

Общие центры обслуживания

Международный опыт построения ОЦО

Будапешт, Венгрия

17-19 Октября 2018

Включительно посещения многофункциональных ОЦО Будапешта:



- **Eaton BSC**
- **Avis Budget Group BSC**
- **Viacom GBS**
- **BP *(подтверждается)**

Знакомство с международным опытом на данной конференции позволит Вам:

- **Перенять** передовой европейский опыт
- **Узнать** о последних тенденциях в развитии многофункциональных ОЦО
- **Проанализировать** будущие стратегии развития HR ОЦО
- **Понять** как адаптироваться к новой рабочей среде в условиях трансформации бизнеса
- **Узнать** как повышать экономический эффект от ОЦО
- **Выстроить** взаимовыгодные отношения между ОЦО и клиентами
- **Применить** передовые ИТ технологии для автоматизации основных процессов ОЦО
- **Проанализировать** плюсы и минусы внедрения роботизации в ОЦО
- **Сравнить** уровень своего ОЦО с европейскими практиками
- **Найти** новые пути развития

Бизнес кейсы от компаний:

- Внедрение новых стратегий в **HR ОЦО**
- **Автоматизация** работы ОЦО для увеличения производительности
- Повышение **экономической эффективности ОЦО**
- Повышение качества **взаимоотношений с клиентами**
- Лучшие стратегии **бенчмаркинга** для оценки производительности ОЦО
- **Внедрение** Роботизации в основные функции ОЦО европейских ОЦО
- **Плюсы и минусы** внедрения Роботизации

Председатель:

Арманд Анжели
Председатель комитета по ОЦО, RPA и аутсорсингу, Президент IAFEI, EMEA
IAFEI, Франция

Докладчики:

Чаба Женде
Директор ОЦО
Eaton, Венгрия

Рахул Малхотра
Директор ОЦО
Avis Budget Group, Венгрия

Балинт Хоффер
Директор бухгалтерии и отчетности
Viacom Global Business Services, Венгрия

Корина Тиу
Операционный директор
Bosch Service Solutions, Румыния

Габриэлла Кокай
Директор HR ОЦО
Mylan, Венгрия

Маринела Танасе
Директор HR ОЦО
British American Tobacco, Румыния

Анна Берчинска
Директор ОЦО
Rockwool, Польша

Наши партнеры:



BRITISH AMERICAN TOBACCO



Программа конференции

S.01 Преобразование ОЦО в центр экспертизы

- Постановка задачи/ запроса, форма ответа ОЦО
- Вывод юридических функций, налогового консультирования
- Проблемы географической отдаленности центра экспертизы от бизнеса

S.02 Выведение новых функций в ОЦО: _____

- Экономическая обоснованность выведения функции _____ в ОЦО, глобальный опыт
- Результаты внедрения процесса _____
- Централизация поддержки операционных процессов в _____: новые аспекты развития

S.03 Бизнес кейс:

GBS - игра стоит свеч?

- Изучение проблем, с которыми вы сталкиваетесь в настоящее время в своем путешествии по GBS
- Глобальные бизнес-центр(GBS) по сравнению с общим сервисным центром (SSC) и BPO
- Преимущества портфельного подхода: диверсификация рисков

S.04 Бизнес кейс:

Вывод новых функций в ОЦО: текущие тенденции рынка

- Целесообразность вывода новых функций в ОЦО
- Как понять, какие именно функции передавать и когда?
- Последние тенденции на рынке ОЦО
- Основные риски, сопряженные с выводом нового вида деятельности в ОЦО

S.05 Blockchain – меняет правила игры?

- Если Blockchain следует рассматривать как еще один элемент цифровой трансформации или сейсмический сдвиг в том, как компании могут работать в будущем?
- Blockchain и SSC - каковы угрозы и возможности
- Разработка межфирменной сети - это достаточно продвинутая технология

S.06 Внедрение ЭДО в ОЦО

- Влияние ЭДО на бизнес процессы в ОЦО
- Обеспечение эффективности ЭДО для ОЦО
- Методы быстрого закрытия документов в ОЦО
- Процесс согласования документов и обеспечение безопасности электронной подписи

S.07 Бизнес кейс:

Развитие эффективной стратегии клиент-менеджмента

- Основные принципы коммуникации с клиентами
- Секреты грамотного составления SLA
- Участие клиентов в формировании нормативов и стоимости: за и против, как правильно построить взаимодействие
- Методы решения конфликтов: эффективно и недорого

S.08 Бизнес-кейс:

Бенчмаркинг показателей работы ОЦО

- Необходимость расчета производительности транзакций
- Расчет эффективности для каждого сотрудника, подразделений и всего ОЦО в целом
- Выбор методики расчета: точка отсчета, параметры и отбор информации

S.09 Бизнес кейс:

Построение эффективного HR ОЦО в эпоху трансформаций

- HR ОЦО в компаниях с несколькими географическими отделенными центрами
- Какие функции вывести в HR ОЦО: штатное расписание, кадровая структура предприятия, отчетность и другие
- Выбор правильной модели функционирования HR ОЦО

S.10 ИТ и системные решения для HR ОЦО

- Терминалы самообслуживания для сотрудников и их эффективность
- Продуктивность ЭДО для HR ОЦО
- Выбор гибкой системы с возможностью пользовательских настроек
- Практика роботизации процессов кадрового администрирования.

S.11 Использование «гибкой рабочей силы» в ОЦО

- Стратегии управления загрузкой персонала в ОЦО
- Аутстаффинг как метод сокращения затрат
- Применение аутстаффинга в ОЦО

S.12 Бизнес-кейс:

Выбор грамотной кадровой политики для наивысшего уровня функциональности ОЦО

- Подбор персонала, развитие, мотивация
- Преимущества стратегии профессионального развития сотрудников
- Предоставление возможности карьерного роста внутри ОЦО
- Кроссфункциональные задачи для сотрудников как метод мотивации

S.13 Адаптация к будущим тенденциям в рабочей силе – формирование лучшего класса в HRSSC

- Использование технологий увеличения эффективности
- Реорганизация процессов управления персоналом для отказа от транзакционной деятельности

S.14 Стратегии вовлечения сотрудников

- Самый важный актив - ваши люди
- Знать, как жить и работать, - внедрять ритуалы в сердце вашего SSC
- Создание устойчивого подхода «снизу вверх»

S.15 Hire to Retire- интеграция процессов в HR SSC

- Повысить производительность вашего HR-сервиса
- Оптимизируйте свою деятельность, предоставляя своим сотрудникам возможность управлять своей собственной информацией о персонале
- Интеграция новых сотрудников в вашу компанию

S.16 Бизнес кейс:

Внедрение роботизации в основные функции ОЦО

- Преимущества внедрения роботизации
- В какие процессы стоит внедрить роботизацию
- Стоимость и оценка эффективности внедрения роботизации
- Результаты внедрения, основные показатели

S.17 Бизнес кейс:

Опыт внедрения роботизации в основные функции ОЦО

- Расчет основных показателей, прогнозы окупаемости
- Показатели эффективности
- Что необходимо было изменить в процессе внедрения
- Плюсы и минусы внедрения роботизации

S.18 Бизнес кейс:

Что стоит автоматизировать в ОЦО

- Разработка свода правил автоматизации
- Создать лучшие в своем классе практики
- Автоматизация против робототехники ... комбинированный подход?

S.19 Начало пути RPA

- Исследование жизненного цикла преобразования RPA
- Узнайте, как и где можно применить свою виртуальную рабочую силу
- Эквивалента полной занятости (ЭПЗ) для сотрудников и виртуальная рабочая сила
- Создание Центра экспертизы (CoE)
- Взгляд на 2020 год – автоматизация и ваш бизнес

S.20 ОЦО 2020 – что нас ждет в будущем.

- Как изменится обычный офис в ближайшем будущем
- HR-революция – какие плоды принесет
- RPA - еще не конец
- Прогнозы и перспективы развития ОЦО

Аудитория конференции:

- финансовые директора, заместители финансового директора
- главные бухгалтера
- генеральные директора, исполнительные директора,

начальники отдела:

- общий центр обслуживания
- финансы и бухгалтерия/финансовый отдел
- HR/управление персоналом
- IT/информационные технологии
- развитие бизнеса и сервиса
- управление по реализации проектов

из лидирующих компаний различных отраслей России,

СНГ и зарубежья.

А также представители ассоциаций, консалтинговых компаний и поставщики решений в области аутсорсинга.

