

Istota, znaczenie i funkcjonowanie offshoringu na przykładzie Capgemini

Wstęp.....5

Rozdział 1.

Istota outsourcingu

- 1.1 Istota outsourcingu..... 7
- 1.2 Historia outsourcingu..... 8
- 1.3 Cele ogólne outsourcingu..... 11
- 1.4 Warunki ogólne outsourcingu..... 13
- 1.5 Zasady ogólne outsourcingu15
- 1.6 Partnerzy outsourcingowi15
- 1.7 Rodzaje outsourcingu..... 17
- 1.8 Rynek usług outsourcingowych21
- 1.9 Ograniczenia prawne outsourcingu..... 22
- 1.10 Istota insourcingu23

Rozdział 2.

Offshoring usług biznesowych – istota i znaczenie

- 2.1. Offshoring w różnych ujęciach definicyjnych..... 25
- 2.2. Miary i czynniki wpływające na rozwój offshoringu..... 26
- 2.3. Offshoring procesów biznesowych i IT29
- 2.4. Offshoring w świetle koncepcji zarządzania wartością przedsiębiorstwa33
- 2.5. Kapitał intelektualny w offshoringu36
 - 2.5.1. Kapitał intelektualny jako źródło wartości przedsiębiorstwa36
 - 2.5.2. Wpływ offshoringu w sferze usług na dostęp do zasobów kapitału ludzkiego39
 - 2.5.3. Wpływ offshoringu w sferze usług na dostęp do zasobów kapitału organizacyjnego..... 40
- 2.6. Przyczyny i bariery podjęcia decyzji o offshoringu40

Rozdział 3.

Funkcjonowanie offshoringu usług biznesowych na świecie

3.1. Strategia różnicowania korzyści z offshoringu	46
3.1.1. Offshoring kapitałowy (captive offshoring) w formie bezpośredniej inwestycji zagranicznej	46
3.1.2. Offshore outsourcing	48
3.1.3. Joint ventures	49
3.1.4. Virtual captives	50
3.1.5. Third-party transparent	51
3.1.6. Build-operate-transfer	51
3.2. Wady i zalety poszczególnych modeli offshoringu	52
3.3. Offshoring na świecie	55
3.3.1. Indie jako modernizująca się gospodarka na rynku światowym.....	55
3.3.2. Chiński model rozwoju.....	60

Rozdział 4.

Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

4.1. Offshoring usług biznesowych w Europie Środkowo-Wschodniej.....	65
4.2. Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce	67
4.3. Zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych	68
4.4. Rodzaj usług świadczonych przez centra biznesowe.....	69
4.5. Języki używane w zagranicznych centrach usług w Polsce.....	70
4.6. Świadczenia pozapłatowe oferowane przez centra usług biznesowych	71
4.7. Struktura branżowa firm obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce.....	72
4.8. Capgemini – studium przypadku	74
4.8.1. Metodologia Rightshore, a działalność outsourcingowa Capgemini.....	74
4.8.2. Centrum outsourcingowe Capgemini w Polsce	77
4.8.3. Centrum Business Process Outsourcing	78

4.8.4. Centrum outsourcingu procesów informatycznych (IT0).....	80
---	----

Zakończenie	83
Bibliografia.....	85
Spis tabel	89
Spis rysunków.....	89
Spis wykresów.....	89
Spis schematów.....	90

Opis zawartości pracy:

W pierwszym rozdziale pracy wytłumaczono na czym polega outsourcing, a także insourcing i partnering.

Przedstawiono genezę pierwszych usług outsourcingowych na świecie i ich dalszy rozwój.

Ukazano na czym polegają cele, warunki i zasady ogólne outsourcingu.

Wyjaśniono kim są partnerzy outsourcingowi oraz zaprezentowano ich podział na tych powiązanych i nie powiązanych kapitałowo.

Wyszczególniono outsourcing kapitałowy oraz kontraktowy i wyjaśniono na czym on polega, a także ukazano jakie podmioty gospodarcze składają się na rynek usług outsourcingowych. Ukazano ograniczenia polskich regulacji prawnych dotyczących outsourcingu. Przedstawiono istotę działania przeciwnego do outsourcingu, czyli insourcing.

W drugim rozdziale wyjaśniono termin offshoring oraz zaprezentowano miary i czynniki, jakie wpływają na jego rozwój, np. ekonomiczne. Wyszczególniono offshoring procesów biznesowych i IT oraz ich klasyfikację, cechy i korzyści. Ukazano offshoring w świetle koncepcji zarządzania wartością firmy i jego zasady. Przedstawiono kapitał intelektualny stanowiący wartość firmy, a także wpływ jaki ma offshoring na dostęp do zasobów kapitału ludzkiego i organizacyjnego. Wyjaśniono przyczyny oraz bariery podjęcia decyzji wdrożenia offshoringu.

W rozdziale trzecim ukazano korzyści, jakie można osiągnąć przy zastosowaniu strategii offshoringowej. Dokonano podziału strategii offshoringowych na: captive offshoring, offshore outsourcing, joint ventures, virtual captives, third-party transparent oraz build-operate-transfer, a także zaprezentowano ich wady i zalety. Przedstawiono również rozwój procesów biznesowych w dwóch mocarstwach offshoringowych, do których należą Indie i Chiny.

Rozdział czwarty zawiera charakterystykę offshoringu w Polsce na tle Europy Środkowo-Wschodniej. Przedstawia historię rozwoju branży nowoczesnych usług biznesowych wraz z rosnącą liczbą zagranicznych centrów w kraju i ich lokalizację oraz zatrudnienie. Ukazuje rodzaje usług i języki, tj. angielski, niemiecki, francuski itd., w których centra świadczą swoje usługi. W pracy przedstawiono dodatkowe benefity jakie otrzymują pracownicy centrów biznesowych, a także strukturę branżową przedsiębiorstw obsługiwanych przez centra usług. Ważnym elementem pracy jest studium przypadku na podstawie działalności korporacji międzynarodowej Capgemini, która stosuje metodologię Rightshore. Ten fragment pracy ukazuje światową lokalizację firmy, jej historię, działalność, liczbę pracowników, jej klientów i obsługiwane procesy.