

# Ortak Hizmet Merkezi ve Dış Kaynak Kullanımı Danışmanlığı Uygulamaları



## Ortak hizmet merkezi ve dış kaynak kullanımı danışmanlığı uygulamaları

**KPMG Türkiye (KPMG) tarafından verilen Ortak Hizmet Merkezi ve Dış Kaynak Kullanımı Danışmanlığı (Shared Service and Outsourcing Advisory "SSOA") hizmeti, dünyanın önde gelen hizmetlerinden biri olarak tanınmaktadır. Müşterilerimize sürdürülebilir, sürekli gelişime açık ve rekabet avantajı elde etmelerini sağlamak adına müşterilerimizin hizmet sunum modellerinin geliştirilmesine, tamamlayıcı maliyetlerinin düşürülmesine ve spesifik sonuçların ortaya çıkarılmasına yardımcı olan ortak hizmet merkezi ve dış kaynak kullanımı danışmanlığını sunmak için her gün çalışıyoruz.**

### Sayılarla

- Dünya çapında yüzlerce danışmanlık profesyoneli ile 155 ülkede müşterilere hizmet verilmekte
- Fortune Global 500 listesinde yer alan firmaların %76'sına hizmet verilmekte
- Binlerce dönüşüm projelerine destek verilmekte

### Farklılık yaratıcılar

- **Danışman olarak tarafsızlık:** Diğer danışmanlık şirketlerinin aksine dış kaynak kullanmamakla birlikte belirli bir tedarikçiyi, teknolojiyi veya iş modelini desteklememekteyiz. Böylelikle müşterilerimize tarafsız öneriler sunan, güvenilir birer danışman olarak hizmet vermekteyiz
- **Baştan sona bir deneyim:** Yetkinliklerimiz hizmet portföy yönetimi ile ilgili stratejilerin belirlenmesi aşamasından uygulanmasına kadar tüm süreçleri kapsamaktadır.
- **Fonksiyonel kapsamlılık:** Danışmanlarımızın bilgi teknolojileri, finans ve muhasebe, insan kaynakları, üretim, müşteri ilişkileri ve gayrimenkul ve tesis yönetimi dahil olmak üzere tüm iş destek birimlerinde engin dönüşüm tecrübesi bulunmaktadır.
- **Tüm sektörlerde deneyim:** Engin endüstri tecrübemiz, müşterilerimizin karşılaştıkları zorlukları, sahip oldukları iş süreçlerini, tabi oldukları regülasyonları ve rekabet ortamlarını iyi bir şekilde anlamamızı sağlamaktadır. Tecrübeli olduğumuz sektörler şu şekildedir; Bankacılık, finansal servisler ve sigortacılık, ilaç sanayi, sağlık, kamu, enerji, tüketim ürünleri, gıda, perakende, üretim, çeşitlendirilmiş sanayi ve teknoloji.
- **Teknoloji ve yönetim hizmetleri:** Müşterilerimize verdiğimiz yönetim hizmeti (managed governance services) ile müşterilerimizin değer yakalamasına ve ortak hizmet merkezi ve dış kaynak kullanımı hizmeti temin edilenlerden doğabilecek risklerin yönetimi konusunda yardımcı olmaktadır. Ayrıca, müşterilerin ölçülebilir iş değeri yaratabilmeleri adına kurum ihtiyaç ve gereksinimlerine uygun dış kaynak yönetim teknolojilerinin anlaşılması, değerlendirilmesi ve uygulanması konusunda müşterilere yardımcı olmaktadır.

- **Kapsamlı veri ve analiz:** KPMG çok geniş skalada iş fonksiyonlarına ait kapsamlı bir maliyet ve performans verileri veri tabanına sahiptir. Bu veri tabanı global KPMG veri tabanı tarafından desteklenmekte olup, müşterilerin mevcut maliyetlerinin analiz edilmesi ve hizmet sunum modeli alternatiflerinin belirlenmesinde yardımcı olmaktadır.
- **İşbirlikçi, pragmatik yaklaşım:** Danışmanlarımızın birer dönüşümcü yönetici, ortak hizmet merkezi uygulayıcısı ve dış kaynak çalışanı olmalarından kaynaklı danışmanlarımız projelere sadece bu deneyimleri tecrübe edenlerin sahip olabileceği yeni ve pragmatik fikirler ile yaklaşmaktadırlar.
- **Araştırma ve araçlar:** Danışmanlarımız geniş fikir mülkiyetleri, araçlar, her çeyrek dönemde yayınlanan ve dış kaynak kullanımı, ortak hizmetler, offshoring ve diğer küresel iş hizmeti sunma girişimlerinin kullanımındaki eğilimleri özetleyen KPMG Kaynak Danışmanlığı Küresel Anketi (KPMG Sourcing Advisory Global Survey) araştırması dahil sektörlerde liderlik eden araştırmalar ile ortak hizmetler ve dış kaynak kullanımı danışmanlığı çalışmalarını destekleyen web tabanlı eğitim ve araştırmalıların yer aldığı Shared Services and Outsourcing Advisory Institute ile desteklenmektedirler.
- **Entegre yetkinlikler ve servisler:** SSOA faaliyetlerimizin KPMG'nin risk, transfer işlemleri, vergi ve uyum gibi küresel faaliyetleri ile entegre olması, müşterilerimize değer yaratmaya yardımcı olabilecek bütüncül bir hizmet yelpazesini basitleştirerek sunmasını sağlamaktadır.

### Yaşam döngüsü yaklaşımı

KPMG'de karşılıklı ticari ilişkilerin sürdürülmesinin sürekli geliştirme ve belirli iş sonuçlarını elde etmekle ilgili olduğunu biliyoruz. Bu sebeple uyguladığımız yaklaşımlar esnetebilir ve modülerdir. Sağladığımız hizmetler strateji belirlenmesi aşamasından başlayıp uygulamaya geçilmesine kadar tüm aşamaları kapsamakta olup, müşteri hedefleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir.

## Uzmanlık Alanları

### Dağıtım Stratejisi ile İlgili Hizmetler

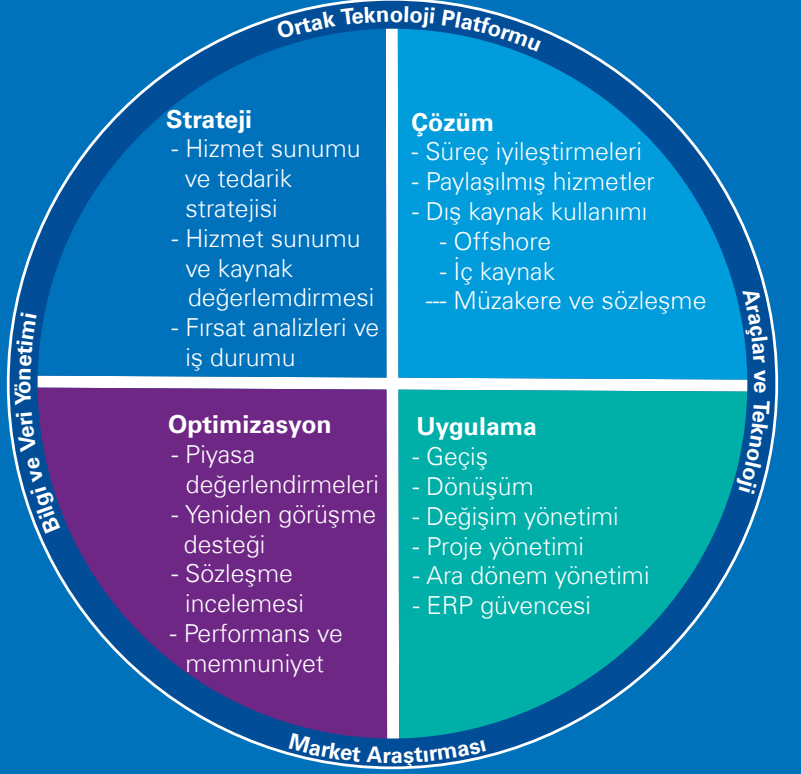
- İş Stratejisinin Hizmet Modeli ile Uyumu
- Çıktı Tanımı ve Fırsat Vakaları
- Teknolojik Strateji ve Dönüşümün Haritası
- Bulut Fırsat Değerlendirmeleri
- Örgütsel Model ve Değişim Yönetimi

### Hizmet Tasarımı, Ön Hazırlığı ve Uygulaması

- Ortak Hizmet Merkezi Tasarımı, Lokasyon Seçimi ve Uygulanması
- Bulut Servis Tasarımı
- Hizmet Sağlayıcı Kaynak Araştırması
- Dış Kaynak Kullanımı Tasarlanması, Genişletilmesi ve İyileştirilmesi
- Tasarım ve Dönüşüm Süreci
- Teknolojik Tasarım ve Uygulanması
- Sözleşme Modeli Tasarlanması ve Müzakere Desteği
- İnsan ve Değişim Yönetimi

### Portföy Yönetimi ve İyileştirme Hizmetleri

- Yönetilen Yönetişim Modeli Tasarımı
- Yönetişim Hizmetleri Yönetimi
- Yönetilen Yönetim Teknolojileri
- Risk Değerleme, Yönetimi ve Takibi
- Hizmet Sağlayıcı Kaynak ile Yönetim İlişkisi Desteği
- Dış Kaynak Desteği
- Performans ve Çıktı Modellerinin İyileştirilmesi



## İletişim:



**İdil Gürdil**  
KPMG Türkiye  
Danışmanlık  
Şirket Ortağı,  
igurdil@kpmg.com



**Nilgün Çallıalp**  
Muhasebe ve Mali Müşavirlik  
Hizmetleri  
Şirket Ortağı,  
ncallalp@kpmg.com



**Ozan Özarkça**  
Finansal Yönetim ve  
Raporlama Danışmanlığı,  
Direktör,  
oozarikca@kpmg.com

### Detaylı bilgi için:

KPMG Türkiye  
Clients & Markets  
tr-fmmarkets@kpmg.com

### İstanbul

İş Kuleleri Kule 3 Kat 1-9  
34330 Levent İstanbul  
T: +90 212 316 6000

### Ankara

The Paragon İş Merkezi  
Kızılırmak Mah. Ufuk  
Üniversitesi Cad. 1445 Sok.  
No:2 Kat:13 Çukurambar  
06550 Ankara  
T: +90 312 491 7231

### İzmir

Heris Tower, Akdeniz Mah.  
Şehit Fethi Bey Cad. No:55  
Kat:21 Alsancak 35210 İzmir  
T: +90 232 464 2045

kpmg.com.tr  
kpmgvergi.com



Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen, bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisizdir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG International Cooperative ("KPMG International") bir İsviçre kuruluşudur. KPMG ağına üye olan bağımsız firmalar, KPMG International'a bağlıdır. KPMG International'ın müşterilere sunduğu herhangi bir hizmet yoktur. Hiçbir üye firmanın KPMG International'ı veya başka üye firmayı, aynı şekilde KPMG International'ın da hiçbir üye firmayı üçüncü şahıslar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı ya da bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur. Tüm hakları saklıdır.

© 2020 KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., KPMG International Cooperative'in üyesi bir Türk şirkettir. KPMG adı ve KPMG logosu KPMG International Cooperative'in tescilli ticari markalarıdır. Tüm hakları saklıdır. Türkiye'de basılmıştır.