



‘Succesvol outsourcen van Business Processes’

Lara Verbeek – Alembo

Ben Kerkhof - Compare Group

24 september Suriname uw Business Partner 15.35u - 15.55u

Onderwerpen

1. Introductie
2. BPO model, toegepast op Alembo
3. Compare Group & Alembo – BPO in de praktijk
4. Vragen

1. Introductie Alembo

- Opgericht eind 2004
- Gegroeid in 6 jaar tijd naar 70 fte in Suriname
- Management gepikt en gemazeld in het Nederlandse bedrijfsleven
- Consequent ieder jaar gegroeid en winst gemaakt
- Diensten: ○ back-midoffice ○ data-entry ○ catalogusbeheer contentmanagement ○ webbuilding.

Onze Klanten





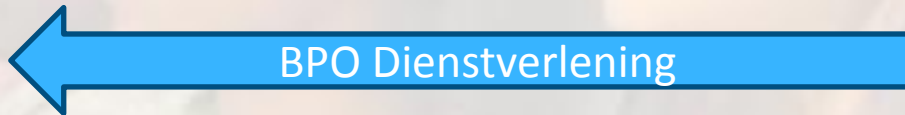
1. Introductie Alembo– USP

Waarom kiezen klanten voor Alembo

- **Nederlands Management** heeft zowel operationeel, als tactisch als op strategisch niveau gewerkt. We kennen de ‘ins’ en ‘outs’ en **weten waar behoefte aan is.**
- **Alembo management** is opgegroeid in Suriname en **kent Suriname**, de way of working, de motivatie, de voor- en nadelen en **vertaalt deze naar kansen voor Nederlandse bedrijven.**
- **Alembo levert oplossingen voor de klant**, waarmee de klant een strategisch voordeel haalt t.o.v de concurrentie. We beantwoorden niet alleen de vraag, maar **herkennen de achterliggende motivatie.**
- Alembo doet alleen waar ze goed in is. **Nee verkopen is moeilijk maar moet.**
- Geen korte termijn winstbejag, maar **lange termijn visie.**
- Zeer **hoogwaardige dienstverlening** (management op Universitair niveau) tegen concurrerende kosten. Ook in Suriname leveren wij diensten op een hoger kwaliteitsniveau **tegen lagere kosten .**

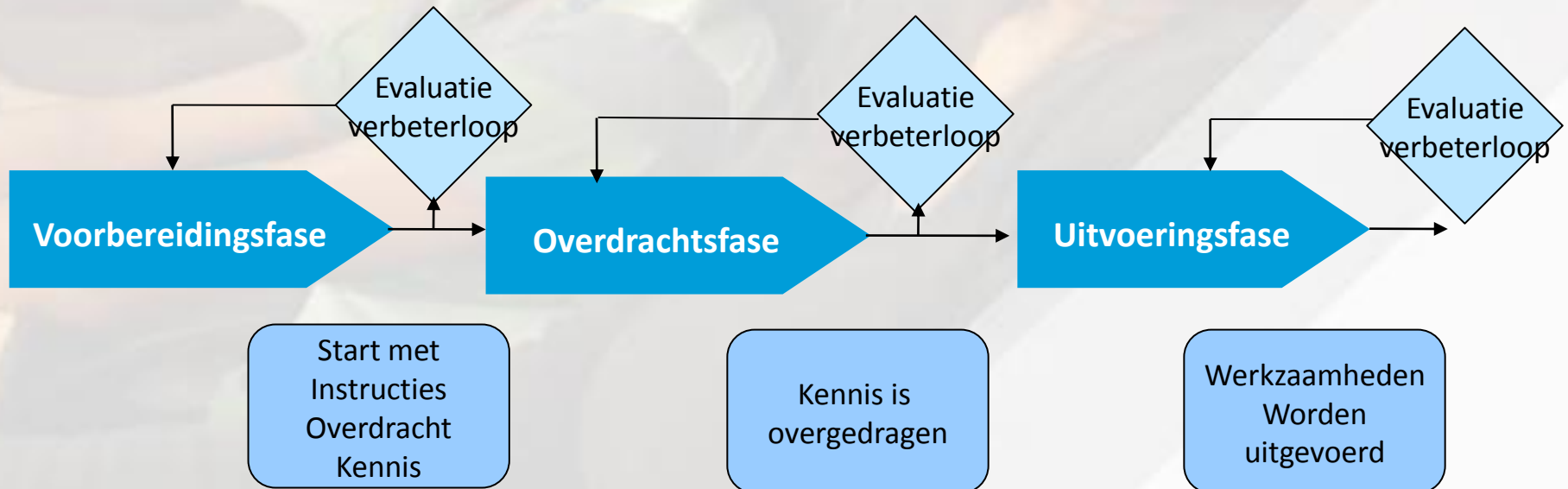
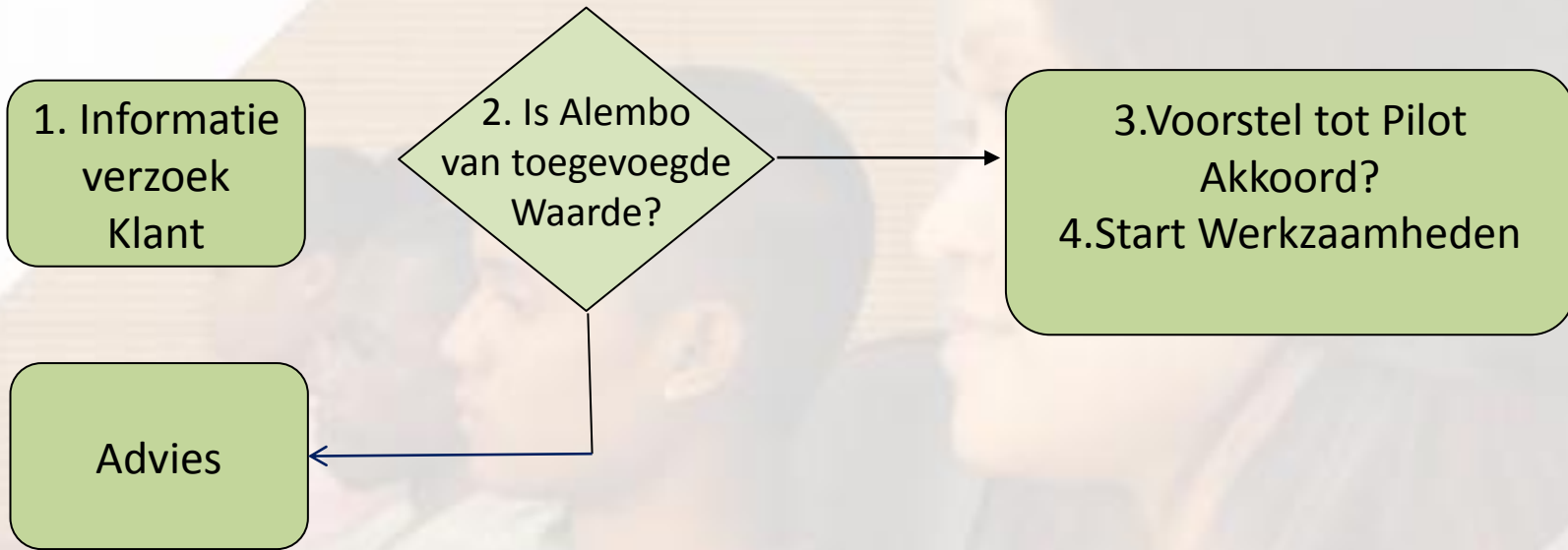
1. Introductie Succesvol BPO outsourcen

*Focus op kwaliteit, productiviteit, training, continue afstemming
en verwachtingmanagement.*



Kwaliteit dienstverlening → tevreden klanten = Garantie op succesvolle offshoring

2. BPO model, toegepast op Alembo



2.BPO Succesfactoren

a) Continue focus op verbetering van de operatie

- **Klant continu tevreden stellen.** Niet alles gaat altijd goed. Wat dat betreft is Alembo niet anders dan een Nederlands bedrijf. Waar het om draait is te **leren van de fouten en het proces continu** verder **verbeteren**
- Doordat Alembo met **een frisse blik** kijkt naar **de processen van de klanten** zijn vaak directe verbeteringen te identificeren en worden die verbeteringen toegepast
- **Kwaliteit** is veelal **belangrijker dan kosten** . Door continu te streven naar Continue Performance Improvement (CPI) **d.m.v. het meten van de productietargets** blijven wij verbeteringen doorvoeren.
- Na een inwerkperiode zien wij dat de **kwaliteit en productiviteit op hetzelfde niveau is vergeleken met de pre-outsourcing periode.**
- **Blijf continu in gesprek met de Nederlandse partner.** Het werk ontwikkeld zich, de omstandigheden voor de klant zijn dynamisch en pas je daarop aan.
- Blijf jezelf en je mensen **ontwikkelen.**

2.BPO Succesfactoren

b) Zonder goede mensen, geen goede resultaten

- **Investeer in hoog opgeleide resources.** Alembo zet resources in op MBO/HBO/WO niveau, waarbij de nadruk ligt op HBO/Universitair.
- **Creëer goede werkomstandigheden, ontwikkelmogelijkheden en opleidingsmogelijkheden.** Medewerkers met ambitie en potentie kunnen zich in een groeiende organisatie goed ontwikkelen en krijgen ook de ruimte om dat te doen.
- Het management is geboren en getogen in Suriname, met veel werkervaring in Nederland. Qua management stijl hanteren wij een faciliterende stijl. De medewerkers krijgen geen instructie, **maar een resultaatspraak**. We stimuleren de mensen **om in oplossingen te denken**. Men komt niet vragen hoe, maar komt met de mogelijkheden om. Binnen de ruimte is er uiteraard gebondenheid en regels. Juist door de ervaring van het management kunnen wij dit in de Surinaamse werkwijze succesvol doen.
- Er is **weinig verloop**. Er is veel aanloop en Alembo kan goed selecteren op kwaliteit.
- Een nieuwe medewerker die ambitie heeft, doorloopt **een aantal ontwikkelfasen**:

1. Starter

Je krijgt wat eenvoudig
werk te doen
Bewijs jezelf!

2. Jaarcontract

We geloven in je
Maak het waar!

3. Vast contract

We willen je graag aan ons
binden
Wil jij dat ook?

3. Compare Group

Ervaringen met outsourcing naar Suriname

- Introductie Ben Kerkhof en Compare Group
- Alembo & Compare Group
- Recent project SuperDagDeal

3. Alembo & Compare Group

Alembo begon met het handmatig invoeren van gegevens voor Compare Group. In de jaren die daarop volgen zijn er werkzaamheden toegevoegd waardoor Alembo kennis heeft van de processen en op een breed terrein inzetbaar is. Ze zijn strategische outsourcing partners.

- **Contentbeheer & value mapping** voor Vergelijk.nl.
- **Conversie** van webwinkel specifieke bestanden naar Compare Group formaat.
- **Helpdeskactiviteiten:** Verwerken van aanvragen om specifieke content-aanpassingen te doen, bijvoorbeeld naar aanleiding van acties van winkeliers. De aanvragen worden gevolgd via een issue tracking systeem.
- Alembo heeft een recent project voor Compare Group opgepakt: **bouwen en onderhouden van de site: SuperDagDeal.**

4. SuperDagDeal – BPO Praktijkcase

Vorbereidingsfase

Overdrachtsfase

Uitvoeringsfase

The screenshot shows the SuperDagDeal website interface. At the top, there is a navigation bar with the SuperDagDeal logo, a countdown timer showing 'Nog 2 uur 56 min.', and links for 'Schrijf je gratis in!', 'Winkelwagen', 'Afrekenen', and 'Inloggen'. Below the navigation bar, there are menu items: 'SuperDagDeal', 'Gemiste deals', 'Wat is SuperDagDeal', 'Veelgestelde vragen (FAQ)', and 'Contact'. The main content area features a large orange circle containing an image of a black iLuv armband with a smartphone attached. To the right of the image, the text reads: 'Sportieve iLuv armband Voor iPhone 2G of 3G en iPod', 'van: €-29,95', 'alleen vandaag: € 19,95 (+ 5,95 verzendkosten)', and a 'MEER INFORMATIE' link. A large blue button with the text 'IK WIL ER EEN' and a play icon is positioned below the product details. At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Disclaimer', 'Privacy statement', 'Algemene Voorwaarden', 'Retourbeleid', and 'Leveranciers'. Below the footer, there are logos for payment methods: PayPal, ogone, VISA VERIFIED by VISA, MasterCard SecureCode, and Beveiligde betaling. The browser's address bar at the bottom shows 'Internet | Protected Mode: On' and a zoom level of 100%.

Welke factoren hebben bijgedragen tot het succesvol outsourcen van de SuperDagDeal?



Vragen