktury i powierzchni biurowej. Na korzyść outsourcingu usług back-office przemawiają także takie czynniki jak:

- > możliwość skoncentrowania się na podstawowej działalności – deklaruje 70% przedsiębiorców z sektora finansowego (w porównaniu do 57% sprzed dwóch lat);
- > zmniejszenie kosztów osobowych – potwierdza 60% (w porównaniu do 48% z 2008 roku);
- > usprawnienie procesu obiegu dokumentów - 63% oraz zmniejszenie kosztów związanych z obsługą dokumentacji po 67% wskazań.

Przeprowadzone badanie dowodzi także, że najpopularniejszą usługą z zakresu outsourcingu back-office jest obsługa korespondencji masowej wychodzącej (druk i wysyłka), ponad 60% deklaracji. Instytucje finansowe równie chętnie korzystają z elektronicznego archiwum dokumentów oraz skanowania – po 45% wskazań.

„W gronie klientów spółki ArchiDoc znalazło się już kilkanaście przedsiębiorstw z branży finansowej. Obserwujemy, że sektor ten coraz bardziej otwiera się na outsourcing i z roku na rok poszerza zakres współpracy o kolejne obszary związane z obsługą back-office. Niedawno jeden z naszych Klientów, Bank Millennium, postanowił rozbudować kontrakt na prowadzenie kancelarii o: przechowywanie i wysyłkę materiałów marketingowych, elektroniczną archiwizację dokumentów oraz przejęcie pełnej obsługi kurierskiej. Prognozy dotyczące rozwoju outsourcingu back-office w instytucjach finansowych są zatem obiecujące” – powiedział Maciej Łomako, Business Development Manager ArchiDoc.

Firmy z branży finansowej rocznie wytwarzają dziesiątki tysięcy dokumentów, dlatego nie dziwi fakt, że już co druga instytucja deklaruje swoje zainteresowanie wydzieleniem procesów związanych z ich obsługą na zewnątrz. Wśród przesłanek przemawiających za skorzystaniem z outsourcingu back-office znalazły się:

- > oszczędność – 66% wskazań w porównaniu z 42% z 2008 roku;
- > korzystna oferta – deklaruje 55% badanych w porównaniu z 42% z 2008 roku;
- > oszczędność miejsca – 24% wzrost od 2008 roku, obecnie 57% wskazań.

*Badanie zostało zrealizowane metodą CATI w październiku 2010 roku na próbie 200 osób z firm zatrudniających ponad 250 pracowników lub generujących ponad 200 milionów przychodów rocznie. Badanie wykonała agencja badawcza IPSOS.

ArchiDoc