

Предложение ЦКР для корпораций.

Повышение эффективности ОЦО и выстраивание бэкофиса

У нас есть алгоритм и опыт решения всех проблем, с которыми сталкиваются ОЦО



Хотите увеличить эффективность ОЦО



Ощущаете отставание своего ОЦО от лучших корпоративных практик



Реализовать собственные инициативы по улучшению ОЦО не удастся ввиду внутренних сопротивлений и корпоративной инерции



- **Бизнес-консалтинг**
 - Диагностика и оценка зрелости ОЦО
- **Операционная модель**
 - Выявление узких мест и разрывов по процессам
 - Разработка целевой модели сервисов
 - Формирование сквозного плана трансформации
- **Трансформация/оптимизация модели сервисов**
 - Автоматизация
 - Цифровизация
 - Организационная структура
 - Процессная модель

Организационные, процессные и ИТ изменений
- **Внедрение многоуровневой система управления эффективностью**
 - Системы управления качеством на основе SLA
 - Инструменты измерения уровня удовлетворенности внутренних клиентов (NPS)
 - Стратегические панели KPI для высшего руководства
- **Команда и отработанные алгоритмы внедрения изменений**
 - Берем на себя лидерство и ответственность за Change Management

Мы настроим все вспомогательные процессы так, чтобы Вы могли сфокусироваться на ключевом

Основные направления



Вы фокусируетесь на основных процессах, которые обеспечивают ценность бизнеса

Вспомогательные процессы



Мы берём на себя вспомогательные процессы:

- Поддерживаем бизнес с гарантированным соблюдением SLA
- Оптимизируем и автоматизируем рутинные процессы
- Обеспечиваем соблюдение законодательства
- Сводим к минимуму дефекты и ошибки
- Выступаем в качестве партнёра для постоянного совершенствования и взаимного роста

Мы фокусируемся на пяти сквозных процессах, а также развиваем центр экспертизы

СКВОЗНЫЕ ПРОЦЕССЫ



Цифровой HR

- Кадровое администрирование
- Payroll
- Кадровая отчетность и взаимодействие с гос. органами
- Воинский учет



Сопровождение закупок

- Договорная работа
- Сопровождение закупки и отражения товаров и услуг
- Сопровождение претензионной работы



Цифровая бухгалтерия

- Бухгалтерский и налоговый учет и отчетность
- Взаимодействие с гос. органами



Сопровождение продаж

- Договорная работа
- Кредитный менеджмент
- Сопровождение расчетов по реализации



Цифровые командировки

- Визовая поддержка
- Модель договоров с поставщиками, отелями и авиакомпаниями
- Расчеты с сотрудниками и поставщиками с автоматизированной отчетностью для бухгалтерии
- Интерфейс покупки и бронирования билетов

ЦЕНТРЫ ЭКСПЕРТИЗЫ

Казначейство

Подбор и сопровождение полисов страхования

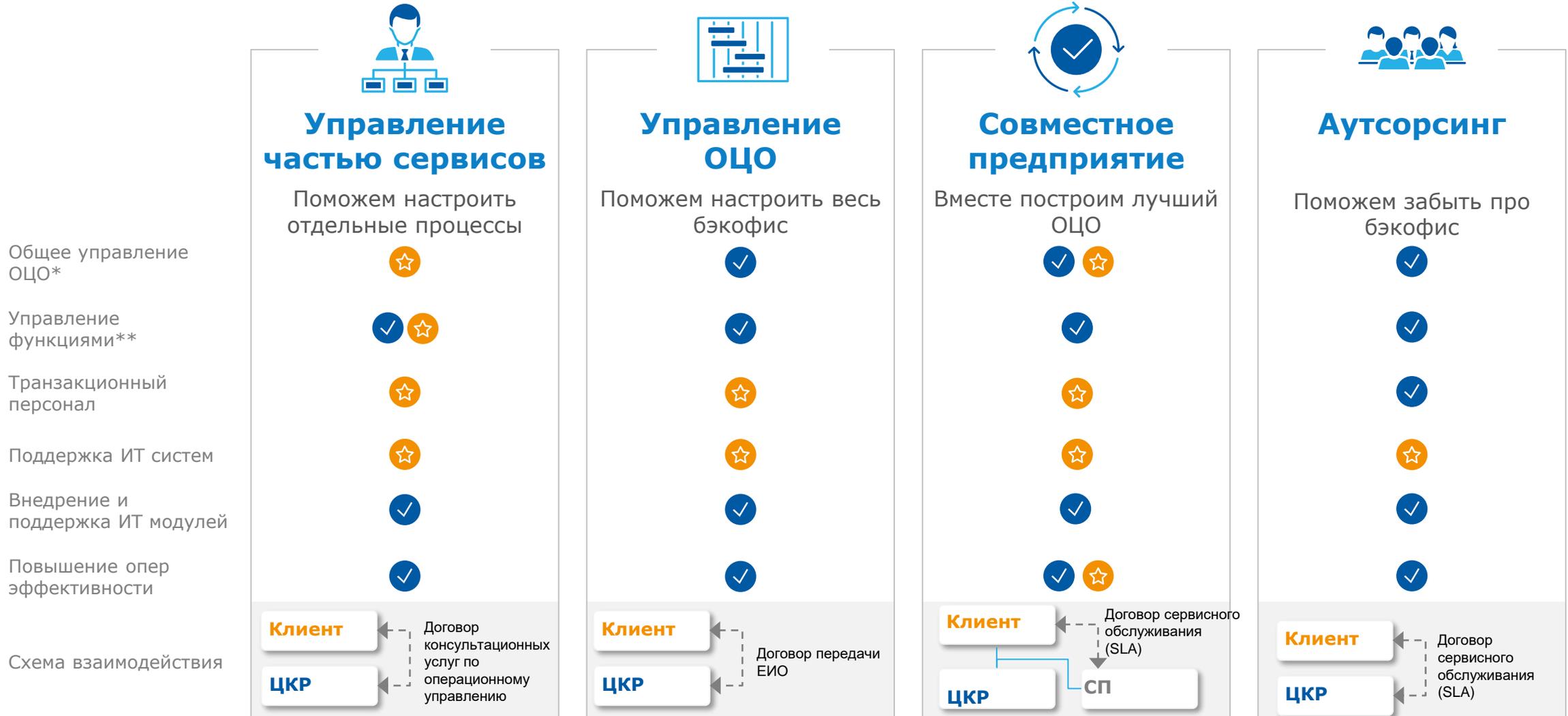
Сертификация (проверка соответствия стандартам)

Налоговая и корпоративная политики

Мы готовы предложить различные варианты взаимодействия и обсудить наиболее подходящий

	 Управление частью сервисов	 Управление ОЦО	 Совместное предприятие	 Аутсорсинг
Модель взаимодействия	Поможем настроить отдельные процессы	Поможем настроить весь бэкофис	Вместе построим лучший ОЦО	Поможем забыть про бэкофис
Скорость реализации	~2 месяца	~4 месяца	6+ месяцев	6+ месяцев
Готовность забирать Ваши риски				
Эффекты от реализации	Ощутимы в коротком горизонте	Ощутимы в коротком горизонте	Ощутимы в среднем горизонте	Ощутимы в длинном горизонте
Глубина изменений	Незначительная	Ощутимая	Значительная	Значительная
Детали	См. слайд 9	См. слайд 9	См. слайд 10	См. слайд 11

Все варианты отличаются распределением функционала между ЦКР и вашей компанией



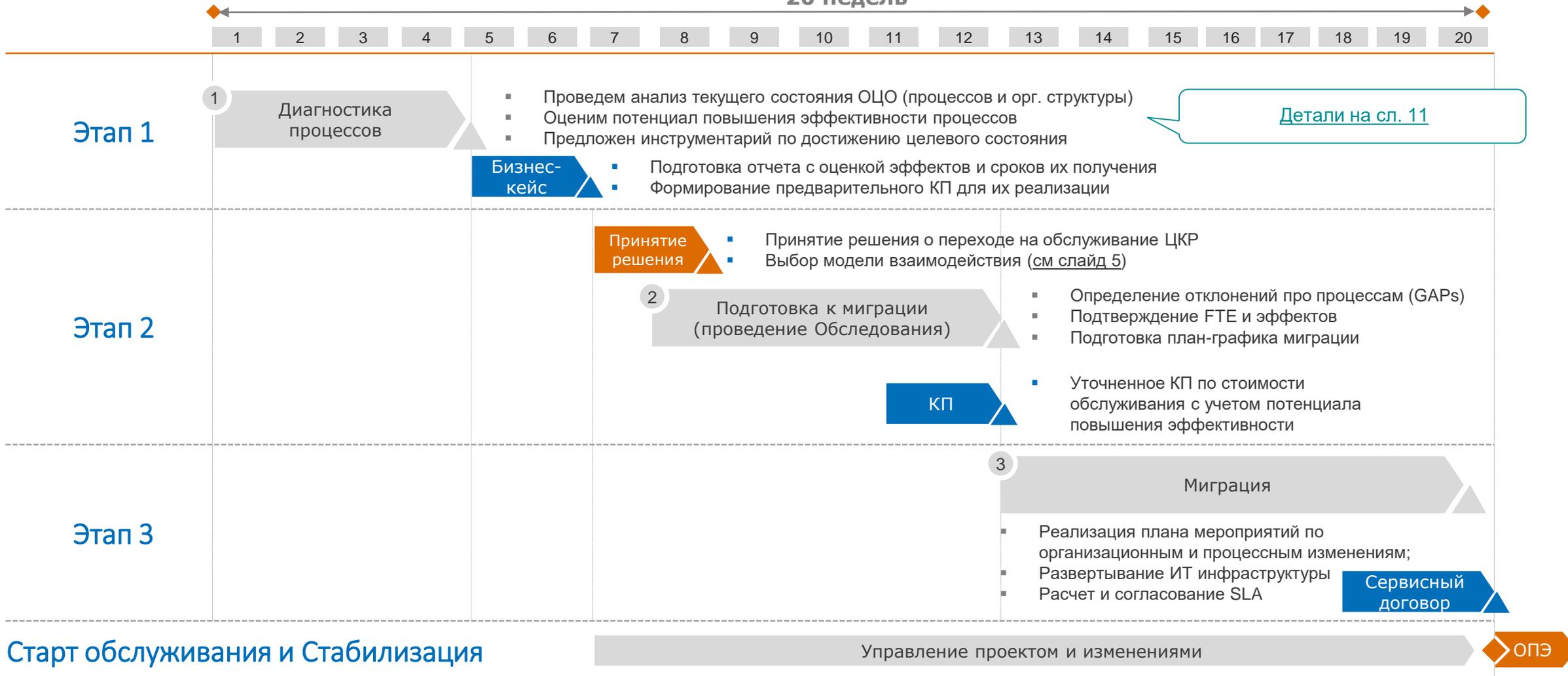
*Через трудоустройство в ОЦО операционного директора со стороны ЦКР
 ** Через трудоустройство в ОЦО лидеров сервисов со стороны ЦКР

☆ Зона ответственности Клиента

✓ Зона ответственности ЦКР

Дорожная карта взаимодействия

20 недель



[Детали на сл. 11](#)

Шаг на стороне Клинта

Шаг на стороне ЦКР

Результат

ПРИЛОЖЕНИЕ

Варианты взаимодействия (1/3)

Управление частью сервисов или всем ОЦО



ЦКР принимает на управление отдельные процессы или все поддерживающие сервисы / ОЦО, гарантируя их эффективность и принимая на себя всю ответственность и риски, связанные с переданными процессами

Схема



Описание

- ЦКР берет ответственность за управление вашим ОЦО или отдельными сервисами
- ЦКР обеспечивает управление персоналом и функционалом Клиента, обеспечивая качественное и своевременное оказание услуг
- ЦКР осуществляет разработку и внедрение мероприятий по стабилизации работы процессов на основе анализа показателей качества и статистики по ключевым ошибкам
- Показатели качества и своевременность оказания услуг фиксируется в договоре операционного управления
- ЦКР выполняет анализ существующей процессно-операционной модели, выявление недостатков и формирование предложений по ее изменению, а также может оказать содействие в этом процессе

Результат

Передача отдельных процессов:

- ЦКР принимает на себя риски по убыткам, связанным с деятельностью переданных в управление подразделений (включая штрафные санкции от контрагентов и государственных органов)
- Ключевые сотрудники Клиента не вовлекаются в операционную деятельность поддерживающих функций, контролируя качество оказания услуг ЦКР посредством электронного личного кабинета и ежеквартальных комитетов по качеству
- Вы получаете возможность повышения эффективности нецелевых процессов за счет доступа к современным подходам и технологиям

Передача всех сервисов /ОЦО:

- Дополнительно к преимуществам выше вы получите возможность повышения эффективности ОЦО за счет синергии сквозных процессов (оценка эффектов может быть проведена в рамках диагностики)

ДРАЙВЕРЫ ФОРМИРОВАНИЯ СТОИМОСТИ УСЛУГ

Состав услуг

Объем услуг

Показатели SLA

Проекты*

* услуги, не входящие в базовую стоимость услуг (например, совместные проекты по эффективности)

Варианты взаимодействия (2/3)

Совместное предприятие

Создание совместного предприятия (СП) под управлением ЦКР для оказания поддерживающих услуг Заказчику

Схема



- Доли участия
- Сервисный договор
- ↔ Корпоративный договор

Описание

- Стороны заключают корпоративный договор, который будет предусматривать их права и обязанности по управлению СП (могут быть гибко распределены с учетом потребностей Клиента)
- Модель СП подразумевает совместное участие сторон в принятии ключевых решений в управлении новым предприятием (нпр., решений о новых назначениях, индексации ФОТ и увеличения расходов)
- ЦКР предлагает прозрачную модель взаимодействия «Open book» - открытая модель ценообразования и распределения рисков
- ЦКР совместно с Клиентом постепенно внедряют изменения, что даёт более гладкий переходный период к современной модели ОЦО
- В случае неудовлетворённости результатами работы провайдера, Клиент вправе выкупить долю в СП, сохранив необходимую экспертизу

Результат

- ЦКР принимает на себя риски по убыткам, связанным с деятельностью переданных в управление подразделений (включая штрафные санкции от контрагентов и государственных органов)
- При выходе из СП вы сохраняете штат сотрудников и все разработки, полученные от деятельности СП
- Вы получаете лучшие практики и компетенции применительно к вашему бизнесу и существующим процессам
- Для вас появляется возможность контролировать деятельность СП (в т.ч. проводить аудит понесенных ЦКР расходов)
- Возможность повышения эффективности ОЦО за счет синергии сквозных процессов (оценка эффектов может быть проведена в рамках диагностики)

ДРАЙВЕРЫ ФОРМИРОВАНИЯ СТОИМОСТИ УСЛУГ

ФОТ транзакционных сотрудников

ФОТ экспертных сотрудников и методологов

Накладные расходы (согласуются с Клиентом)

Проекты*

* услуги, не входящие в базовую стоимость услуг (например, совместные проекты по эффективности)

Варианты взаимодействия (3/3)

Аутсорсинг



ЦКР берет на аутсорсинг процессы в ИТ системах Клиента на основании договора сервисного обслуживания, гарантирует эффективность переданных на обслуживание процессов и принимает на себя связанные с ними ответственность и риски

Схема



Описание

- ЦКР принимает процессы на обслуживание в ваших ИТ системах на основании договора сервисного обслуживания, предусматривающего:
 - Порядок и параметры оказания услуг
 - Регламент взаимодействия и сроки
 - Метрики качества услуг
- Процессы могут переданы ЦКР «как есть». В этом случае в первые 3 месяца обслуживания ЦКР проведет диагностику, предложит план по повышению эффективности с дальнейшей реализацией утвержденного плана совместно с командой заказчика
- ЦКР настроит работу продукта внутри вашего ИТ контура при необходимости предлагая собственные ИТ навески для повышения эффективности

Результат

- Вы не тратите время на рутину, ЦКР обеспечивает обслуживание сервиса с 1ого дня работы после заключения сервисного договора с понятной стоимостью подписки и с понятным уровнем сервиса
- Вы получаете возможность использования современных и апробированных цифровых решений от ЦКР (ИТ-решения)
- Вы не несете расходов, связанных с необходимостью содержания дополнительного подразделения и штата сотрудников
- Эффект масштаба «аутсорсинговой фабрики» ЦКР - возможность повышения эффективности ОЦО за счет синергии сквозных процессов (оценка эффектов может быть проведена в рамках диагностики)

ДРАЙВЕРЫ ФОРМИРОВАНИЯ СТОИМОСТИ УСЛУГ

Состав услуг

Объем услуг

Показатели SLA

Проекты*

* услуги, не входящие в базовую стоимость услуг (например, совместные проекты по эффективности)

Подход к проведению диагностики



Результатом работы по пунктам ниже будет отчет / презентация в формате PDF с приложением отчетов / таблиц в формате xls, doc (при необходимости)

№	Информация на вход		План работ	Результат	
1	Инструкции рабочих мест	Документация по текущим процессам (расчет ресурсов по операциям, описание процессов, схемы)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ нормативов текущих процессов 2. Проведение интервью с ключевыми руководителями (руководители сервиса и минус один от них) – процессный анализ 3. Анализ существенных отклонений* 4. Выявление направлений по повышению эффективности процессов 5. Подготовка верхнеуровневого плана внедрения мероприятий по повышению эффективности <p>* в т.ч. будут использованы внешние и внутренние бенчмарки</p>	Анализ текущих нормативов (в сравнении с бенчмарками)	Оценка полноты регламентации процессов
2	Контрольные процедуры	Объемы операций / нормативы времени их выполнения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Свод данных и подготовка коммерческого предложения по дальнейшему обслуживанию 	Оценка потенциальных эффектов от перехода на аутсорсинг	
3	Статистика по инцидентам: итоговые за год и последний квартал Текущие условия и результаты выполнения SLA/показателей эффективности подразделений за год и последний квартал		<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ направлений, обладающих потенциалом повышения эффективности, с использованием инструментов автоматизации/цифровизации 	Коммерческое предложение по обслуживанию на аутсорсинг	
	Карта ИТ-архитектуры			План по повышению эффективности текущих процессов	

● Как будет происходить переход на аутсорсинг в ЦКР?

Переход на аутсорсинг в ЦКР включает следующие этапы:

- (1) ЦКР проводит диагностику процессов, передаваемых на аутсорсинг;
- (2) По результатам диагностики ЦКР формирует проект план-графика проекта миграции;
- (3) ЦКР и Заказчик проводят работы в соответствии с утвержденным план-графиком, включая разворачивание ИТ-ландшафта (инфраструктура, навески, каналы связи), проведение организационных изменений на стороне заказчика, подготовку операционных инструкций и обучение сотрудников ЦКР, передачу исторических данных, расчет и подписание SLA, старт обслуживания и стабилизация процессов.

● Зачем нужна диагностика?

Диагностика требуется, чтобы изучить текущие процессы Клиента и особенности учета с точки зрения отраслевой специфики. По результатам диагностики мы сможем подтвердить необходимые ресурсы для ведения учета и подготовить детальную дорожную карту перехода на аутсорсинг. Длительность диагностики составляет ~3-5 недель. Также в случае если вы еще не приняли решение о переходе на аутсорсинг, мы можем провести экспресс-диагностику, чтобы оценить потенциальные эффекты от перехода.

● Возможно ли сохранить текущих сотрудников?

Как правило, обслуживание осуществляется сотрудниками ЦКР. При этом мы готовы рассмотреть возможность перевода в ЦКР ваших сотрудников на конкурентной основе (при условии, что региональные условия будут приемлемы). В этом случае сотрудникам будет предложена либо релокация в офис ЦКР либо удаленная работа.

● Кто будет выполнять функции главного бухгалтера?

Наиболее эффективный и рекомендуемый нами подход - возложить функции главного бухгалтера на ЦКР. Это позволит достичь дополнительной синергии и лучших эффектов от аутсорсинга. В этом случае будет определено единое окно для взаимодействия с ЦКР на уровне руководства компании. При этом возможно предусмотреть модель взаимодействия с сохранением роли ГБ у заказчика.

● Сколько я сэкономлю от перехода на аутсорсинг?

Как правило, экономия затрат на учетные функции и ФОТ от перехода на аутсорсинг составляет 20-30%. Если вы еще не приняли решение о переходе на аутсорсинг и хотите более точно оценить эффекты, мы можем провести такую оценку в рамках диагностики процессов.