

■ ■ □ wydarzenia

Dziesięciu rzetelnych



Zdjęcie: Dariusz Kopiec

Wiarygodne, profesjonalne, solidne. Takie są firmy, które okazały się najlepsze w plebiscycie „Rzetelny Outsourcer” zorganizowanym po raz pierwszy przez nasz magazyn. Dziesięć tytułów i jedną nagrodę specjalną laureaci odebrali na uroczystej gali, kończącej IV Forum Outsourcingu.

Uroczyste wręczenie tytułów i statuetek laureatom, odbyło się 19 listopada w Hotelu Hyatt w Warszawie. Podczas odbierania dyplomów przedstawiciele wyróżnionych firm nie kryli dumy i zadowolenia z otrzymanego tytułu. W krótkich przemówieniach dziękowali przede wszystkim swoim klientom, bo to ich referencje zdecydowały o tym, że zostali rzetelnymi outsourcingerami. A jak doszło do organizacji plebiscytu?

Opisując od lat polski rynek outsourcingu, wiele razy słyszeliśmy głosy wyrażające potrzebę otwartego mówienia o jakości i poziomie usług. Mówili o tym nie tylko klienci korzystający z usług, ale także sami usługodawcy.

Dlatego postanowiliśmy przy pomocy plebiscytu pokazać tych, którzy cieszą się zaufaniem i dobrą oceną partnerów. Naszym zdaniem, bardziej inspirujące dla środowiska są pozytywne przykłady niż napiętnowanie patologii.

W Polsce rynek usług outsourcingowych jest bardzo szeroki. Mimo to, postanowiliśmy nie dzielić uczestników plebiscytu na sektory. Za zasadnicze kryterium przyjęliśmy satysfakcję klientów, bo to ona tak naprawdę jest najlepszym probierzem dla outsourcingera. I to właśnie klienci byli jurorami tego plebiscytu: oceniali jakość usług swoich partnerów, wystawiając im w ten sposób referencje. Służyły do tego ankiety, w których punktowej ocenie poddawane były różne aspekty współpracy z dostawcą.

Plebiscyt ogłosiliśmy we wrześniu, a wypełnione ankiety przyjmowaliśmy do 17 października. Mimo tak krótkiego czasu, do redakcji wpłynęło kilkaset referencji!

Tuż przed dniem zamknięcia plebiscytu byliśmy dosłownie zasypywani formularzami przesyłanymi faksem i przez Internet. Był to dla nas powód do satysfakcji i dowód na to, że dla coraz większej grupy przedsiębiorców outsourcing przestaje być tematem tabu.

Po podliczeniu wszystkich przesłanych ankiet, zgodnie z zasadami, jakie przyjęliśmy, pierwsza dziesiątka firm, które zdobyły najwięcej punktów, otrzymała równorzędne tytuły Rzetelnego Outsourcera.

outsourcerów



Michał Sokolnicki
członek zarządu APS Poland

Bardzo dziękuję w imieniu całego zespołu APS Poland, mając świadomość, że zbudowanie tak pozytywnego, zasługującego na nagrodzenie, wizerunku w oczach klientów to przede wszystkim zasługa i wysiłek naszych pracowników. Ta nagroda jest, w moim odczuciu, szczególnie cenna z uwagi na to, iż jakkolwiek przyznawana przez *Outsourcing Magazine*, w rzeczywistości, biorąc pod uwagę sposób wyłonienia laureatów, jest właściwie przyznawana bezpośrednio przez naszych klientów. I z tego punktu widzenia trudno sobie wyobrazić cenniejsze trofeum dla dostawcy usług.



Anna Zawadzka
dyrektor ds. marketingu i rozwoju ArchiDoc

Tytuł Rzetelnego Outsourcera to potwierdzenie, że systematycznie budowana przez ArchiDoc strategia, oparta na najwyższych standardach jakości świadczonych usług – zyskała uznanie klientów. W kontraktach outsourcingowych zbudowanie kontaktów partnerskich między dostawcą i odbiorcą jest jedną z najtrudniejszych rzeczy. Zarządzanie relacjami to nieustanne monitorowanie wykonania zleczonych procesów, jak również otwieranie pracowników klienta na kooperację z dostawcą. Tym cenniejsze jest dla nas, że w plebiscycie ArchiDoc został tak pozytywnie oceniony przez osoby na co dzień z nami współpracujące.



Wojciech Bienkowski
prezes Arteria SA

Przyznanie tytułu Rzetelnego Outsourcera Arterii to dla nas wielka przyjemność, zwłaszcza że plebiscyt bazował na opiniach klientów. Przede wszystkim dziękuję naszym partnerom biznesowym za tak dobre rekomendacje. To wyróżnienie pokazuje także, że świadomie inwestujemy pieniądze akcjonariuszy w outsourcing. A sprzedaż naszych usług jest zasługą zespołu, który zbudowaliśmy, i jego dobrej pracy.



Fot. Anna Wawrzyszuk

Relacja filmowa
z gali na
www.b2btv.pl

**B2B
TV**

W tym gronie znalazły się (w kolejności alfabetycznej): APS Poland, ArchiDoc, Arteria, Call Center Poland, Cursor, Dalkia Facility Management, DAT Computer Concepts, FK Partner, Grant Thornton Frąckowiak, One 2 One Communication.

Oprócz dziesięciu tytułów, przyznaliśmy dodatkową nagrodę specjalną. Zespół *Outsourcing Magazine* uhonorował nią firmę Accenture, uznaną przez klientów za najbardziej innowacyjną.

Jeszcze raz serdecznie gratulujemy laureatom. Wszystkim firmom, które wzięły udział w plebiscycie, dziękujemy za zaangażowanie i życzymy pomyślnego startu w przyszłych edycjach.

Redakcja *Outsourcing Magazine*

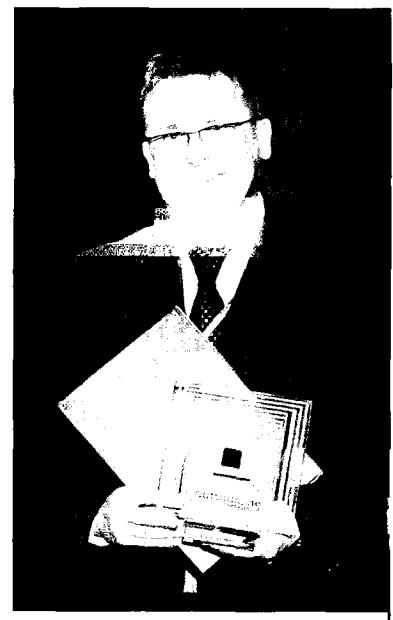


Rafał Dywan
prezes zarządu Call Center Poland

Jesteśmy dumni z tytułu Rzetelnego Outsourcera tym bardziej, że jest to dowód uznania naszych klientów, którzy wysoko ocenili naszą działalność! Niezwykle ważne jest to, że w badaniu Call Center Poland wzięli udział zarówno polscy, jak i zagraniczni klienci. Uzyskany tytuł świadczy o tym, że nasze usługi spełniają nie tylko wysokie oczekiwania naszych polskich partnerów, ale odbierane są jako rzetelne i wartościowe także przez partnerów międzynarodowych, korzystających z wielu dostawców na różnych rynkach zagranicznych. Chciałbym podziękować także *Outsourcing Magazine* za cenną inicjatywę zorganizowania pierwszego na rynku plebiscytu, który w sposób wiarygodny ocenia dostawców usług outsourcingowych.



Marek Sobczyński
prezes zarządu
Cursor



Nagroda odebrana z rąk redaktora naczelnego *Outsourcing Magazine* jest szczególnie cenna, gdyż została przyznana bezpośrednio przez naszych klientów. Otrzymaliśmy najwyższe noty za jakość usług, elastyczność, wdrożenie i obsługę. Klienci wyrazili się pozytywnie o stosunku jakości do ceny usług. Umacnia mnie to w przekonaniu o dobrze wybranej strategii nie tylko naszej spółki, ale również całej Grupy Neo BPO. Spodziewamy się, że w obecnej sytuacji gospodarczej zapotrzebowanie na outsourcing procesów sprzedaży i marketingu jeszcze bardziej wzrośnie. Jeszcze raz dziękuję zarówno klientom, jak i wszystkim pracownikom naszej centrali oraz 12 biur regionalnych, którzy są prawdziwymi autorami tego sukcesu.



Alexandre Farion
prezes Dalkia Facility Management

Dalkia Facility Management jest dumna z uzyskania tytułu Rzetelnego Outsourcera. Nasze podziękowania kierujemy przede wszystkim do tych, którzy nam zaufali i docenili nasze usługi, czyli do naszych klientów. Dzięki ich pozytywnym opiniom, w których docenili naszą pracę, mogliśmy znaleźć się w gronie laureatów – liderów usług outsourcingowych. Nie sposób nie docenić naszych kierowników obiektów oraz techników, którzy swoją codzienną pracę starają się wykonywać z dbałością o stałe zadowolenie klientów. Ta nagroda jest dowodem na to, że nasi klienci dostrzegają ich starania. Jestem dumny, że mogę zarządzać takim zespołem.



Tekin Guvercin
prezes DAT
Computer Concepts



Jestem dumny. Nagroda przyznana w oparciu o opinie klientów to marzenie każdego przedsiębiorcy. To wyróżnienie jest szczególnie cenne w branży konsultingowej, w której relacje oraz wzajemne zaufanie stanowią trzon współpracy. Gorąco dziękuję naszym zacnym klientom. Nagrodę traktuję jako motywację do dalszego rozwoju oraz wyzwanie do nieustannego podnoszenia jakości naszych usług. Gratuluję zespołowi DAT CC. Wasze zaangażowanie i wiara w sukces są dla mnie inspiracją.



Katarzyna Banach
partner zarządzający
Grant Thornton
Frąckowiak



Grant Thornton Frąckowiak od lat profesjonalnie doradza i pomaga przedsiębiorcom na polskim rynku. Taką opinię wyrazili nasi klienci Departamentu Rachunkowości, których opinie i oceny przyczyniły się do wyróżnienia nas przez *Outsourcing Magazine* tytułem Rzetelny Outsourcer. Naszym klientom serdecznie dziękujemy za okazane uznanie. W dalszym ciągu najważniejsza dla nas pozostanie relacja z klientami, oparta na empatii i pracy zespołowej, oraz profesjonalizm w działaniu. Z satysfakcją podejmujemy się zadań, które wspierają naszych klientów w realizowanych operacjach gospodarczych, w podejmowaniu decyzji opartej na rzetelnej księgowo-podatkowej wiedzy i informacji. Otrzymana nagroda jest niewątpliwym wyróżnieniem zespołu pracowników. Szczególne podziękowania i gratulacje kieruję do pracowników Departamentu Rachunkowości.



Marek Grotowski
new business ma-
nager One 2 One
Communication

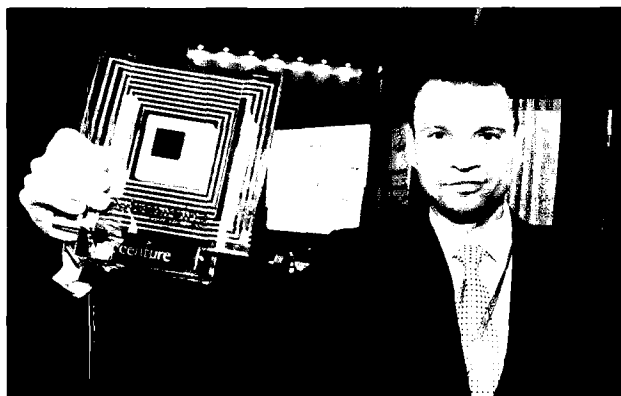


Statuetka „Rzetelny Outsourcer” ma wyjątkowe znaczenie, bowiem jest wynikiem ocen najważniejszego jurora, czyli klienta. Od ponad dziesięciu lat rozwijamy nasze usługi w outsourcingu pracowniczym, merchandisingu, procesów biznesowych i usług eksperckich. Dzisiaj możemy stwierdzić, że jesteśmy jednym z liderów w tych obszarach. Nagroda dała nam potężny bodziec do wdrażania jeszcze ciekawszych rozwiązań na rynku outsourcingowym, wzmacniając jednocześnie to, co dotychczas robimy. Już wkrótce przedstawimy klientom nowe propozycje w naszej ofercie, pracując na zaufanie tych firm, które nas jeszcze nie znają. Na koniec chcę pogratulować i życzyć sukcesów wszystkim pozostałym, nagrodzonym firmom.



Jacek Czeladko
prezes zarządu FK Partner

Plebiscyt *Outsourcing Magazine* to bardzo cenna inicjatywa, która pozwoli na szybko rozwijającym się rynku outsourcingu docenić i uwiarygodnić firmy wyróżniające się poziomem usług. Dla FK Partner nagroda Rzetelny Outsourcer 2008 jest szczególnym wyróżnieniem, ponieważ świadczy o tym, że mimo wszystkich trudności, z jakimi związane są usługi outsourcingowe, udaje nam się zapewnić jakość satysfakcjonującą naszych klientów.



Paweł Łobejko
dyrektor Centrum Usług Accenture

Accenture w Polsce, zyskując uznanie klientów i nagrodę specjalną w plebiscycie „Rzetelny Outsourcer”, już w pierwszym kwartale naszego roku finansowego 2009 umacnia pozycję lidera na rynku outsourcingu procesów biznesowych. To wyróżnienie jest zarazem kontynuacją osiągnięć na światową skalę, otrzymaliśmy bowiem „Outsourcing Excellence Award, 2008”. Nagrodę dedykuję wszystkim pracownikom Accenture, bo to właśnie ich współpraca z klientami podkreśla prawdziwość naszej misji „High Performance. Delivered” i stanowi podstawę przyznania tak istotnych tytułów.



Fot. Roadshow Polska