

SPIS TREŚCI

Wstęp od patrona wydania polskiego	9
Podziękowania	11
O autorach	13
Przedmowa	15
Wprowadzenie	19

ROZDZIAŁ 1.

Dziesięć pułapek outsourcingu	37
Dziesięć najczęstszych pułapek	38
Skuteczne zarządzanie zleceniami outsourcingowymi	48

ROZDZIAŁ 2.

Cykl outsourcingu	49
Fazy cyklu outsourcingu	50
Na co zwrócić szczególną uwagę	52

ROZDZIAŁ 3.

Ocena strategiczna	55
Cztery elementy oceny strategicznej	58
Ocena korzyści biznesowych	60

SPIS TREŚCI

Ocena operacyjna	67
Ocena finansowa	76
Ocena ryzyka	80
Przygotowanie biznesplanu projektu	85
Podsumowanie i lista sprawdzająca	86

ROZDZIAŁ 4.

Analiza potrzeb – definiowanie wymagań wobec projektu outsourcingowego	89
Szczegółowa ocena operacyjna	90
Strategie outsourcingu	97
Dokumenty podsumowujące analizę wymagań projektu	102
Podsumowanie i lista sprawdzająca	111

ROZDZIAŁ 5.

Ocena dostawcy	113
Typy dostawców	115
Oferty dostawców	118
Ocena dostawców	120
Najczęstsze błędy w wyborze dostawcy	127
Podsumowanie i lista sprawdzająca	131

ROZDZIAŁ 6.

Negocjacje i zarządzanie kontraktem	133
Zarządzanie negocjacjami	134
Zarządzanie kontraktem	143
Podsumowanie i lista sprawdzająca	157

ROZDZIAŁ 7.

Inicjacja projektu i przeniesienie pracy do dostawcy	159
Inicjacja projektu	160
Przeniesienie pracy do dostawcy	164

SPIS TREŚCI

Inne ważne pytania	172
Podsumowanie i lista sprawdzająca	174

ROZDZIAŁ 8.

Zarządzanie relacjami	175
Administrowanie pracą	176
Zarządzanie komunikacją	180
Zarządzanie wiedzą	181
Zarządzanie personelem	182
Zarządzanie finansami	183
Podsumowanie i lista sprawdzająca	184

ROZDZIAŁ 9.

Kontynuacja, modyfikacja albo zakończenie współpracy	187
Kontynuacja współpracy: argumenty „za” i „przeciw”	187
Zdarzenia wymagające ponownej oceny relacji	189
Modyfikacja albo zakończenie współpracy	195
Najczęstsze błędy	197
Zakończenie współpracy	200
Podsumowanie i lista sprawdzająca	201

ROZDZIAŁ 10.

Z powrotem na parkiecie: powtarzanie procesu outsourcingu	205
Zarządzanie wiedzą	207
Miary	213
Model dojrzałości zarządzania outsourcingiem (OMMM – Outsourcing Management Maturity Model)	220
Biuro zarządzania relacjami (RMO – Relationship Management Office)	224
Podsumowanie	226

ROZDZIAŁ 11.

Najlepsze praktyki w outsourcingu 229

Najlepsze praktyki od kuchni 230

Przyszłość outsourcingu 233

Parę słów na koniec 234

Źródła 235

Indeks 237