



команда роста на аутсорсе
для системного улучшения ключевых метрик

Чек-лист: Выбор надежного партнера по аутсорсингу (с шаблоном запроса КП)

Пошаговый гайд для систематизации процесса выбора подрядчика и минимизации рисков.

Раздел 1: Подготовка к выбору подрядчика

- Определите четкие цели и KPI для аутсорсинговой функции.

Цели должны быть измеримыми (SMART). Например: 'получать 50 квалифицированных лидов в месяц со стоимостью не выше 1000 рублей'.

- Сформируйте список требований к потенциальному партнеру.

Включите опыт в вашей нише, используемые инструменты, стандарты работы.

- Проведите аудит текущих процессов.

Опишите, как функция работает сейчас, какие есть проблемы, какие инструменты используются. Это основа для ТЗ.

- Оцените важность и зрелость процесса для аутсорсинга.

Используйте методику ОРВОК: низкая зрелость/низкая важность – идеальные кандидаты; высокая зрелость/высокая важность – оставляйте внутри.

- Определите бюджет на аутсорсинг.

Сравните стоимость услуг аутсорсера с затратами на штатного сотрудника (зарплата + налоги ~43% + отпускные + больничные + оборудование + аренда). В 9 из 10 случаев аутсорсинг выгоднее (emjume.elpub.ru).

Раздел 2: Чек-лист оценки подрядчика

| Категория / Критерий | Вопрос для оценки | Баллы (1-5) | Комментарии |
|----------------------|---|-------------|-------------|
| Опыт | Есть ли кейсы в нашей нише? Предоставляет ли контакты текущих клиентов для обратной связи? | | |
| Репутация | Какие отзывы на независимых площадках (например, в Google, Яндекс, отраслевых форумах)? Есть ли негативные упоминания и как на них реагируют? | | |
| Специализация | Насколько глубока экспертиза команды в конкретной области, которую вы хотите делегировать? | | |
| Команда | Кто будет работать над проектом? Какова квалификация и опыт конкретных исполнителей? (Для агентств) | | |
| Прозрачность | Готов ли партнер предоставить информацию о своих процессах, методиках, системе отчетности? | | |

| Категория / Критерий | Вопрос для оценки | Баллы (1-5) | Комментарии |
|----------------------|--|-------------|-------------|
| Коммуникация | Как часто планируются созвоны? В каких мессенджерах/таск-трекерах ведется общение? Кто будет контактным лицом? | | |
| Условия договора | Насколько четко прописаны KPI, ответственность сторон, условия конфиденциальности (NDA), порядок расторжения? | | |
| Ценообразование | Понятна ли модель ценообразования (фикс, оплата за час, процент от результата)? Соответствует ли цена рынку? | | |
| IT-безопасность | Как будет обеспечен безопасный доступ к вашим системам (VPN, ограниченные права)? | | |

Раздел 3: Шаблон запроса коммерческого предложения (КП)

Введение

Уважаемые коллеги,

[Название вашей компании] ищет надежного партнера по аутсорсингу для [краткое описание функции, которую вы хотите делегировать]. Наша цель – [основная цель аутсорсинга, например, оптимизация расходов, повышение эффективности, доступ к экспертизе]. Мы стремимся к долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству.

Описание задачи

Мы ищем партнера для выполнения следующих функций/процессов:

- [Название функции 1, например, IT-поддержка]
 - * Объем работ: [например, обслуживание 20 рабочих станций, 2 серверов, поддержка корпоративной почты].
 - * Регулярность: [например, ежедневный мониторинг, плановые выезды 2 раза в месяц, экстренная поддержка 24/7].
 - * Ожидаемые результаты/KPI: [например, время отклика на инцидент не более 15 минут, время устранения критической неисправности не более 4 часов, 99.9% доступности сервисов].
- [Название функции 2, например, Ведение бухгалтерского учета]
 - * Объем работ: [например, полное ведение учета ООО на ОСНО, расчет зарплаты для 15 сотрудников, сдача всех видов отчетности].
 - * Регулярность: [ежемесячно, ежеквартально, ежегодно].
 - * Ожидаемые результаты/KPI: [например, своевременная сдача отчетности без штрафов, оптимизация налоговой нагрузки].

Требования к провайдеру

Мы ожидаем от потенциального партнера:

- * Опыт: Не менее [укажите количество] лет на рынке аутсорсинговых услуг, наличие успешных кейсов в [ваша ниша/отрасль].
- * Квалификация команды: Наличие сертифицированных специалистов [укажите необходимые сертификаты, например, 1С, Microsoft, Google Ads].
- * Используемые инструменты/ПО: [Например, лицензионное ПО для удаленного доступа, CRM-системы, системы учета рабочего времени].
- * Стандарты работы: Описание внутренних стандартов качества, SLA (Service Level Agreement).
- * Репутация: Предоставление рекомендаций от 2-3 текущих клиентов.
- * Безопасность: Описание мер по обеспечению конфиденциальности данных и IT-безопасности.

Что должно содержать КП

Ваше коммерческое предложение должно включать:

- * Структура предложения: Четкое описание услуг, включенных в пакет.
- * Стоимость услуг: Полная стоимость за указанный объем работ.
- * Модель ценообразования: [Например, фиксированная ежемесячная плата, оплата по часам, оплата за результат].
- * Сроки выполнения: Ориентировочные сроки начала и реализации проекта.
- * Отчетность: Формат и периодичность предоставления отчетов.
- * Гарантии: Какие гарантии вы предоставляете на свои услуги (например, страхование ответственности, возврат средств при недостижении KPI).

Срок подачи КП и контакты

Просим направить ваше коммерческое предложение до [дата] на электронный адрес [ваш email].

По всем вопросам обращайтесь к [Имя, Должность] по телефону [номер телефона].

С уважением,
[Ваше имя/Название компании]

Раздел 4: Рекомендации по проведению тестового задания

Перед заключением долгосрочного контракта, особенно на крупные и важные функции, настоятельно рекомендуется провести небольшое оплачиваемое тестовое задание. Это позволит оценить реальные навыки, качество работы и коммуникацию потенциального партнера.

Как сформулировать ТЗ для тестового задания:

1. Выберите реальную, но небольшую задачу: Она должна быть репрезентативной для основной функции, но не критичной для бизнеса и легко проверяемой. Например, для IT-поддержки – настройка нового рабочего места или устранение типовой неисправности. Для маркетинга – анализ конкурентов или разработка концепции для 2-3 постов в соцсетях.
2. Четко опишите ожидаемый результат: Что именно вы хотите получить к концу тестового задания. Избегайте двусмысленности.

3. Установите сроки и бюджет: Обозначьте реальные сроки выполнения и предложите справедливую оплату за эту работу. Это покажет вашу серьезность и отсеет немотивированных исполнителей.

4. Укажите критерии оценки: По каким параметрам вы будете оценивать выполненное задание (например, качество, скорость, соблюдение ТЗ, инициативность, коммуникация).

Критерии оценки тестового задания:

- * Соответствие ТЗ: Насколько точно выполнены все пункты задания.
- * Качество выполнения: Отсутствие ошибок, продуманность решений, профессионализм.
- * Скорость: Соблюдение установленных сроков.
- * Коммуникация: Насколько оперативно и полно подрядчик отвечал на вопросы, проявлял ли инициативу, предлагал ли улучшения.
- * Прозрачность: Готовность объяснить свои действия, предоставить промежуточные результаты.

Помните, тестовое задание – это двусторонний процесс. Оно дает вам возможность оценить подрядчика, а подрядчику – понять особенности вашей работы и принять решение о сотрудничестве.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу

