

Avantages et économies de coûts de l'impartition des processus opérationnels

Qu'est-ce qui fait qu'un propriétaire d'entreprise prospère ? S'agit-il d'un œil pour l'innovation, d'un flair pour le multitâche et d'une volonté de participer à tous les niveaux d'exploitation ? Bien sûr, ce sont toutes des qualités incroyables à posséder. Mais parfois, le signe d'un véritable leader ou d'un entrepreneur prospère réside dans la conscience qu'une seule personne ne peut pas tout faire. En fait, essayer de porter trop de chapeaux peut être risqué pour votre entreprise — il y a trop de pièces mobiles. Tout le monde a des forces, et tout le monde doit jouer avec eux. Un propriétaire d'entreprise n'est pas différent. Il est sûr de dire que la plupart des propriétaires et gestionnaires d'entreprise ne se rendent pas au bureau tous les jours emballés par le traitement des données ou d'autres fardeaux administratifs. Et ce n'est pas parce qu'ils sont les dirigeants des organisations que cela ne veut pas dire qu'ils sont certifiés en soutien informatique ou en tests de logiciels non plus. La bonne nouvelle, c'est qu'ils n'ont pas besoin de l'être. Il est temps de cesser d'essayer de jongler avec tout vous-même et d'accabler vos employés en s'attendant à ce qu'ils fassent de même. Il est temps de rétablir l'équilibre de votre entreprise et de tirer parti des forces uniques de votre équipe, sans les gaspiller en redirigeant ses efforts vers des tâches peu pratiques.

Restez compétitif, restez avant-gardiste et maintenez votre bon sens. Profitez de vos forces et reprenez l'équilibre. Comment ? La solution est l'impartition des processus d'affaires (OPA), qui fait partie intégrante de nombreuses entreprises prospères et prospères. Plutôt que de conserver chaque tâche et chaque projet à l'interne, vous pouvez économiser vos précieuses ressources en externalisant une vaste gamme de tâches telles que le service à la clientèle, le traitement des données, la paie, le soutien informatique et plus encore. Un bon partenaire d'impartition veillera également à ce que la bonne stratégie soit mise en œuvre en fonction des besoins de votre entreprise, tout en gardant à l'esprit votre identité de marque. Il y a de nombreux avantages à tirer de l'impartition des processus opérationnels, ainsi que de précieuses économies de coûts. N'étirez pas votre budget ou vos employés. Votre entreprise fournira la destination, et votre partenaire d'impartition fournira le bon itinéraire pour réussir.

Réorienter vos efforts

En plus de l'équilibre, votre entreprise a besoin de se concentrer. Des dirigeants et des membres d'équipe dispersés qui tentent de gérer tous les aspects de l'entreprise peuvent mener au chaos, à la confusion, à l'épuisement professionnel ou à un niveau frustrant d'inefficacité. Il est également difficile d'aller de l'avant lorsque toute votre énergie est concentrée sur l'entretien. Si toutes vos ressources internes sont consacrées à toutes les tâches secondaires liées à la vente d'un produit ou à la prestation d'un service, vous ne pouvez jamais avoir d'œil sur l'avenir. Vous ne serez jamais en mesure d'innover ou d'établir un niveau de service à la clientèle incroyablement élevé.

Votre identité de marque en souffrira ou sera inexistante.

Le partenariat avec un sous-traitant des processus opérationnels peut vous aider à cesser de détourner vos efforts et à recentrer vos efforts là où ils comptent. Le BPO peut englober tout, depuis le traitement des applications, la saisie de données, le nettoyage des données, l'assurance de la qualité, le suivi des pistes et plus encore. Non seulement vous obtiendrez ces tâches de votre assiette, mais vous remettrez les tâches et les projets à des experts qui ont été spécialement formés pour les exécuter de façon approfondie et efficace, conformément à votre identité de marque. BPO est comme une extension stratégique de votre équipe interne et de la culture d'entreprise.

Si toutes vos ressources internes sont consacrées à toutes les tâches secondaires liées à la vente d'un produit ou à la prestation d'un service, vous ne pourrez jamais avoir d'œil sur l'avenir

Voici certains aspects de votre entreprise sur lesquels vous devriez vous (re)concentrer :

- Stratégie d'affaires pour le renforcement de la marque
- Apprentissage et développement numérique
- Établissement d'objectifs de maîtrise
- Connaître ses concurrents

Voici quelques tâches de BPO que vous pouvez et devriez exécuter :

- Traitement
- La paperasserie
- Notation des appels
- Maintenance des données
- Saisie des données
- Soutien informatique
- Qualité

Comme vous pouvez le constater, une grande variété de tâches non essentielles ou supplémentaires peuvent être déléguées à un sous-traitant de processus opérationnels. De plus, il est important de démystifier un mythe commun de l'impartition, à savoir qu'il s'agit d'un scénario du tout ou rien. Cela ne peut pas être plus éloigné de la vérité ! Lorsque votre entreprise s'associe à un fournisseur de BPO, vous n'êtes pas du tout tenu de céder le contrôle de l'ensemble de vos services administratifs. Vous pouvez plutôt vous asseoir et déterminer quelles tâches sont les meilleures candidates pour l'impartition, selon les besoins uniques de votre entreprise, et procéder de façon stratégique.

Libérer les ressources

Il est inévitable que votre entreprise se retrouve avec des projets et des tâches qu'elle ne peut tout simplement pas gérer à l'interne. Les entreprises éprouvent des difficultés de croissance lorsqu'elles se développent rapidement. Lorsque votre entreprise a reçu des employés qui possèdent des compétences hautement spécialisées, vous ne pouvez pas vous permettre de gaspiller ces talents pour simplement maintenir les opérations à flot. Vous devez allouer les ressources de vos employés avec autant de soin que vous affectez vos ressources financières. BPO peut vous aider. Vos employés peuvent prioriser leurs points forts, tandis que l'impartition fournira à votre entreprise des spécialistes hautement qualifiés qui peuvent accomplir d'autres tâches non essentielles avec précision et expertise.

Rien ne tombe en bout de ligne : tout a été accompli efficacement grâce à des ressources entièrement optimisées. En ce qui concerne les ressources financières, vous vous retrouverez également avec un excédent lorsque vous engagez un BPO. Si votre entreprise acquiert un projet ou une série de tâches que personne à l'interne n'est équipé ou disponible pour gérer, vous devrez consacrer beaucoup de temps à trouver et à embaucher une personne appropriée.

Vous devez allouer les ressources de vos employés avec autant de soin que vous affectez vos ressources financières

Nous savons tous que le temps, c'est de l'argent, et l'embauche coûte cher. Considérez cette équation simple de l'entrepreneur Scott Allen : Si vous voulez avoir une idée de l'investissement requis pour embaucher un nouvel employé, calculez le coût de la formation (y compris le matériel) et le temps requis par les gestionnaires et les membres de l'équipe pour former le nouvel employé afin qu'il puisse mener à bien le projet de façon suffisante. Même ce calcul est généreux, car il ne tient pas compte du temps qu'il faut pour trouver le bon candidat ou le bon groupe de candidats. La réalité est que la dotation en personnel d'un projet ne peut être ni simple ni rentable. C'est l'une des raisons pour lesquelles l'impartition peut faire économiser beaucoup d'argent aux entreprises. En bénéficiant des services de BPO, votre entreprise obtient un accès instantané à un grand nombre de personnes talentueuses qui sont déjà hautement formées et immédiatement capables d'accomplir la tâche à accomplir. L'impartition des processus opérationnels libère vos ressources humaines et financières et réduit les coûts liés à l'embauche pour des projets particuliers.

Économies de coûts là où cela compte

Les éléments précieux et hautement prioritaires de votre entreprise sont probablement les plus coûteux à entretenir. Le soutien à la clientèle, qui est essentiel pour bâtir votre marque et assurer votre succès continu, en est un bon exemple. Pourtant, souvent, les gestionnaires font l'une des trois choses suivantes :

- Ils réduiront les budgets et les ressources alloués aux autres ministères
- Ils permettront au soutien à la clientèle de souffrir
- Ils essaieront de tout faire (comme la gestion des processus opérationnels) par eux-mêmes

Malheureusement, ces trois solutions ne sont pas la voie à suivre. Si vous voulez vraiment bâtir votre marque et offrir un niveau de service élevé à vos clients, vous devez investir dans la bonne solution. Cette solution est l'impartition des processus opérationnels.

Un investissement implique que vous devez dépenser de l'argent de façon réfléchie. BPO a un RCI incroyablement élevé. L'impartition vous fera économiser de l'argent de plusieurs façons, sans couper les coins. Voici un récapitulatif :

- Accès à un personnel complet de travailleurs sans frais d'embauche ou de formation
- Les entreprises ne paient pas directement les salaires ou les avantages sociaux des talents externalisés
- Réduction importante des frais généraux
- Révision de l'infrastructure et des technologies de communication et coûts d'exploitation connexes

BPO et votre entreprise

En vous associant à un sous-traitant de processus d'affaires, vous investissez dans solution flexible, évolutive et durable pour l'ensemble de votre entreprise. Recentrer sur la performance, libérer des ressources, profiter de l'infrastructure et de la technologie appropriées et bâtir votre marque en même temps. Profitez des possibilités d'expansion mondiale et surpassez constamment les équipes internes de vos concurrents. Il n'y a aucune tâche ou projet qui ne peut être abordé avec précision et soin lorsque vous faites équipe avec le bon sous-traitant.

Profitez des possibilités d'expansion mondiale et surpassez constamment les équipes internes de votre concours

Impartition avec Bill Gosling

Fondée en 1955 à Toronto, en Ontario, au Canada, en tant que société traditionnelle de gestion des comptes débiteurs, Bill Gosling Outsourcing est devenue beaucoup plus importante. Nous avons étendu nos activités au Royaume-Uni, aux États-Unis et aux Phillipines, et exploitons maintenant huit bureaux dans le monde.

Notre mission est de développer des solutions de communication avec la clientèle pour chaque étape du cycle de vie du client, du début à la fin. Forts de plus de 60 ans d'expérience, nous avons appris que ce qui compte le plus, c'est la façon dont vos marques arrivent là où elles doivent être.

Nous disposons de la technologie et des ressources nécessaires pour aider votre entreprise à offrir un meilleur service à la clientèle. Travaillons ensemble pour créer la stratégie de votre marque afin d'offrir une expérience client exceptionnelle.

Vous êtes curieux d'en apprendre davantage ? Nous sommes à votre service !

IBG se consacre à la collaboration avec des marques de divers secteurs, les aidant à évaluer leur expérience client et à l'améliorer continuellement pour dépasser les attentes. Communiquez avec l'un des membres de notre équipe dès maintenant pour entamer une conversation !



Améliorer la vie, une connexion à la fois.

Impartition Bill Gosling

55, rue Mulcaster

Bureau 600 Barrie

ON L4M 0J4, Canada.