

Общий  
центр  
обслуживания (ОЦО)



# Содержание

- 1 **Общий центр обслуживания (ОЦО)**
- 2 **Какие функции передаются в ОЦО?**
- 3 **Возможности ОЦО**
- 4 **Применение ОЦО**
- 5 **Наш подход**
- 6 **Мировой опыт создания ОЦО**
- 7 **О КПМГ**

# Общий центр обслуживания (ОЦО)



**Общий центр обслуживания (ОЦО)** – это модель организации вспомогательных функций, при которой вспомогательные бизнес-процессы для группы компаний передаются в единый центр.



**Согласно исследованиям КПМГ, более 50% специалистов финансовых департаментов крупных международных компаний отмечают централизацию и глобализацию финансовой функции как одну из важнейших областей дальнейшего развития бизнеса компании в ближайшие 5 лет.**

*Источник: результаты опроса КПМГ и CFO Europe Research Services (The Economist).*

Однако существует ряд других функций, которые также успешно переводятся в ОЦО или отдаются на аутсорсинг.

## Операции, передаваемые в ОЦО



▲ — % функции, передаваемой в ОЦО

# Какие функции передаются в ОЦО?



## Финансы и учет

- Учет и отчетность
- Казначейство
- Внутренние контроли и аудит



## ИТ

- Инфраструктурные услуги
- Поддержка пользователей
- Разработка приложений
- Поддержка и развитие ИТ- систем и приложений



## HR

- Кадровое администрирование
- Вознаграждение и компенсации
- Подбор персонала



## Управление заказами

- Анализ и выполнение заказов
- Обработка возвратов
- Получение платежей, сверка



## Снабжение, логистика

- Планирование потребности в материалах
- Планирование распределения
- Управление запасами



## Аналитика

- Отраслевое исследование рынка, анализ конкурентов
- Аналитика каналов поставки
- Анализ поведения потребителя



## Сквозные процессы

- End-to-end оптимизация процессов
- Lean и непрерывное совершенствование сквозных процессов



## Закупки

- Анализ расходов
- Управление заказами



## Другое

- Риски и безопасность
- Юридические услуги
- Корпоративные коммуникации

# Возможности ОЦО



## Повышение производительности труда

Перевод нескольких процессов в ОЦО позволяет значительно оптимизировать численность за счет одновременной унификации и стандартизации процессов



## Повышение безопасности и снижение рисков при выполнении процессов

Уменьшение финансовых и бизнес рисков благодаря введению и централизации контролей за процессами



## Повышение автоматизации и унификация ИТ-решений

Объединение нескольких функций позволяет сократить затраты на организацию работы самого ОЦО и воспользоваться преимуществами единой модели управления и автоматизации



## Сокращение сроков предоставляемых услуг

Унифицированная методология и единый подход наряду с автоматизацией процессов обеспечивают сокращение сроков выполнения поставленных задач



## Повышение управляемости

Повышение эффективности контролей организации за счет централизации персонала и информации в рамках одного подразделения, имеющего прозрачную структуру и процессы управления на базе SLA



## Снижение операционных затрат

Создание ОЦО в регионах и эффект масштаба от централизации к более значительному снижению операционных затрат на поддерживающие функции



## Повышение унификации бизнес-процессов и внедрение единых внутренних стандартов, процедур и методологии

Централизация функций обеспечивает унифицированную и стандартизированную методологию и единый подход к кадровой политике



## Повышение качества оказываемых сервисов

Централизация процессов приводит к унификации и повышению качества обслуживания внутренних клиентов за счет более широкого распространения сервисного подхода и создания единого стандарта интерфейса взаимодействия с клиентами ОЦО

# Наш подход



*С учетом указанных аспектов КРМГ добивается лучших результатов в области оценки, создания и оптимизации единых центров обслуживания, благодаря передовому и комплексному подходу, многократно применяющемуся в проектах по всему миру.*

Наш подход направлен на извлечение максимальной пользы от создания ОЦО, вне зависимости от отрасли функционирования компании и типа выводимой сервисной функции, и основывается на комбинации трех основных компонентов:



**Необходимо** определить какие процессы целесообразно переносить в ОЦО, а какие оставить в бизнес-подразделениях; как управлять сквозными процессами, включающими взаимодействие бизнес подразделений и ОЦО.



**Необходимо** определить целевые ИТ-системы и/или перечень необходимых доработок существующих систем, а также график их внедрения.



необходимо сохранить баланс между требуемой квалификацией, мотивацией и уровнем текучести кадров в условиях постоянно меняющейся внешней среды; разработать и внедрить карьерные планы, а также управлять изменениями, происходящими в ОЦО.

# Мировой опыт создания ОЦО



\*упомянуты только крупнейшие ОЦО. Жирный шрифт означает многофункциональные общие центры обслуживания



КПМГ обладает всеми необходимыми возможностями для разработки и внедрения детальной операционной модели Многофункционального центра обслуживания





# КОНТАКТЫ



**Тимур Омашев**

Management Consulting  
Digital CFO  
*Партнер*

Тел: +7 (7172) 552888 (62623)  
Моб: +7 (771) 3000774  
tomashev@kpmg.kz



**Ильяс Алиев**

Management Consulting  
Digital CFO  
*Заместитель Директора*

Тел: +7 (7172) 552888 (63206)  
Моб: +7 (777) 7770685  
ialiyev@kpmg.kz



[kpmg.kz](https://kpmg.kz)

Информация, содержащаяся в настоящем документе, носит общий характер и подготовлена без учета конкретных обстоятельств того или иного лица или организации. Хотя мы неизменно стремимся представлять своевременную и точную информацию, мы не можем гарантировать того, что данная информация окажется столь же точной на момент получения или будет оставаться столь же точной в будущем. Предпринимать какие-либо действия на основании такой информации можно только после консультаций с соответствующими специалистами и тщательного анализа конкретной ситуации.

© 2022 г. ТОО «КПМГ Такс энд Эдвайзори», компания, зарегистрированная в соответствии с законодательством Республики Казахстан, участник глобальной организации независимых фирм KPMG, входящих в KPMG International Limited, частную английскую компанию с ответственностью, ограниченной гарантиями своих участников. Все права защищены.

Наименование KPMG и логотип KPMG являются товарными знаками, используемыми по лицензии участниками глобальной организации независимых фирм KPMG.