



Ortak Hizmet Merkezi Danışmanlığı

KPMG Türkiye

kpmg.com.tr





Ortak Hizmet Merkezi süreci

Ortak Hizmet Merkezi nedir?

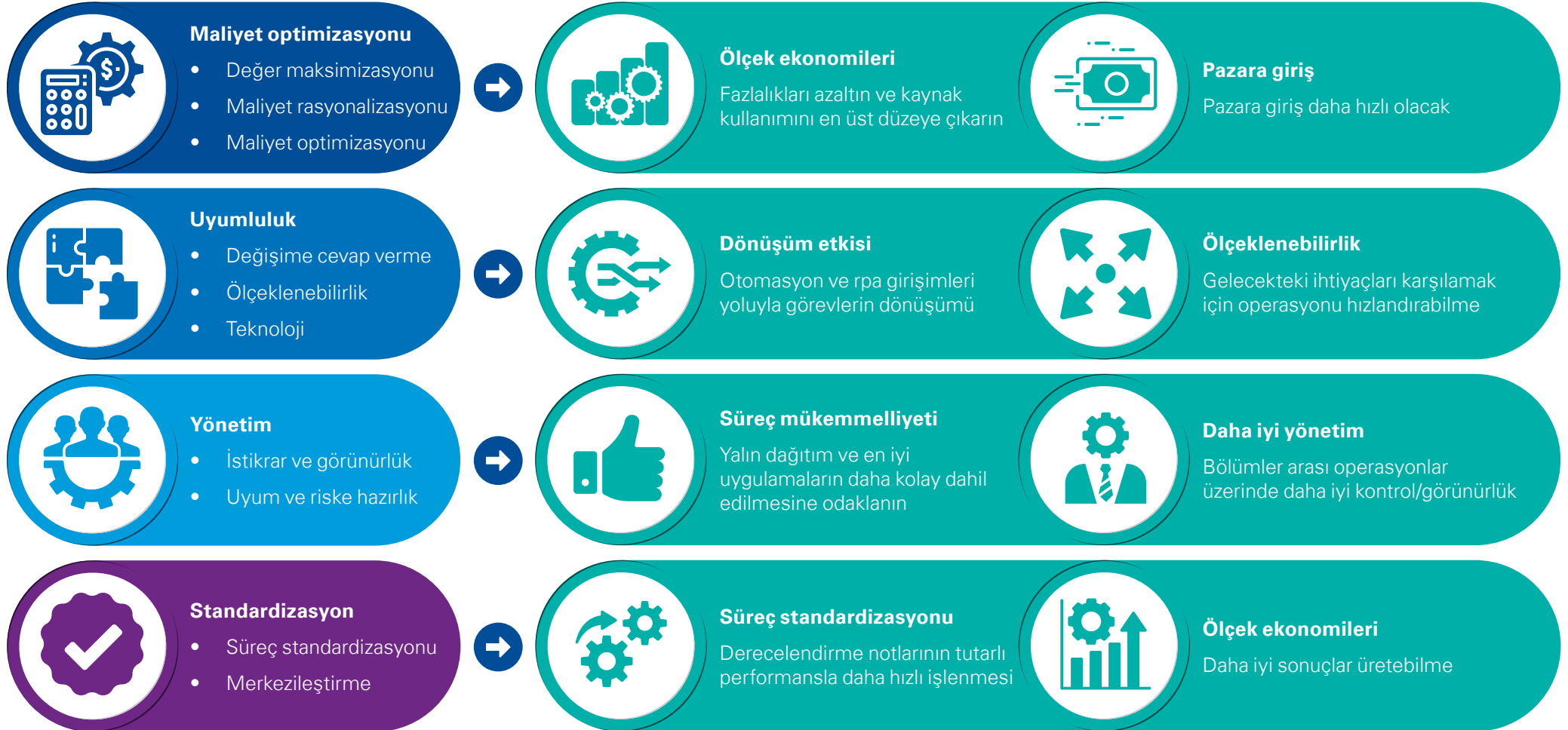
Ortak Hizmet Merkezi, hizmetlere ortak bir yaklaşım ve küresel platformda olarak sağlamaya odaklanan, gelişen bir iş hizmetleri modelidir.

Ortak Hizmet Merkezi gelişim seviyeleri



Ortak Hizmet Merkezi hazırlanmasında temel unsurlar

Ortak Hizmet Merkezi, organizasyonların nasıl başlıca zorluklarını ele almaya yardımcı olabilir?



Ortak Hizmet Merkezi kurulumunun karakteristik faydaları

Maliyet avantajının yanı sıra, verimlilik iyileştirmeleri, müşteriler, işletmeler ve çalışanlar için değer üretmeye odaklanma ve birden fazla işletme birimi için merkezi bir Ortak Hizmet Merkezi hazırlama diğer önemli avantajlardır.

- Mükerrerliği kaldırır ve teslimat lokasyonları geliştirir
- Büyüyen işletmeleri destekleme esnekliğini artırır

- Satın alımların entegrasyonunu desteklemek için bir platform oluşturur: Bilgileri ve süreçleri standartlaştırma ve verimlilikleri realize etme zamanı
- İnovasyon için daha fazla alan sağlayan daha basitleştirilmiş bir yapı sağlar
- Hızlı, güvenilir ilk bilgilere erişim sağlar: daha iyi karar verme



- Kusursuz bir müşteri deneyimi sağlamak gibi yüksek değerde iyileştirmeler sağlamaya odaklanır
- Farklı coğrafyalara hitap etmek için dil desteği de dahil olmak üzere çeşitli beceri setlerine sahip büyük yetenek havuzuna erişim sağlar
- Süreçleri sistematik ve sürekli olarak optimize etme kabiliyeti sunar
- Gelişmiş stratejik ve operasyonel karar verme ve performans yönetimi için pazarlar arasında standart karşılaştırılabilir bilgilere erişim sağlar



Gelişmiş bir Ortak Hizmet Merkezi organizasyonunun temel unsurları

Operasyonel mükemmellik, değişim ve program yönetimi, Ortak Hizmet Merkezi'ye başarılı bir geçiş için önemli bir rol oynar



Operasyonel mükemmeliyet

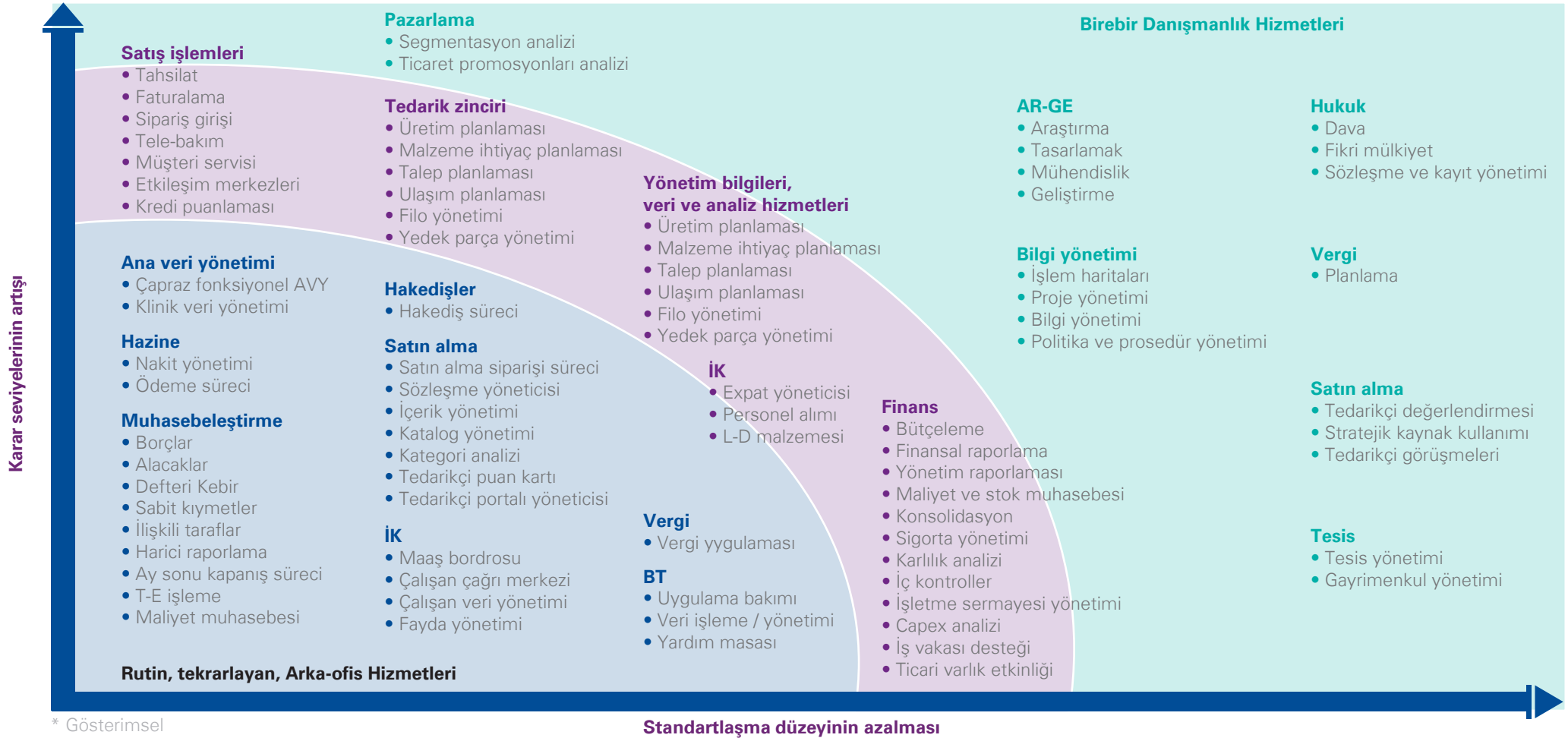
Yüksek kaliteli, kesintisiz ve tutarlı iş çözümleri sunmaya yönelik sorun çözme, iyileştirme ve kht dönüşüm çıktılarına sürekli odaklanma

Değişim ve program yönetimi

İnsanları ve işletmeyi anlama, satın alma ve mülkiyeti teşvik eden hedefli stratejiler aracılığıyla değişiklikleri tamamen benimseme, istekli olma ve sürdürme konusunda odaklanmış, bütüncül bir yaklaşım. Değişim yönetimi, beklenen faydaların daha iyi gerçekleştirilmesine, direncin azaltılmasına ve girişimin değerine zarar verebilecek risklerin azaltılmasına yardımcı olur

Dış kaynaklı/merkezileştirilmiş işlevler

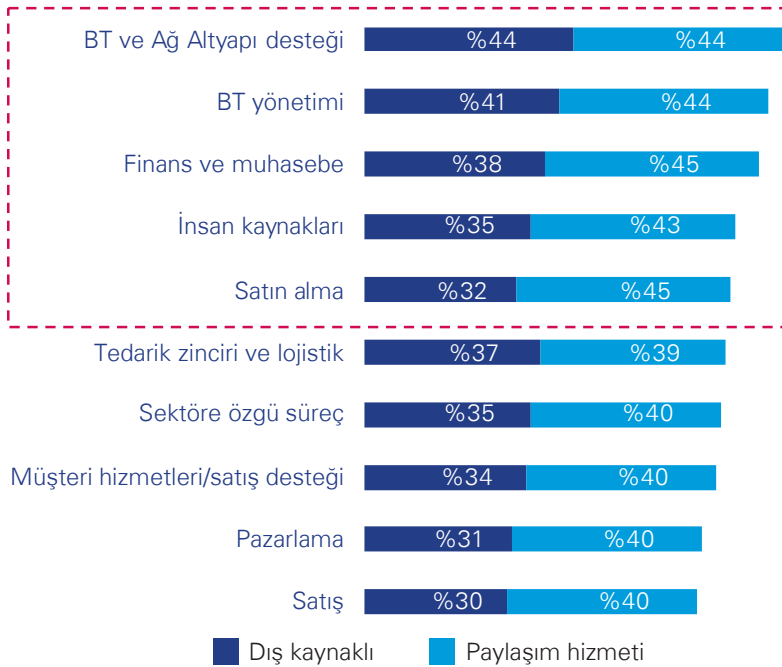
F-M, BT, İK ve tedarik, bir Ortak Hizmet Merkezi'nde konsolidasyon için en yaygın işlevlerdir



Destek fonksiyonlarını merkezileştirmede öncü eğilimler

Dünyanın dört bir yanındaki büyük şirketler, bir Küresel Ticari Hizmeti (KTH) kurarak veya dış kaynak kullanarak elde edilen merkezileştirme sayesinde faydalar elde ediyor. Aşağıda, merkezileşmeye güçlü bir şekilde katkıda bulunan temel destek işlevlerindeki eğilimler bulunmaktadır.

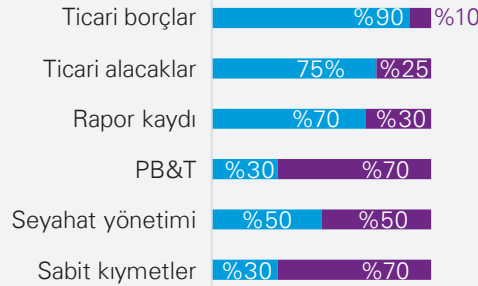
Aşağıdaki işletme işlevlerinin her birinin yüzde kaçını paylaşılan hizmetler merkezinde dış kaynaklardan sağlanmaktadır veya yürütülmektedir?



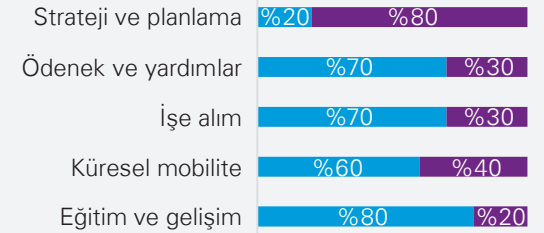
Kaynak: HfS Research in conjunction with KPMG, State of Business Operations 2017 N=454 Enterprise Buyers

Paylaşım Hizmet Merkezi (PHM) / Dış Kaynak Kullanımından yararlanarak merkezileştirilebilen işletme işlevlerindeki faaliyetlerin oranı

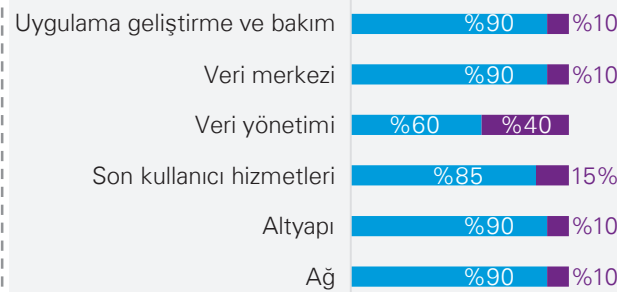
F&M



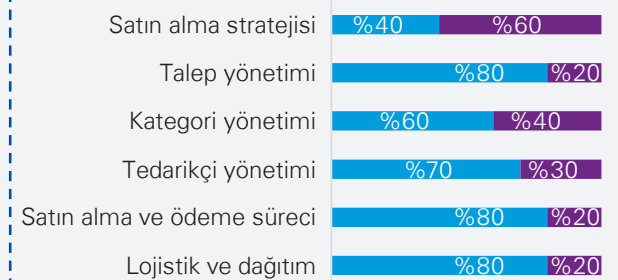
İK



BT



Satın alma



Merkezi (PHM/Dış kaynaklı)

Birikmiş organizasyonlar

Önemli başarı faktörleri

İşletme stratejinize ve hedefinize uyum sağlayın



Güvenli üst düzey işletme sponsorluğu



Yalnızca verimlilik sağlamaktan ziyade değer yaratmak ve değişimi etkinleştirmek için merkez oluşturun



Uçtan uca süreçlerde lider uygulamalar oluşturun ve otomasyonu kullanın



Kullanıcı deneyimine odaklanın



İşletme ile daha derin ilişkiler kurmayı teşvik edin



Personel için cazip kariyer yolları ve gelecekte ihtiyaç duyulacak becerileri geliştirin

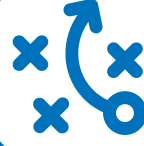


Bir işletme gibi çalıştırmaya hazırlanın



Ortak Hizmet Merkezi Danışmanlığı Hakkında

Ortak Hizmet Merkezi Danışmanlığı



Strateji

- Fırsat Fizibilite Değerlendirmesi
- İş Durumu ve Risk Değerlendirmesi
- Pazara giriş/ Banka Ödeme Yükümlülüğü (BÖY) Sağlayıcıları için Genişleme



Çözüm

- Hedef İşletim Modeli Tasarımı
- Konum Değerlendirmesi
- Şirket Seçimi & Sözleşme Desteği
- Organizasyon Tasarımı ve Değişim Yönetimi



Uygulamaya koymak

- Uygulamaya koymak için Program Yönetimi Desteği
- Dış kaynak kullanım desteği (Operasyonların outsourcing, co-sourcing modelde yürütülmesi)
- Dış Kaynak Kullanımı Sözleşme Yürütme Desteği
- Geçiş Hazırlığının Değerlendirilmesi
- Geçiş Desteği ve İşlemlerin Dengelenmesi



Kaynakların en iyi şekilde kullanılması

- Değer Güvencesi, Teşhis ve Kıyaslama
- Kurumsal Hizmet Portföyü İnceleme ve Optimizasyonu
- İç Tedarik
- Tedarikçi Portföyü İncelemesi ve Portföy Dengelemesi
- Dış Kaynak Kullanımı Sözleşmesinin Yeniden Pazarlanması
- FAVÖK Geliştirme

İletişim:



İdil Gürdil

KPMG Türkiye
Danışmanlık
Şirket Ortağı,
igurdil@kpmg.com



Nilgün Çallıalp

Muhasebe ve Mali Müşavirlik
Hizmetleri
Şirket Ortağı,
ncallialp@kpmg.com



Ozan zarkça

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 garantisi yoktur. 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 ye olan bağımsız firmalar, KPMG International'a bağlıdır. KPMG International'ın müşterilere sunduğu herhangi bir hizmet yoktur. Hiçbir ye firmanın KPMG International'ı veya bir başka ye firmayı, aynı şekilde KPMG International'ın da hiç bir ye firmayı üçüncü şahışlar ile karşı karşıya getirecek zorlayıcı ya da bağlayıcı hiçbir yetkisi yoktur. Tüm hakları saklıdır.

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