



Resultaten ICT Barometer over uitbesteding bedrijfsactiviteiten (B.P.O.)

Jaargang 8
23 oktober 2008

DISCLAIMER. De kleine lettertjes

De ICT Barometer, een onderzoek van Ernst & Young, is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek wordt sinds december 2001 gehouden onder gemiddeld zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven, onderverdeeld naar productie/industrie, handel/distributie en dienstverlening/ financiële instellingen en de (semi)overheid. Het onderzoek is uitgevoerd door het marktonderzoeksbureau Synovate en de ondervraagde groep wordt online geënquêteerd. Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting. De ICT Barometer biedt een belangrijk deel 'up to date' informatie door een aantal vaste businessdilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen.

Met Ernst & Young worden de activiteiten bedoeld van Ernst & Young Accountants LLP, Ernst & Young Belastingadviseurs LLP en andere Ernst & Young deelnemingen in Nederland. Ernst & Young Accountants LLP (KvK 24432944, OC335594) en Ernst & Young Belastingadviseurs LLP (KvK 24432939, OC335596) zijn limited liability partnerships gevestigd in Engeland en Wales, statutair gevestigd te Lambeth Palace Road 1, London SE1 7EU, Verenigd Koninkrijk, met haar hoofdvestiging aan Boompjes 258, 3011 XZ Rotterdam, Nederland.

Hoewel bij het redigeren van dit rapport ICT Barometer de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport. Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

Ernst & Young LLP, Rotterdam, 23 oktober 2008

ICT Barometer

Ernst & Young ICT Leadership
Jacob Verschuur, director
Antonio Vivaldistraat 150
1083 HP Amsterdam
The Netherlands

Mail to: jacob.verschuur@nl.ey.com
www.ey.nl
www.ictbarometer.nl

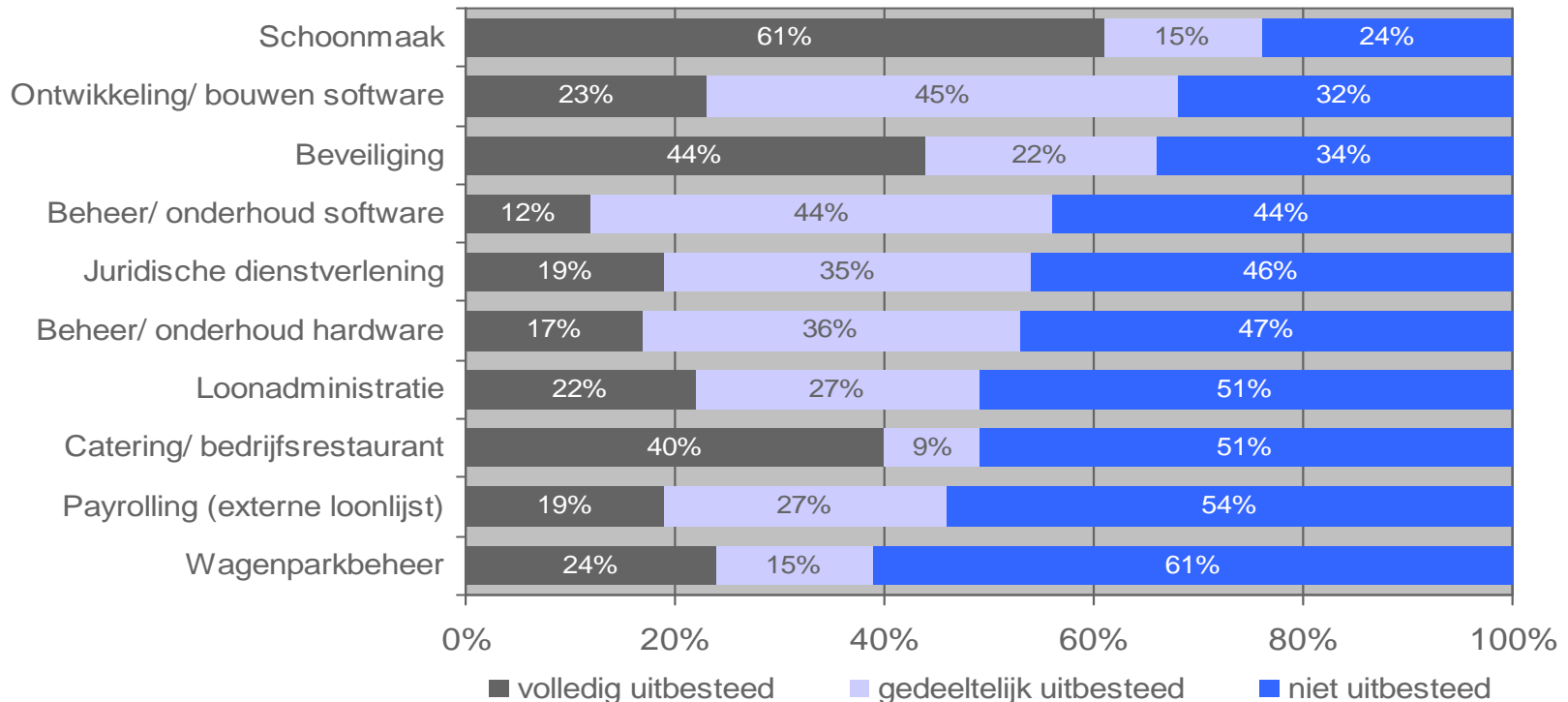
Uitbesteding – Vraagpunten

1. Hoe ontwikkelt zich het uitbesteden van bedrijfsactiviteiten?
2. In welke mate worden primaire processen uitbesteed?
3. Welke activiteiten worden uitbesteed naar laagelonenlanden?
4. Hoe tevreden is men over de uitbestede activiteiten?
5. Wat zijn de voordelen van uitbesteden?
6. Vindt er controle plaats van de uitbestedingspartner en zijn er wel eens geschillen?
7. Hoe loopt het contact met de uitbestedingspartner?

Uitbesteding – Activiteiten uitbesteed

Schoonmaak, beveiliging en catering zijn activiteiten die in veel gevallen in z'n geheel worden uitbesteed. Activiteiten die veelal ten dele worden uitbesteed liggen op het vlak van ICT, juridische en administratieve dienstverlening.

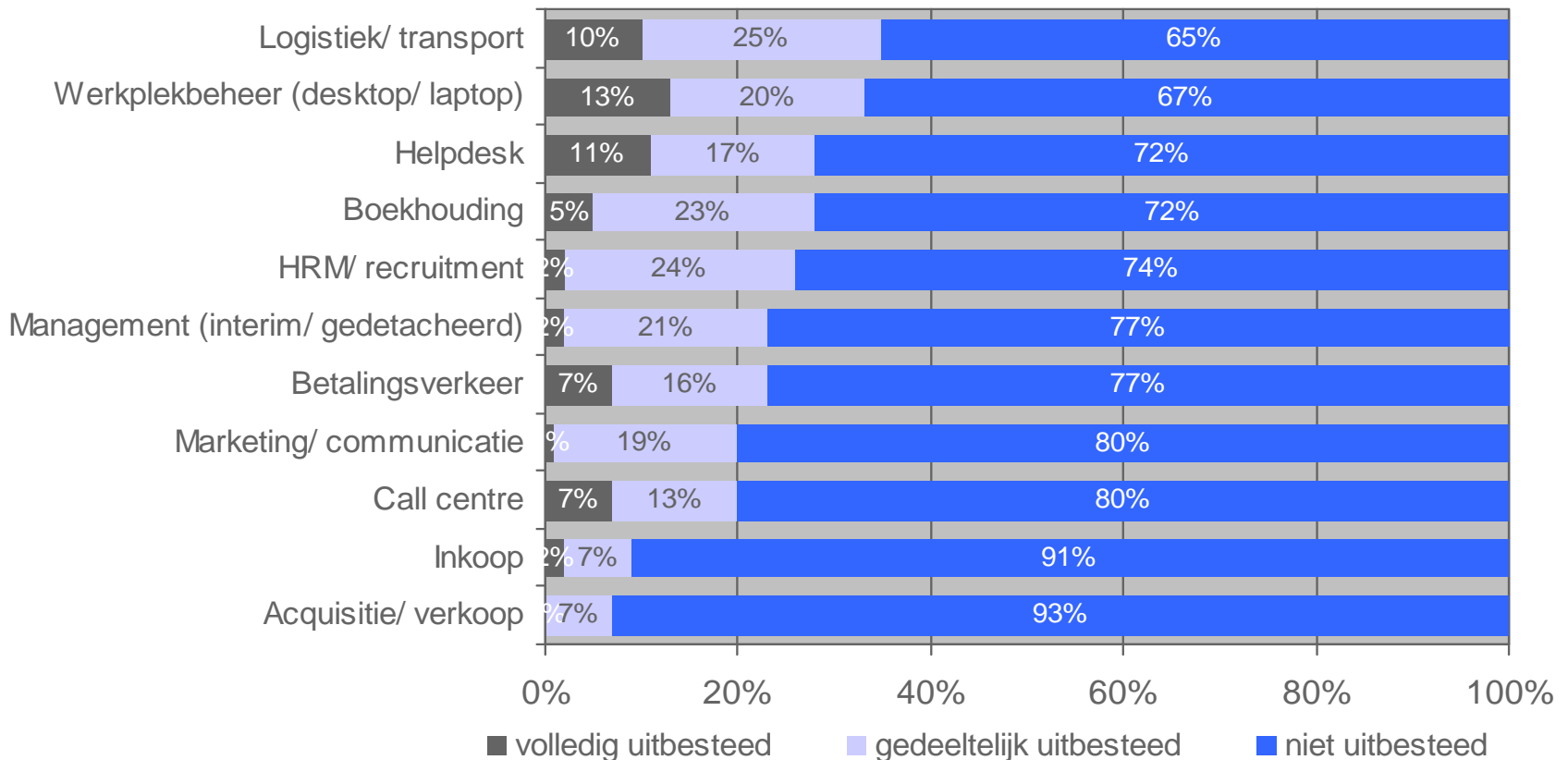
Welke van de volgende activiteiten heeft uw organisatie (gedeeltelijk) uitbesteed?



Uitbesteding – Activiteiten uitbesteed

Bedrijfskritische zaken als inkoop en verkoop worden zelden uitbesteed.

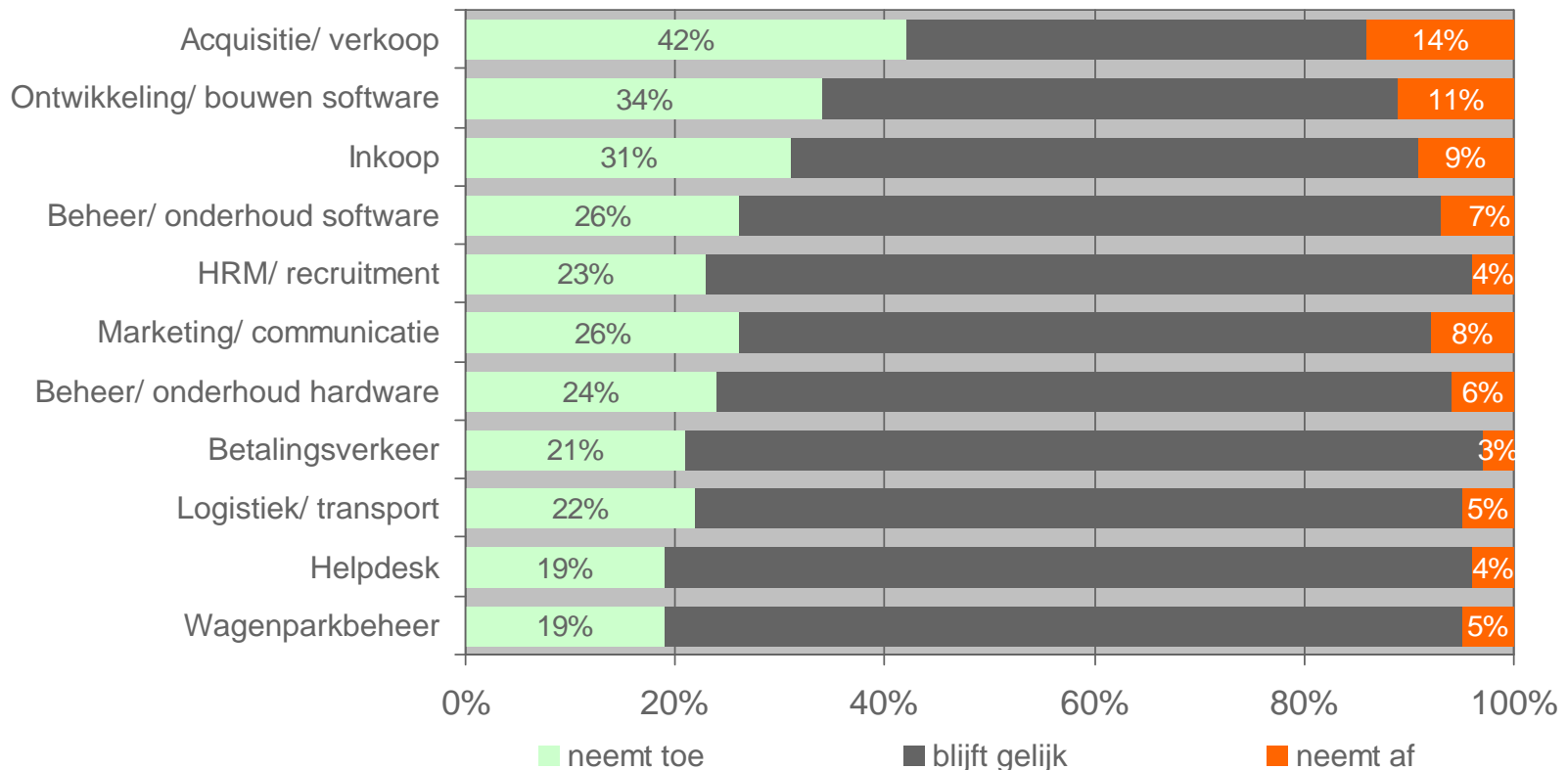
Welke van de volgende activiteiten heeft uw organisatie (gedeeltelijk) uitbesteed?



Uitbesteding – Ontwikkeling

Voor de meeste activiteiten verwacht men dat de hoeveelheid uitbesteed werk zal gaan toenemen.

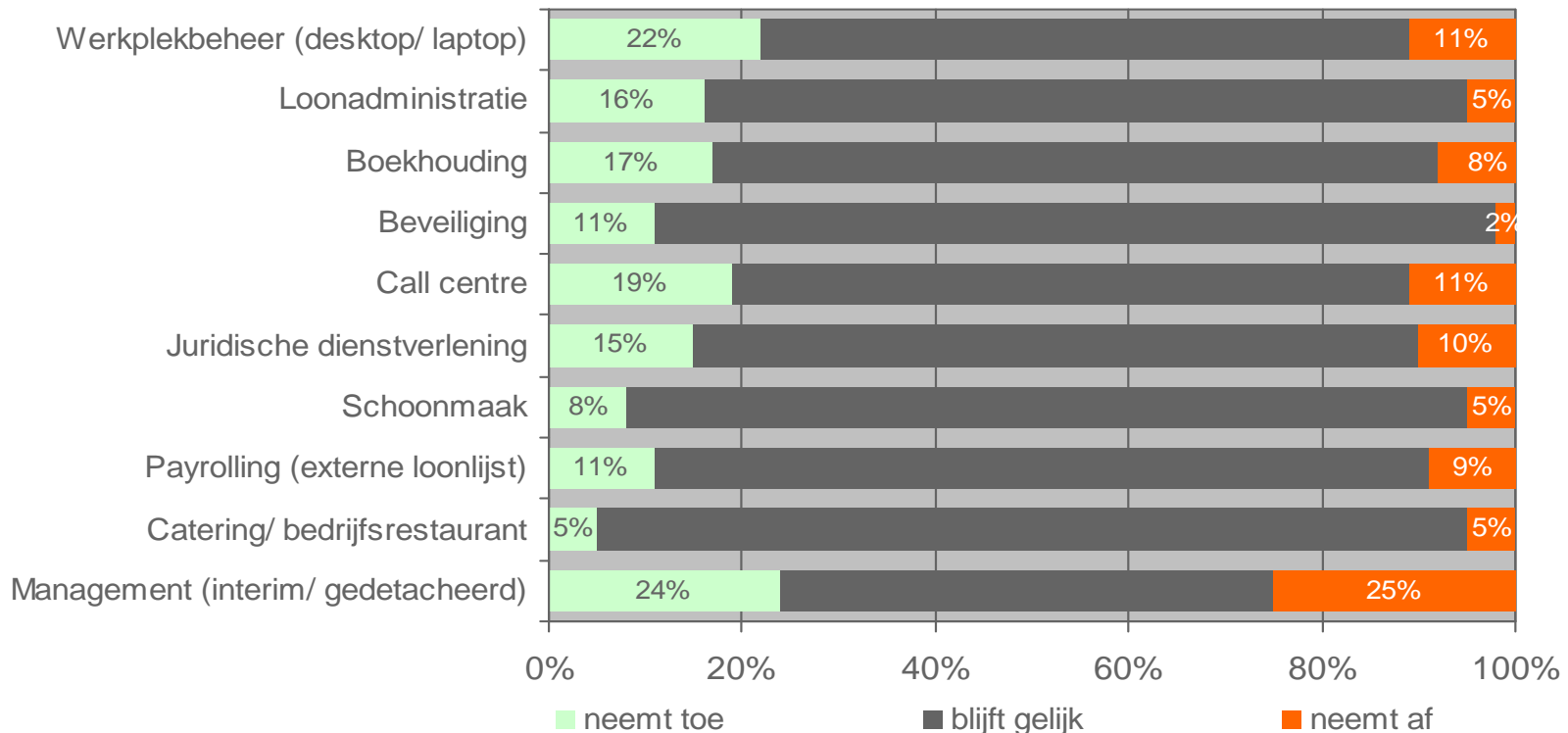
Verwacht u dat de hoeveelheid uitbesteed werk het komend jaar zal toenemen, gelijk zal blijven of zal afnemen?



Uitbesteding – Ontwikkeling

Voor activiteiten op het gebied van management, catering, payrolling en schoonmaak lijkt de hoeveelheid uitbesteed werk ongeveer gelijk te blijven.

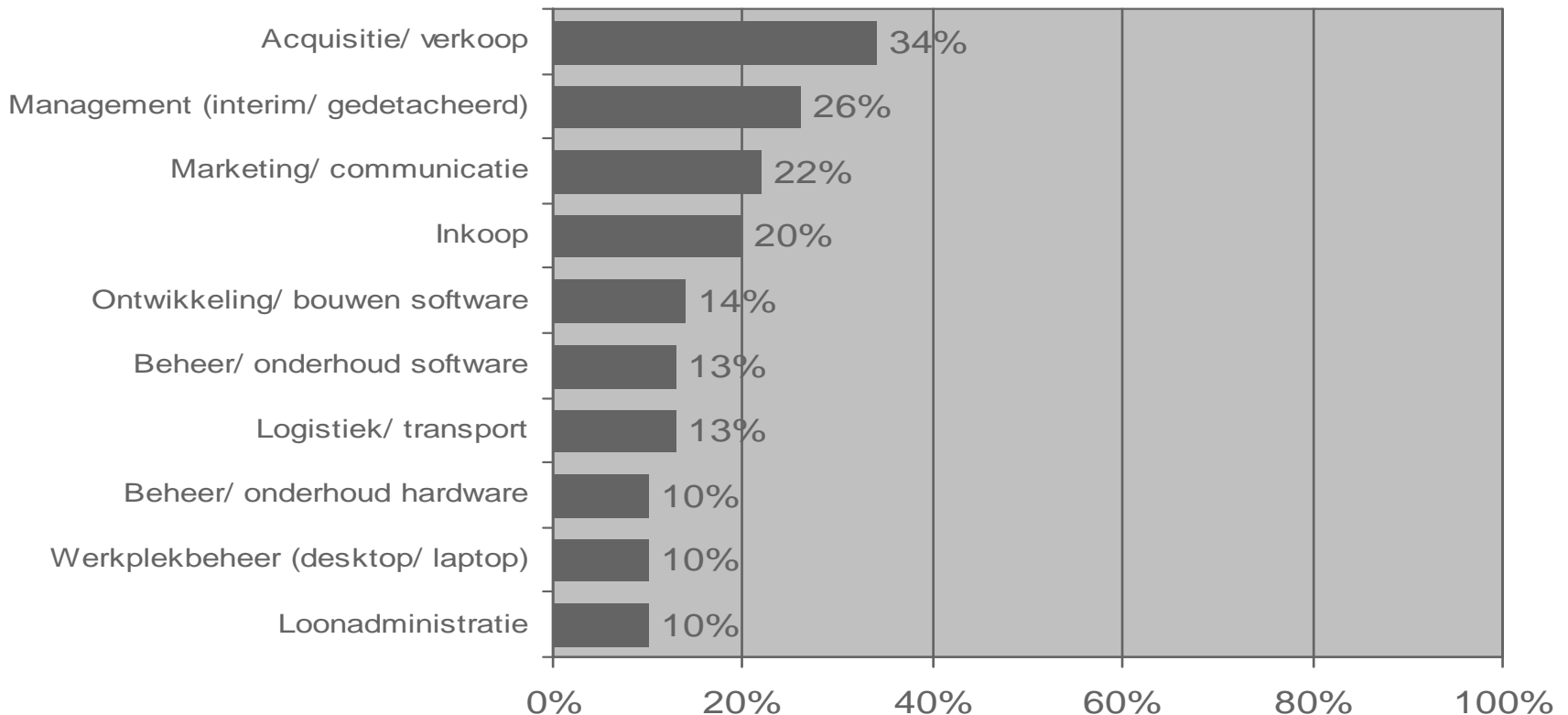
Verwacht u dat de hoeveelheid uitbesteed werk het komend jaar zal toenemen, gelijk zal blijven of zal afnemen?



Uitbesteding – Onderdeel primair proces

De meeste activiteiten die worden uitbesteed vormen geen onderdeel van het primaire proces. Bij activiteiten op het gebied van verkoop, management, marketing en inkoop is dit soms wel het geval, maar die worden meestal slechts ten dele uitbesteed.

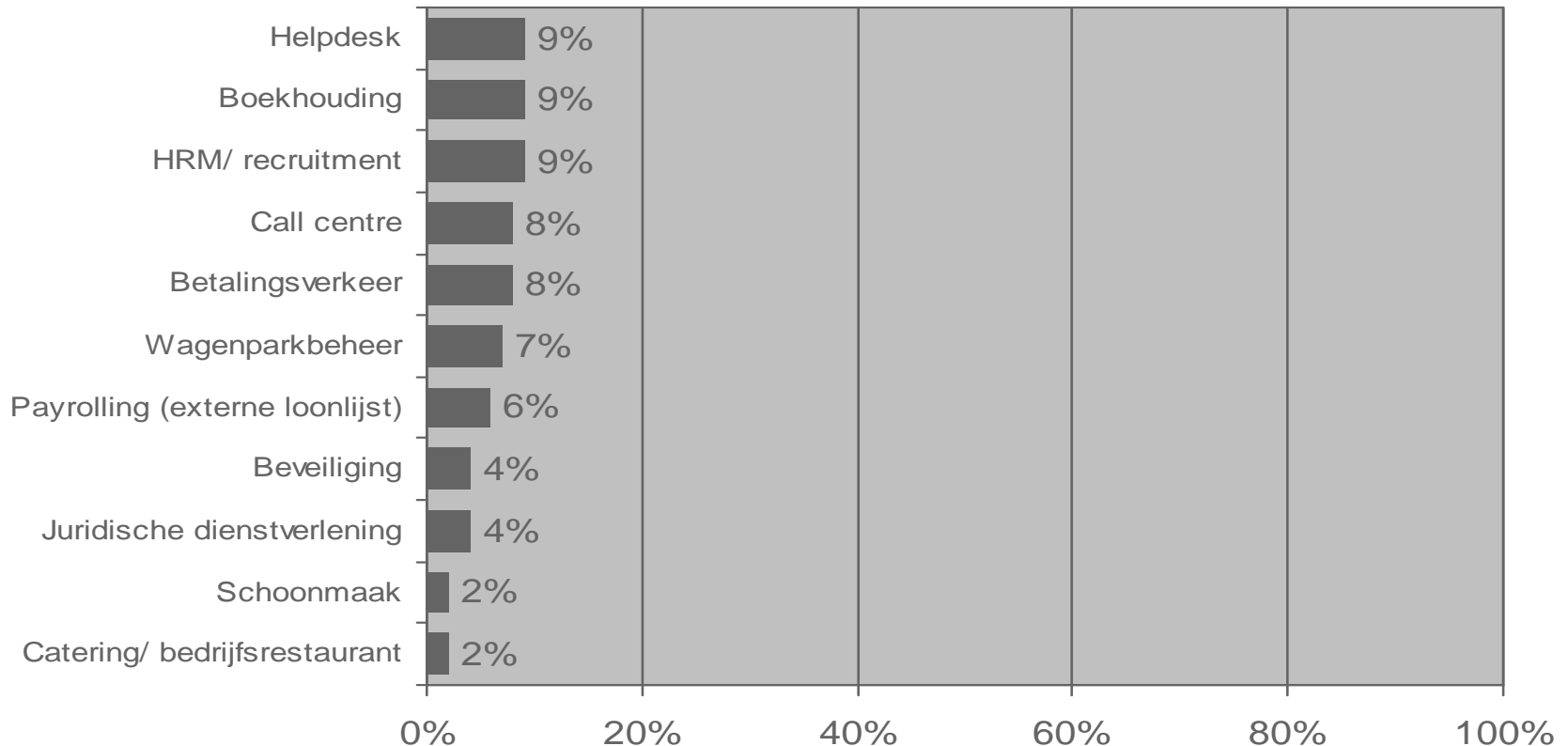
Welke van de uitbesteede activiteiten zijn onderdeel van het primaire bedrijfsproces?



Uitbesteding – Onderdeel primair proces

De activiteiten die vaak in z'n geheel worden uitbesteed, zoals catering, schoonmaak en beveiliging, zijn zelden onderdeel van het primaire proces.

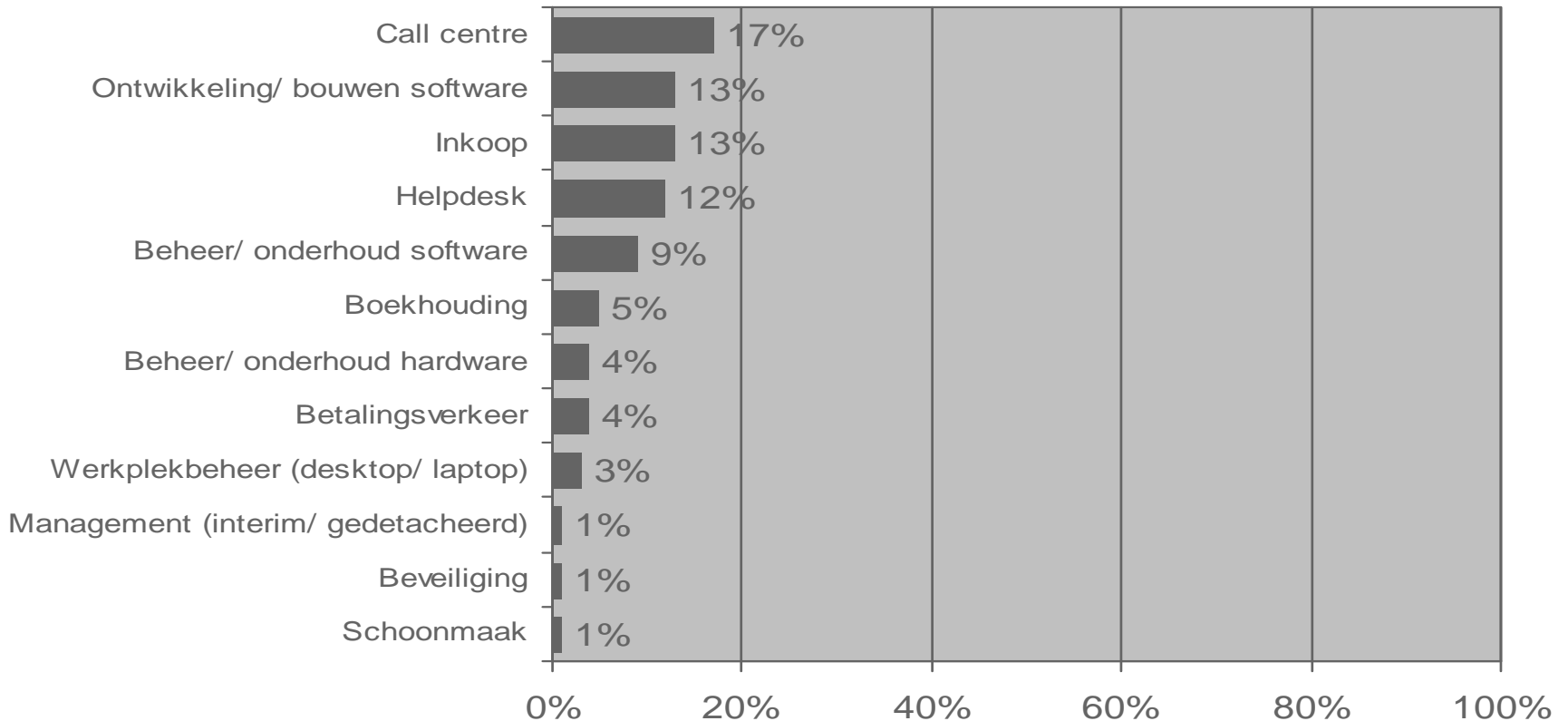
Welke van de uitbestede activiteiten zijn onderdeel van het primaire bedrijfsproces?



Uitbesteding – Offshore uitbesteed

Slechts een beperkt aantal uitbestede activiteiten komt in aanmerking voor offshore uitbesteding. Het gaat dan vooral om activiteiten op het gebied van ICT en om inkoop.

Welke van de uitbestede activiteiten worden in het buitenland (offshore) uitbesteed naar lagelonenlanden?

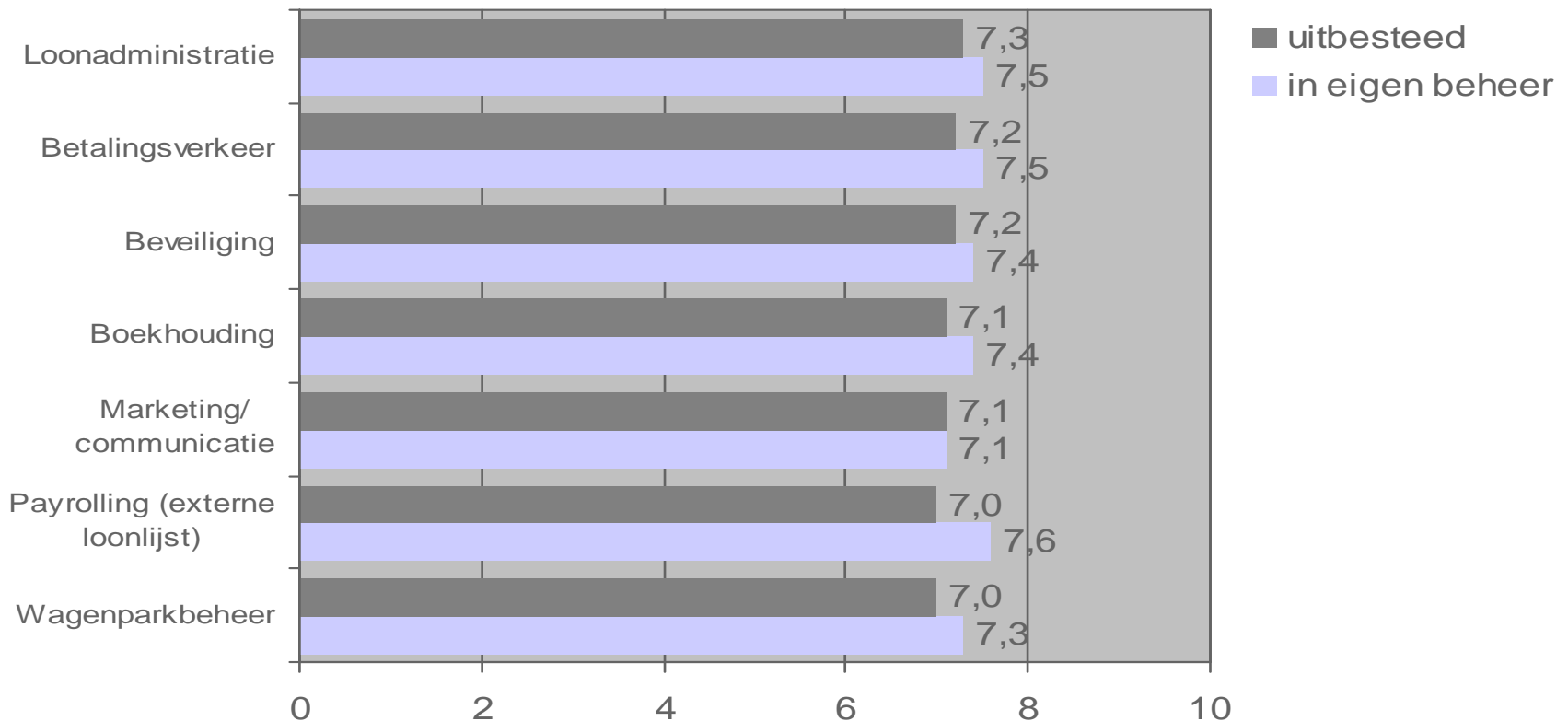


Uitbesteding – Tevredenheid (1/3 deel)

Over het algemeen is men redelijk tevreden met de uitbestede activiteiten, hoewel de tevredenheid over de activiteiten die in eigen beheer worden uitgevoerd vaak iets hoger ligt.

Hoe tevreden bent u met de uitbestede activiteiten?

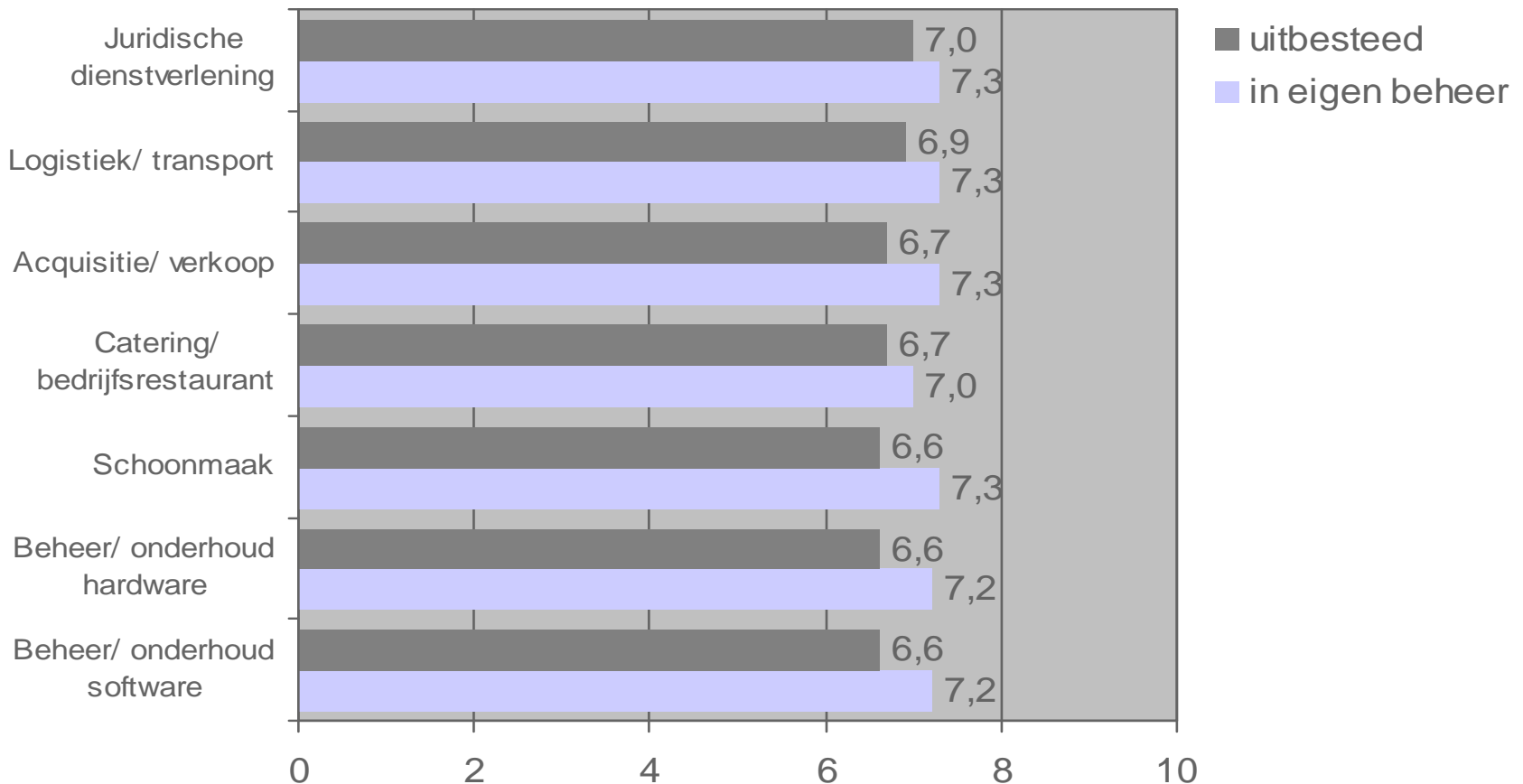
Hoe tevreden bent u met de activiteiten die volledig in eigen beheer worden uitgevoerd?



Uitbesteding – Tevredenheid (vervolg 2/3)

Hoe tevreden bent u met de uitbestede activiteiten?

Hoe tevreden bent u met de activiteiten die volledig in eigen beheer worden uitgevoerd?

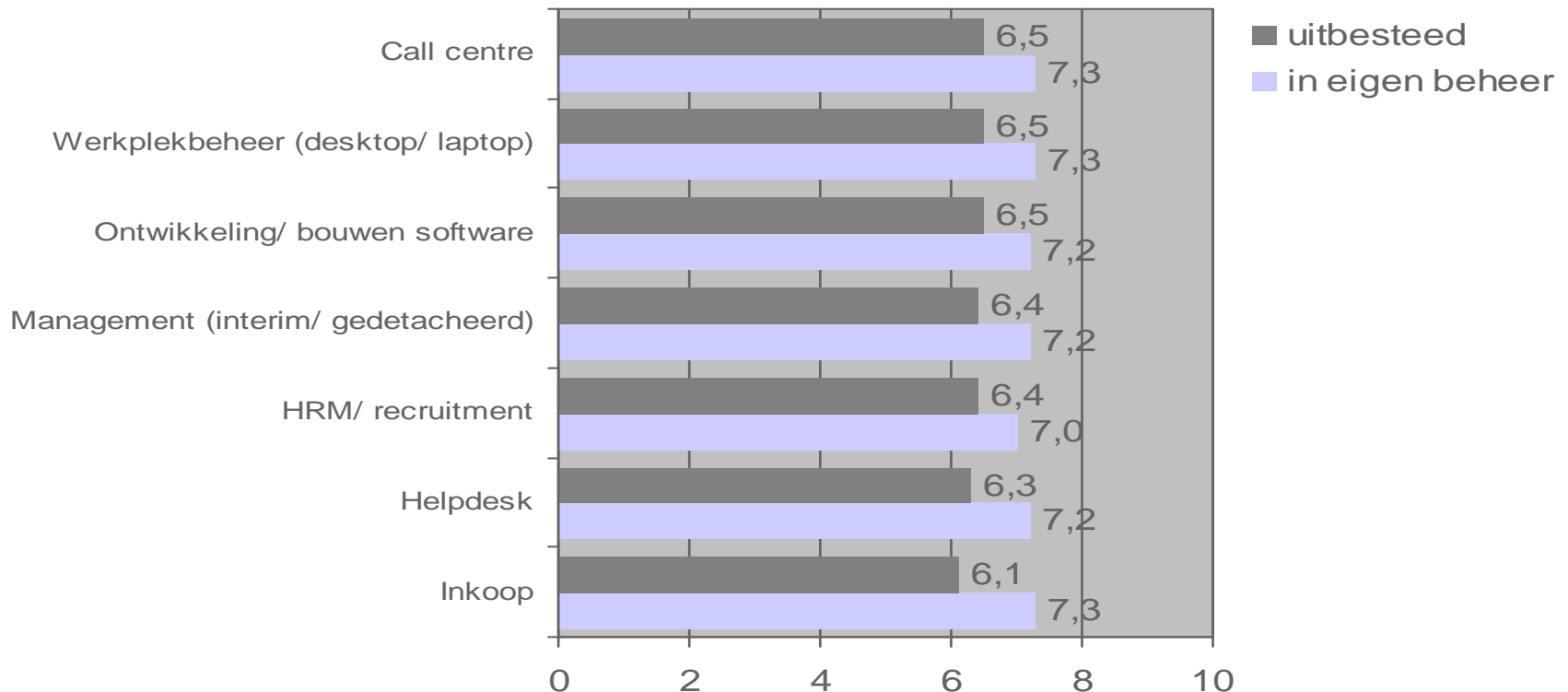


Uitbesteding – Tevredenheid (vervolg 3/3)

Met name voor inkoop en helpdesk geldt dat men in het geval van uitbesteding gemiddeld minder tevreden is over de kwaliteit dan in het geval van uitvoering in eigen beheer.

Hoe tevreden bent u met de uitbestede activiteiten?

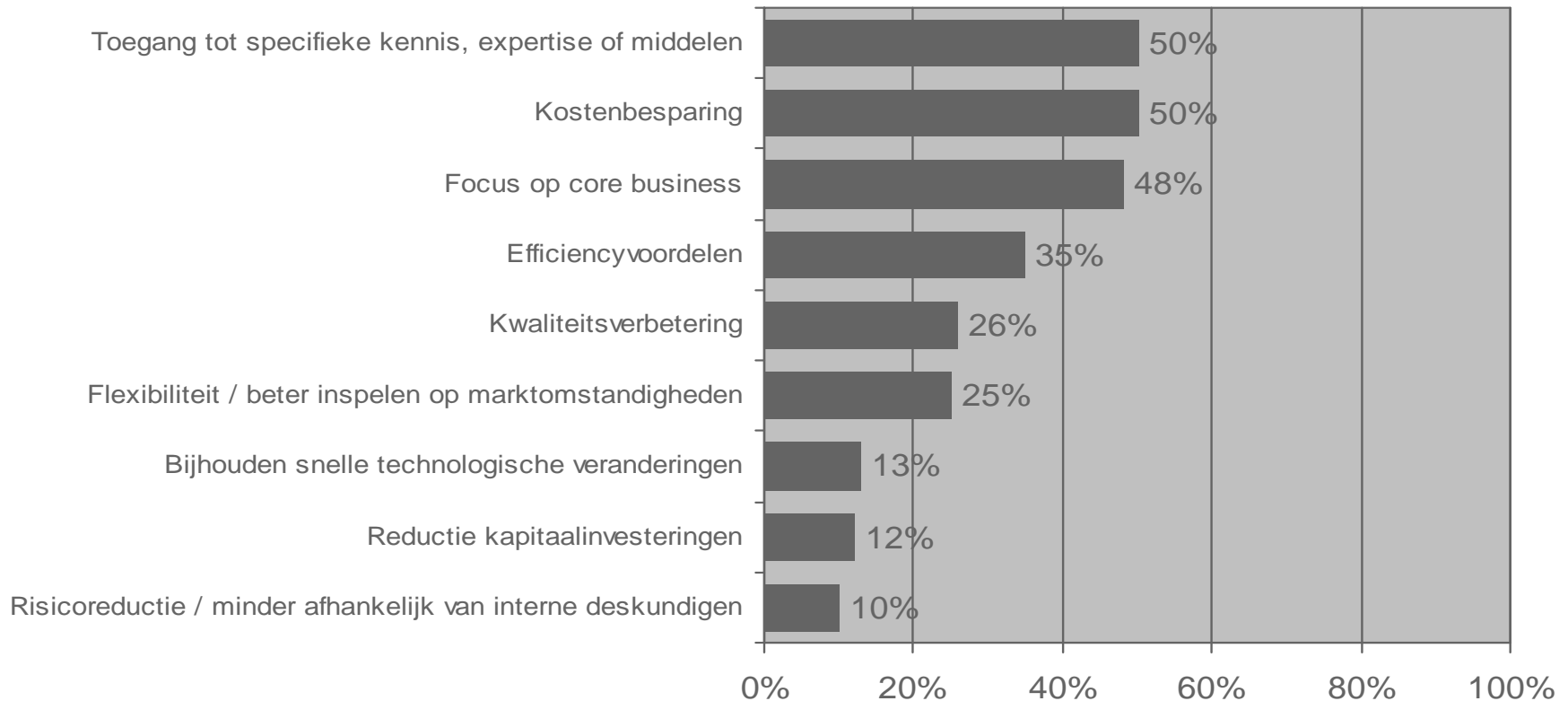
Hoe tevreden bent u met de activiteiten die volledig in eigen beheer worden uitgevoerd?



Uitbesteding – Voordelen

De belangrijkste voordelen van (gedeeltelijk) uitbesteden zijn de toegang tot bepaalde kennis of middelen, een besparing van kosten en de ruimte die het geeft om te focussen op de core business.

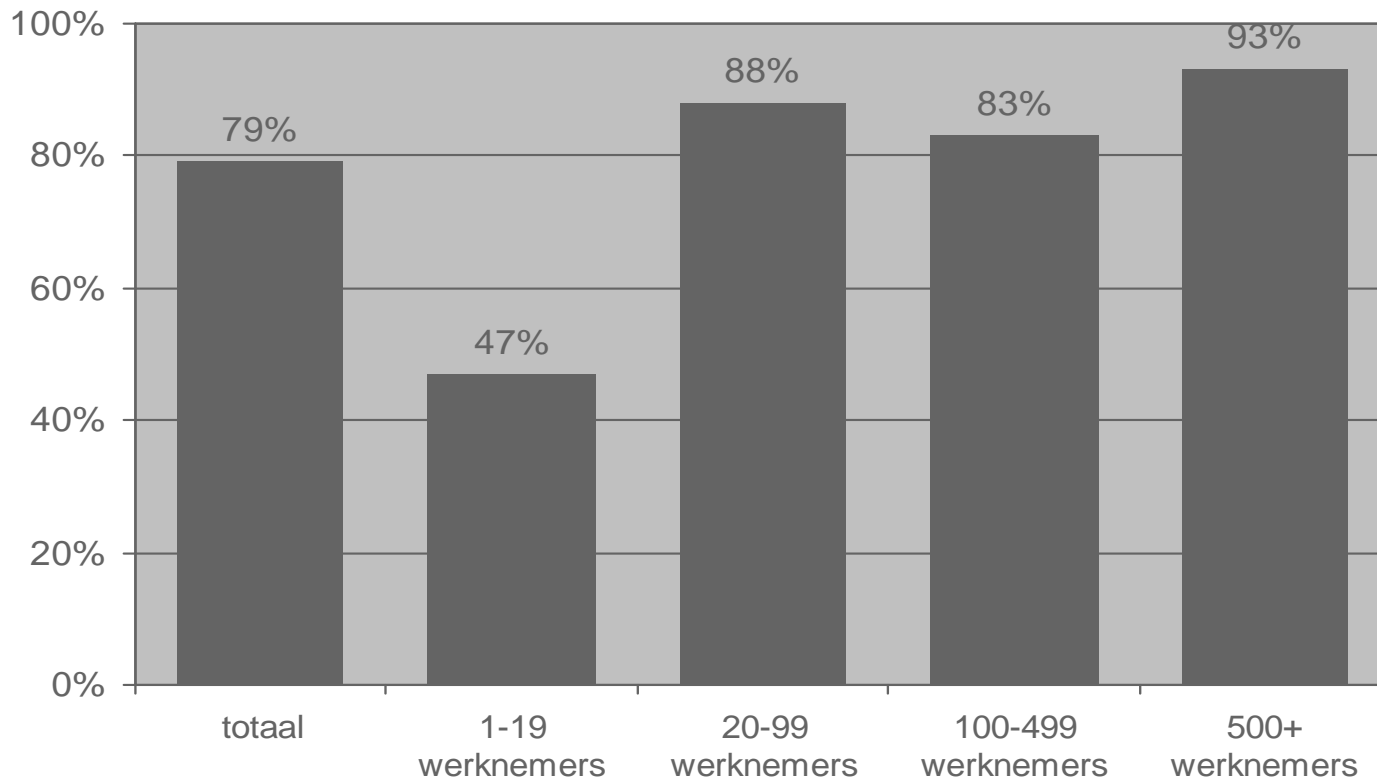
Wat zijn voor uw organisatie de voordelen van het (gedeeltelijk) uitbesteden van bedrijfsactiviteiten?



Uitbesteding – Controle

Bij de meeste organisaties vindt er controle plaats van de uitbestedingspartner. Alleen bij kleine organisaties (tot 20 werknemers) vindt er in de helft van de gevallen helemaal geen controle plaats.

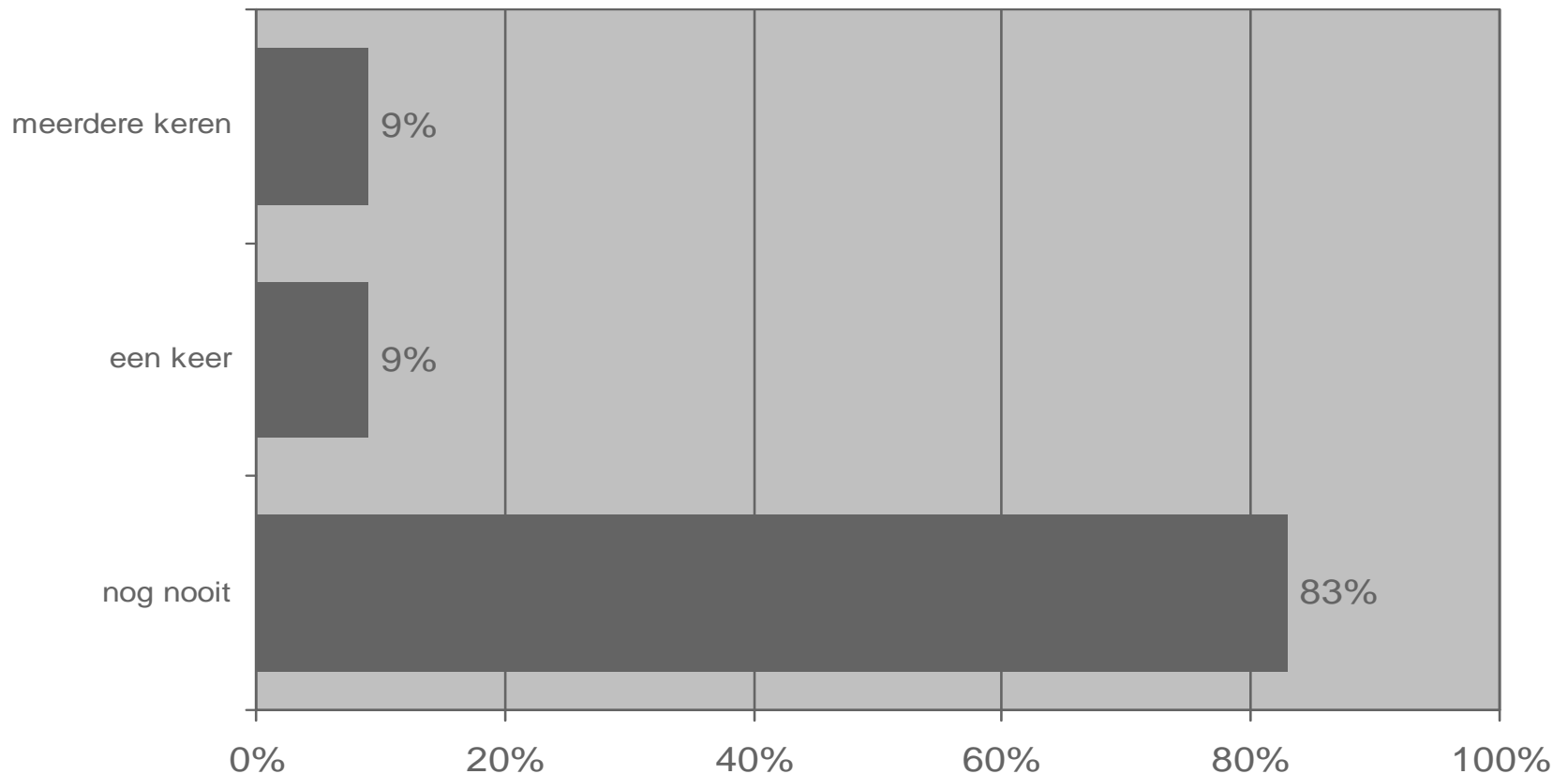
Vindt er controle plaats van de uitbestedingspartner?



Uitbesteding – Gebruik boeteclausule

Twee op de tien organisaties hebben wel eens gebruik gemaakt van de boeteclausule uit het contract met de uitbestedingspartner.

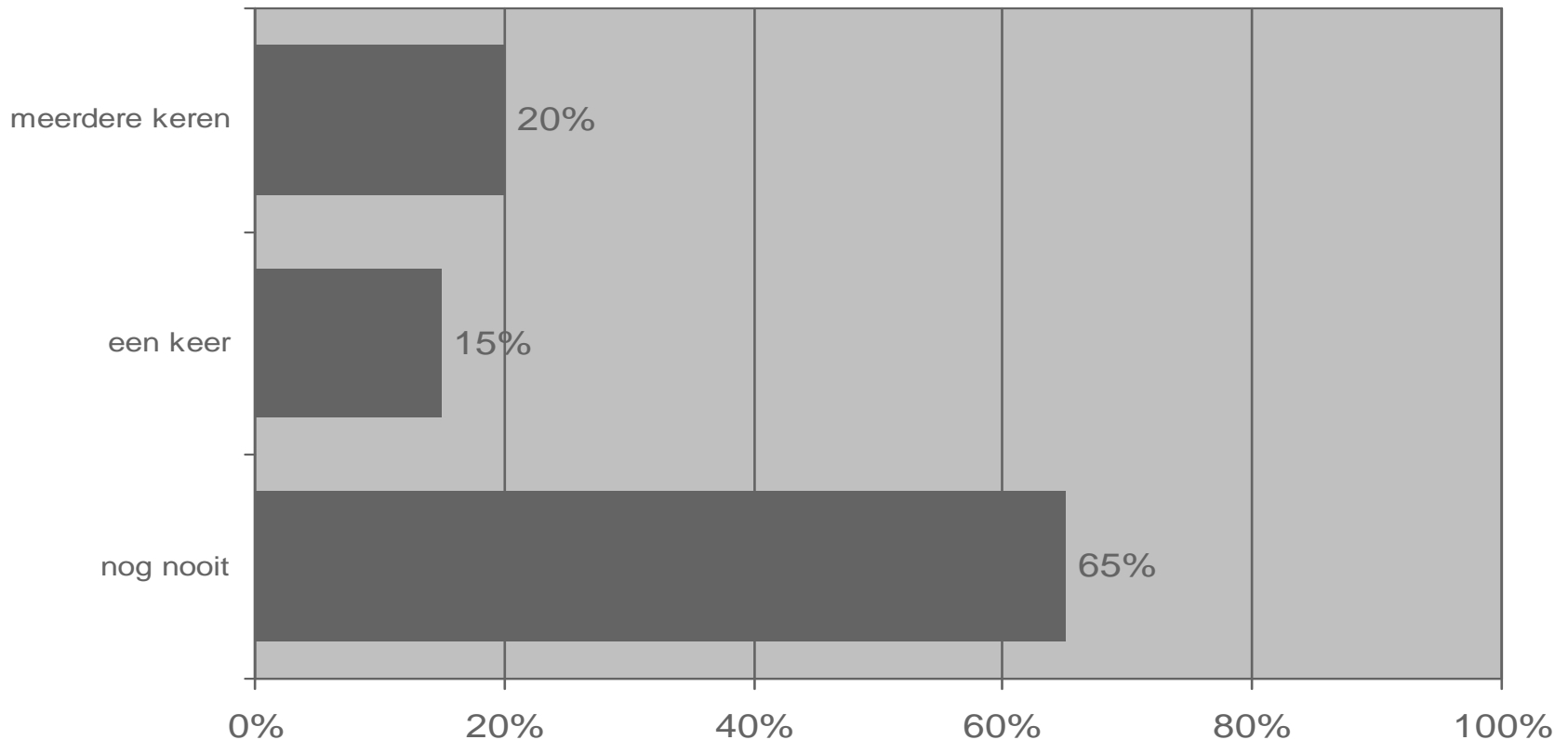
Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de boeteclausule uit het contract met de uitbestedingspartner?



Uitbesteding – Geschillen

Een op de drie organisaties heeft wel eens een geschil gehad met de uitbestedingspartner.

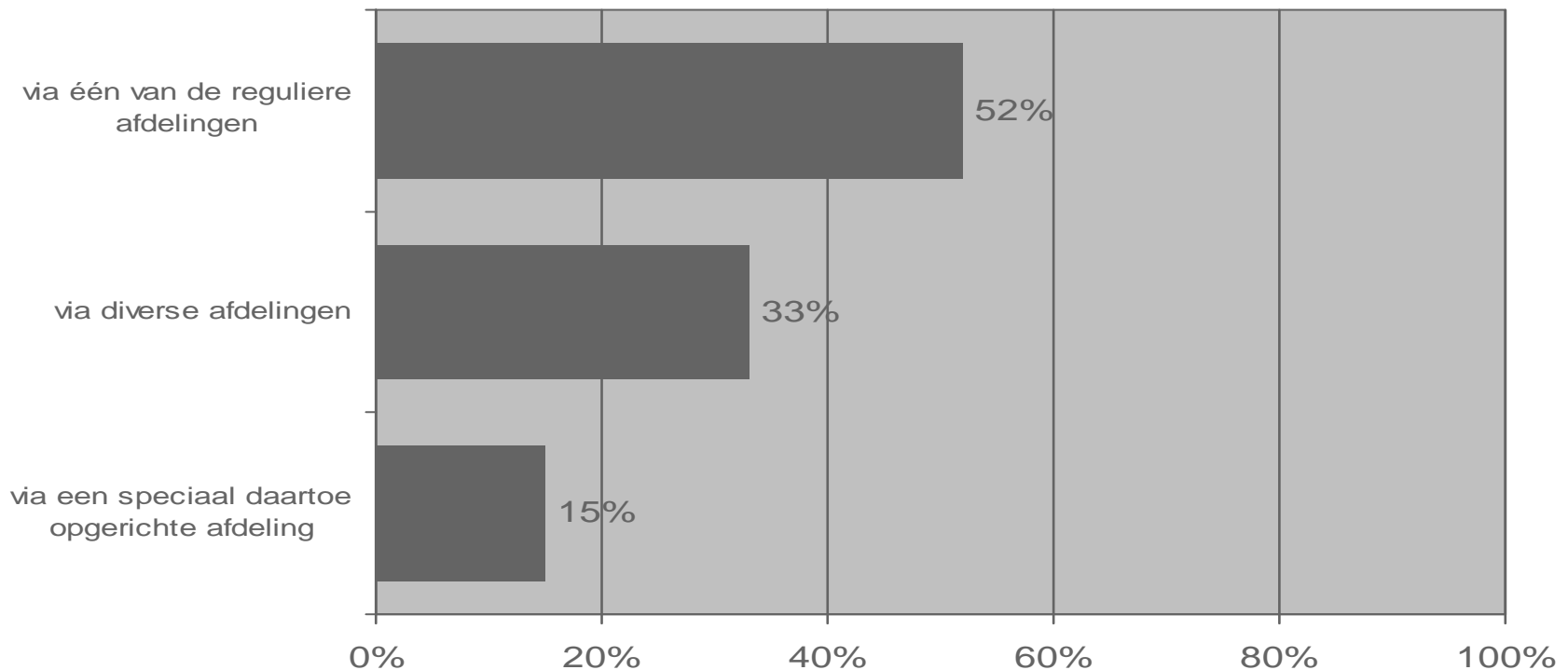
Heeft u, los van de voorwaarden in het contract (bijv. de boeteclausule), wel eens een geschil gehad met de uitbestedingspartner?



Uitbesteding – Contact

Het contact met de uitbestedingspartner loopt meestal via een van de reguliere afdelingen of via diverse afdelingen. In 15% van de gevallen is er een speciale afdeling opgericht om contact te onderhouden. Onder grote organisaties (500+ werknemers) komt dit vaker voor (23%).

Het contact tussen uw organisatie en de uitbestedingspartner loopt via:



Uitbesteding – Samenvatting (1/2)

1. De meeste organisaties besteden een deel van de bedrijfsactiviteiten uit naar een externe dienstverlener of toeleverancier. Uitbesteding biedt dan ook verschillende voordelen zoals kostenbesparing en toegang tot specifieke expertise of middelen. Daarnaast helpt uitbesteding bedrijven om te focussen op hun core business. De meeste uitbestede activiteiten vormen dan ook geen onderdeel van het primaire proces. Als dit wel het geval is gaat het vaak om uitbesteding van een deel van de activiteiten.
2. Activiteiten die in z'n geheel worden uitbesteed staan vaak redelijk los van de bedrijfsvoering, zoals schoonmaak, beveiliging en catering. Activiteiten die meer verbonden zijn met de bedrijfsvoering worden vaker gedeeltelijk uitbesteed, zoals ICT, juridische en administratieve dienstverlening. Bedrijfskritische zaken zoals inkoop en verkoop worden zelden uitbesteed.
3. Slechts een beperkt aantal activiteiten komt in aanmerking voor offshore uitbesteding naar lagelonenlanden. Het gaat dan in de meeste gevallen om ICT- activiteiten.

Uitbesteding – Samenvatting (2/2)

4. De kwaliteit van de uitbestede activiteiten is over het algemeen redelijk te noemen en verschilt niet zo sterk van de activiteiten die in eigen beheer worden uitgevoerd. Het is dan ook niet verwonderlijk dat men aangeeft dat de hoeveelheid uitbesteed werk verder zal toenemen.
5. De kwaliteit van de uitbestede activiteiten is over het algemeen redelijk te noemen en verschilt niet zo sterk van de activiteiten die in eigen beheer worden uitgevoerd. Het is dan ook niet verwonderlijk dat men aangeeft dat de hoeveelheid uitbesteed werk verder zal toenemen.
6. Bij de meeste organisaties vindt er controle plaats van de uitbestedingspartner. Een op de drie heeft daarbij wel eens een geschil gehad en twee op de tien hebben wel eens gebruik gemaakt van de boeteclausule uit het contract met de uitbestedingspartner.
7. Het contact met de uitbestedingspartner loopt meestal via een van de reguliere afdelingen of via diverse afdelingen. Een klein deel van de organisaties (15%) heeft een speciale afdeling opgericht om dit contact te verzorgen.

Resultaten ICT Barometer

End-slide