

26x34.7	2	עמוד 10	מחון	ידיעות אחרונות - מחון	25/01/2010	21241706-3
חתי פירמון מנפאוא 26970						

קריירה

שכיר חרות

העובדים של חברות המספקות שירותים במיקור חוץ (אאוטסורסינג) מתניידים בין עבודות, ונמצאים תמיד בסכנה למצוא עצמם לא נחוצים יותר אבל יש גם יתרונות



מוקד טלפוני של חברת כ.א.ל. חברות רבות נוטות להוציא את שירות המענה הטלפוני למיקור חוץ

מאת גאיה קורן

להיות עובד אאוטסורסינג בארץ זה נשמע כפי. זוכים להכיר אנשים חדשים, להיות חלק מתרבות שונה, להר" חייב אופקים – ועוד משלמים לנו על זה. אאוטסורסינג בישראל זה אפילו לא דומה. עובדי מיקור חוץ הם לא עובדים שהארגון חפץ ביקרם ושוכר עבורם דירות יוקרה בפרברי מנהטן, כי אם שכירי קב" לן שמתניידים מעבודה לעבודה ומרוויחים לעתים שכר מינימום. לאאוטסורסינג בארץ פנים רבות חלקו נעשה בפועל מחוץ לארץ – גוונים, וחלקו נעשה בתוך הארגון – נים עצמם, אך העובדים של ספקי החוץ לא נהנים בדרך כלל מאותם תנאים כשל עובדי הארגון עצמו שעבורם הם עובדים.

בתקופה האחרונה העבודה במסגרת אאוטסורסינג תופסת תאוצה בארגונים רבים. התיודך העיקרי הוא "הרצון להתמקד בניהול ליבת העסקים". הסיבה האמיתית, כמובן, היא רצון לקצץ בעלויות. שכירי חרב עולים פחות, ולא צריך לבזבז משכורת שלמה על עובד שהג'וב שלו מתאפיין בתקופות שפל ושיא.

זמני זה הכי קבוע

אאוטסורסינג פירושו לקחת את העבודה ולהטיל אותה על ספק חיצוני, שמספק את העובדים לביצוע העבודה, ולשלם לו פר יחידה (כגון מוצר) ולא פר עובה העבודה נעשית ביעילות, עונה על הצורך בתגובת זמני של כוח אדם, ומספקת אנשים מקצועיים שלא תמיד נמצאים בארגון. השי" טה נפוצה במיוחד בתחום המח" שוב. למנהלים, מתברר, אין כוח העסקי מומחי מחשבים למקרה

שמשהו לא ידפוק כמו שצריך, והם מעבירים את כל השירות הזה למקורות חיצוניים. יורם שחר, מנכ"ל מרטנס הופמן שירותי מחשוב, שעיקר פעילותה במיקור חוץ, אחראי על מערכות המחשבים בארגונים מר" בילים במגזרים הממשלתי, הביט" חוני, ההייטק ועוד. "מנהלים לא רוצים להיות טרורים במה שלא קשור ישירות לעבודה שלהם", הוא אומר. "בנקים, חברות ביטוח וסולולר – כולן מרושתות וצריי

בחברת מיקור החוץ "מרמנת" יש עובדים "זמניים" כבר 20 שנה, והם מתניידים מפרויקט לפרויקט

כות עבודות מחשוב מתוחכמות". נשמע משובן לקחת תחום מידע כל כך רגיש ולהעביר אותו לעובדים של ספק חיצוני. מי מבטיח לי שהעובד הזמני, שמ" חר יכול ללכת לחברה מתחרה, לא יעשה שימוש רע במידע? "אנחנו סומכים על העובדים, וכשהכל מגובה במסמכים, הפגני" עות של המעסיק יודרת".

חנה ליפשיץ, סגנית נשיא חברת "מרמנת", המספקת שי" רותים בתחומים שונים לממשלה, לבנקים, לחברות ביטוח ולגופי תשתית כמע"צ ומקורות, מו

דה שיש חשש, ואכן משתמש האאוטסורסינג לא תמיד סומ" כים בעיניים עצמות על הספק. "כשמישהו מוותר על ביצוע של תהליך פנימי ונותן אותו לספק חיצוני, זה מפחיד, ובישראל כל אחד חושב שהוא יודע הכי טוב – גם תעשה לי אאוטסורסינג וגם אני אגיד לך איך לעשות את זה", אומרת ליפשיץ.

אז בשביל מה? למה לא להע" סיק אנשים שזו מומחיותם? "כי בשוק תחרותי כל ארגון מעדיף להתמקד בפעילות הליבה שלו, ולעזוב את הטיפול האד" מיניסטרטיבי, שלוקח כוח אדם ועולה כסף. אז חברה לוקחת תהליך עסקי שהוא לא בליבת הארגון שלה, כמו קול"סנטר (מו" קד טלפוני), ניהול כוח אדם או ניהול שכה, ומוסרת את הטיפול בו לחברה גדולה ומקצועית שא" פשר לסמוך עליה. יש גם ארגונים עם "פיקים" – תקופות שבהן יש מלא עבודה ותקופות שבהן אין, וחבל שתם לשלם משכורת לעובה כשהמעסיק מעביר עבודה לספק חיצוני, הוא משלם פר פעולה. בקול"סנטר, למשל, משלמים פר הצלחה, או פר שיחה. לא משלמים משכורת לעובד".

העובד עצמו מקבל פר תפוז" קה או לפי שעה? "אני, כספק, מקבלת פר יחידה, אבל העובד שלי מקבל משכורת עם תנאים סוציאליים. כשאני לו" קחת עובדים היום אני צריכה לע" שות מניפולציות כדי לרעת כמה עובדים צריך. אם טעיתי בחישוב, אכלתי אותה. העובד לא נרפק מזה, כי הוא מקבל משכורת. זה הספק שמשלם פר פעימה. העוב" דים של מיקור חוץ מקבלים שכה, פנסיה, הרבר היחיד שאין להם זה קביעות. יום אחד פרויקט נגמר

וצריך לשחרר אותם מהעבודה. זה לא כל כך נורא, כל השוק הפרטי עובר בלי קביעות". נראה שהזמני זה הכי קבוע, שכן אצל ליפשיץ בחברה יש עובדים "זמניים" כבר 20 שנה, והם מתניידים מחברה לחברה, מפרויקט לפרויקט. "האינטרס שלי זה לשמר את העובדים", היא מסבירה. "לעובד מצידו יש הזדמנות לעבור מתחום לתחום, וזה פחות שוחק מעברה מונוטו" נית באותו משדר".

לעבוד בצניעות

i-rox היא חברה לפיתוח תוכנה במיקור חוץ, שמרכזה בבני ברק. החברה מעסיקה נשים חרדיות ונמצאת בבעלות אישה חרדית. "העובדות נהנות מכך שהן נמצאות בסביבה התומכת בצרכים הייחודיים שלהן", אומרת יהודית סויסה, המנכ"לית. "הן מרוצות, וגם הלקוחות מרוצים. היתרון המרכזי של מיקור חוץ הוא היסכון בעלויות. לחברת ב"י טוח, למשל, לא כדאי להחזיק מחלקה לפיתוח תוכנה, אף שהיא צרכנית כבדה של תוכנות, מפני שהיא איננה יכולה לספק תעסוקה למפתחי התוכנה במשך כל הש" נה. נכון שיש חשש גדול להעביר החוצה מידע רגיש של החברה, ולכן צריך לפנות לגוף עם מוני" טין שיש לו ניסיון, ולהחתים את כולם על סודיות. רמאים תמיד יש, אבל רווקא חברות אאוטסורסינג מקפידות על ניקיון כפיים, כי זה לחם חוקן. בדגע שנפשל בתחום הזה, הלך עלינו".

לא רק תחום המחשוב, גם מרכזי קול"סנטר של חברות וארגונים מופעלים, בדרך כלל, במיקור חוץ. יש כאלה בכרמיאל, בשדרות, בעכו, והם מספקים פר

נסה לתושבי הפריפריה. חברה כוח האדם ל.מ, למשל, הקימה בשדרות קול"סנטר הכולל כ-20 עמדות, העובדות בשתי משמי רות, ומספקות לתושבי האזור פרנסה – במקום להקים מוקד טלפוני בתל אביב. "המהלך הוויל לנו את עלויות השכירות ואחזקת המבנים. בנוסף, באזור פועלת מכללת ספיה, שעשרות סטודנטים שלה משועים לע" בודות סטודנטיליות, כמו בקול סנטר", אומר רפי אלימלך, מנכ"ל ל.מ.

ל.מ לא מספקת רק שידותי קול סנטר. אלימלך: "כשהחברה יוצאת במבצע אחד פלוס אחד, נניח, אנחנו מקבלים שטח בחצר המפעל שלה ובאים עם צוות עבודה. אנחנו אחראים לכמות ולאיקות המוצרים, ומקבלים כסף פר יחידת מוצר. או נניח שחברת משקאות עושה מבצע של שי" שיית בירה עם גופייה – אנחנו אורזים, עוטפים, מוסיפים את הגופייה ומקבלים לפי יחידה".

העובדים של מרגישים חלק מהמפעל, או שהם באים, נות" נים עבודה והולכים? "הם לא שייכים לעובדי המ" פעל, אבל יש השוואת תנאים. הם, אובלים באותו חרר אובל, ולא בהכרח מרוויחים פחות. יכול להיות שהשי שהשי לחג שלי יהיה יותר שווה. אבל יש פחות מחויבות למפעל. המחויבות היא לקבלך".

אין מעמדות

תמיד חגי, מנהל אגף היוע" צים באומניטק, חברת תוכ" נה בתעשיית החומרה, אומר שאאוטסורסינג מאפשר לדלג על מכשולי רגולציה בארגון נים קשיחים וביודוקרטיים, כגון

משרדי ממשלה: "הארגון משלם מראש לחברה שמספקת את שירותי מיקור החוץ, מה שמבטל את ההתעסקות הביודוקרטית עם תנאים סוציאליים, רכב וכו'. גם בארגונים פחות קשיחים, מיקור החוץ מקל בכל מה שקשור לק" ליטת עובדים והקצאת כוח אדם, ללא צורך בתקנים".

אאוטסורסינג, מתברר, היא דרך מתחכמת לעקוף נהלים. אין תקן? לא משנה. לא רוצים לתת רכב לעובד? לא חייבים. "בתקופה האחרונה, כשהיה צריך להרים כל אבן ולהתייעל, התב" רד שאאוטסורסינג זול יותר, כי אתה חוסך בכוח אדם ובמשא" ביט", אומר מתי פירמון, מנכ"ל Manpower Business Solutions. חברה בת של מנפאוא העוסקת במתן שירותי מיקור חוץ וניהול פרויקטים. "בסוף 2008 היה גידול של 30% בבקשה לאאוטסורסינג. עכשיו יש מגמת עלייה מתונה". עם זאת, פירמון לא חש שיש הב" דלי מעמדות בין העובדים: "הם יוצאים לגיבושים יחד עם עובדי המפעל, ואני משתדל להשוות את תנאיהם".

לעומת פירמון, חנה ליפשיץ דווקא לא מרגישה התעניינות מוגברת באאוטסורסינג בשנה האחרונה. "חשבתי שבעקבות המשבר יותר חברות יפנו למי" קור חוץ, והופתעתי", היא אומרת. "אני מניחה שיש חשש מזולגת מידע. בנוסף, הארגון תלוי בספק, וזה עלול להיות סיפור מסור" כך "להתגרש" ממנו. את יושבת בתוך הראטה של חברה אחרת, ואת יודעת הכל עליה. עד שספק חרש לומד, הולך לאיבוד מידע, נגרמים הפסדים. בתחום המח" שוב, למשל, כמעט בלתי אפשרי להתנתק".