

Как практически организовать работу Процессного офиса на аутсорсинге?

Манюхин Андрей, консультант и практикующий менеджер в
области процессного управления



Актуальность темы аутсорсинга и основные тренды на 2024 г.*

Автоматизация на базе искусственного интеллекта

Искусственный интеллект и автоматизация могут значительно упростить рутинные задачи, уменьшить количество ошибок и повысить производительность, что делает их привлекательными для компаний, стремящихся оптимизировать процессы и снизить затраты

Взаимодействие с клиентами

Поставщики аутсорсинговых услуг все чаще предлагают решения, основанные на искусственном интеллекте, включая чат-ботов для обслуживания клиентов, автоматизацию роботизированных процессов (RPA) для ввода данных и машинное обучение для анализа данных

Контракты, основанные на результатах (Outcome-Based Contracts)

В традиционных контрактах на аутсорсинг часто основное внимание уделяется количеству отработанных часов или выделенных ресурсов. Однако набирает обороты переход к контрактам, ориентированным на конечный результат

Аутсорсинг на основе экосистемы (Ecosystem-Based Outsourcing)

Предприятия отходят от традиционной модели аутсорсинга с одним поставщиком и вместо этого используют экосистемный подход. Это предполагает сотрудничество с несколькими специализированными поставщиками услуг и партнерами для создания экспертной сети

Безопасность данных



* - на основе данных блогов outsourcinginsight.com, weareamnet.com

Основные тенденции аутсорсинга в области HR



- Акцент на удаленную рабочую силу
- Уделение приоритетного внимания благополучию сотрудников
- Смешанная рабочая сила: люди и роботы
- Буква "S" в ESG фокусируется на вопросах, связанных с талантами, от приобретения до прозрачности оплаты

Отчетность ESG становится стандартом, определяемым нормативными актами и требованиями заинтересованных сторон.

Показатели ESG влияют на вознаграждение руководителей

- Преодоление географических барьеров, как возможность формировать команды из числа лучших
- Найм, основанный на навыках, показывает рост в десятки процентов

Человеческие навыки становятся такими же важными, как технические навыки

Коммуникация, лидерство и сотрудничество возглавляют список

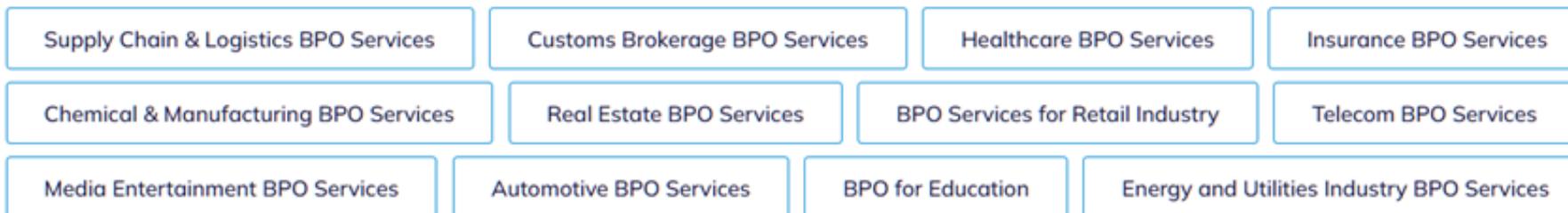
Пример продуктового предложения аутсорсинговой компании



Services We Provide



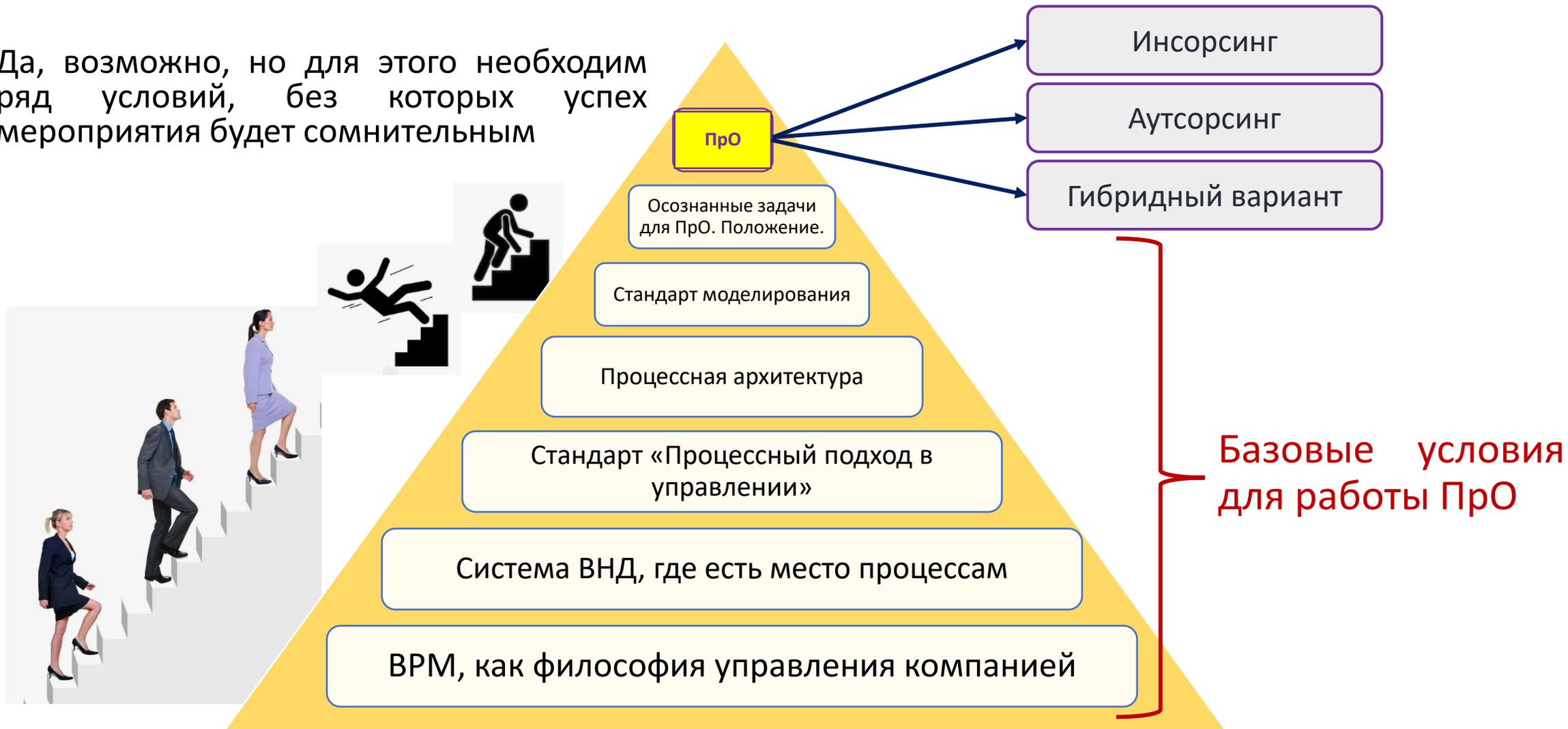
Industries We Serve



*BPO – business process outsourcing

Можно ли применить аутсорсинг для процессного офиса?

Да, возможно, но для этого необходим ряд условий, без которых успех мероприятия будет сомнительным



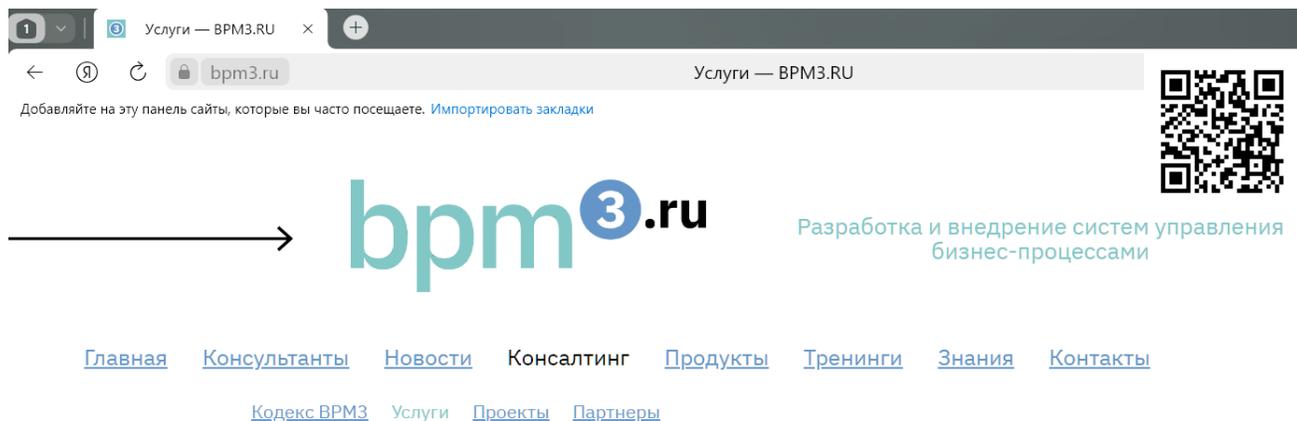
Сравнение инсорсинга и аутсорсинга ПрО

Области сравнения	Инсорсинг	Аутсорсинг
Производительность	«Наёмного работника можно нагружать по-полной»	Производительность профессионала = x2,5-3,0*
Время выхода на нормальную производительность	Проходит 3-4 месяца от осознания потребности до начала работы ПрО	Практически сразу (при наличии базовых условий)
Стандартизация навыков	Требуется обучение и «слаживание»	Навыки специалистов стандартизированы
Объективность и нацеленность на результат	Следование «мнимым авторитетам», «неприкосновенным..», «традициям»	Этика деловых отношений, система ВРМ, задачи бизнеса
Издержки на завершение ЖЦ («расставание»)	Присутствуют в рамках ТК РФ	Отсутствуют. Расторжение договора, замена специалиста.
Прозрачность работы	Не всегда и не стабильно	Обязательный периодический отчёт, презентационные материалы
Стоимость	Работник с окладом 150 т.р/мес обходится компании ~300 т.р/мес**	Стоимость эквивалентна с учётом производительности

* - доказано на практических примерах

** - расчёты предоставлены партнёрской компанией HR-Perfect

Есть ли примеры в РФ и каковы преимущества?



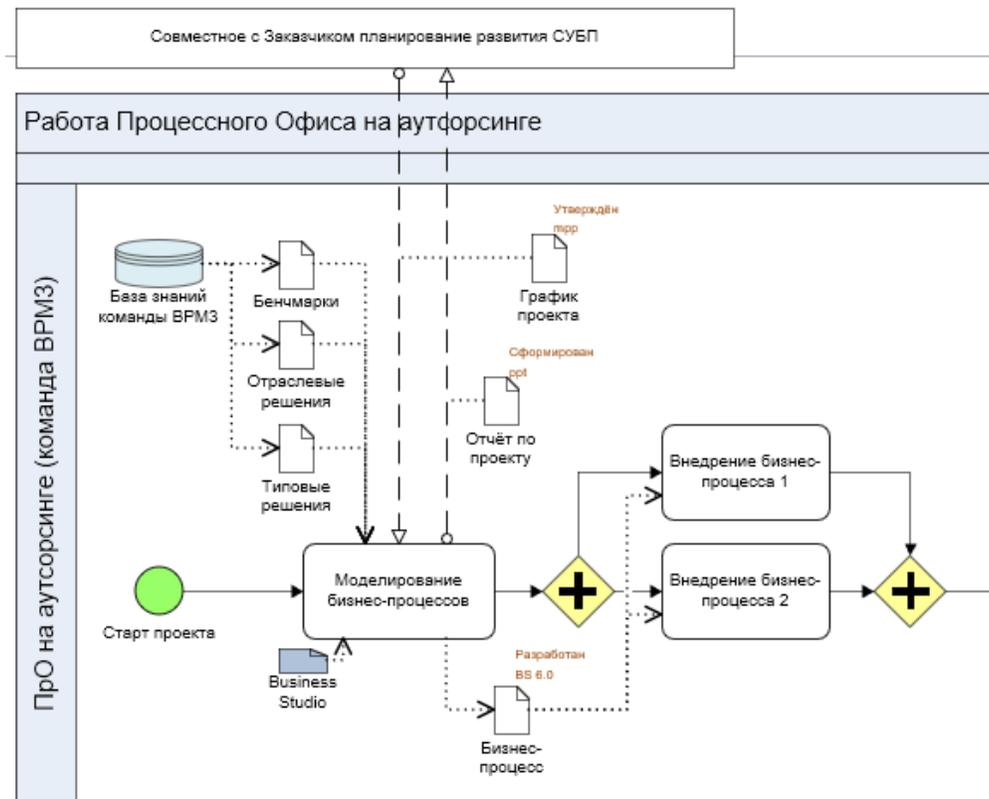
Услуги

Процессный офис на аутсорсинге

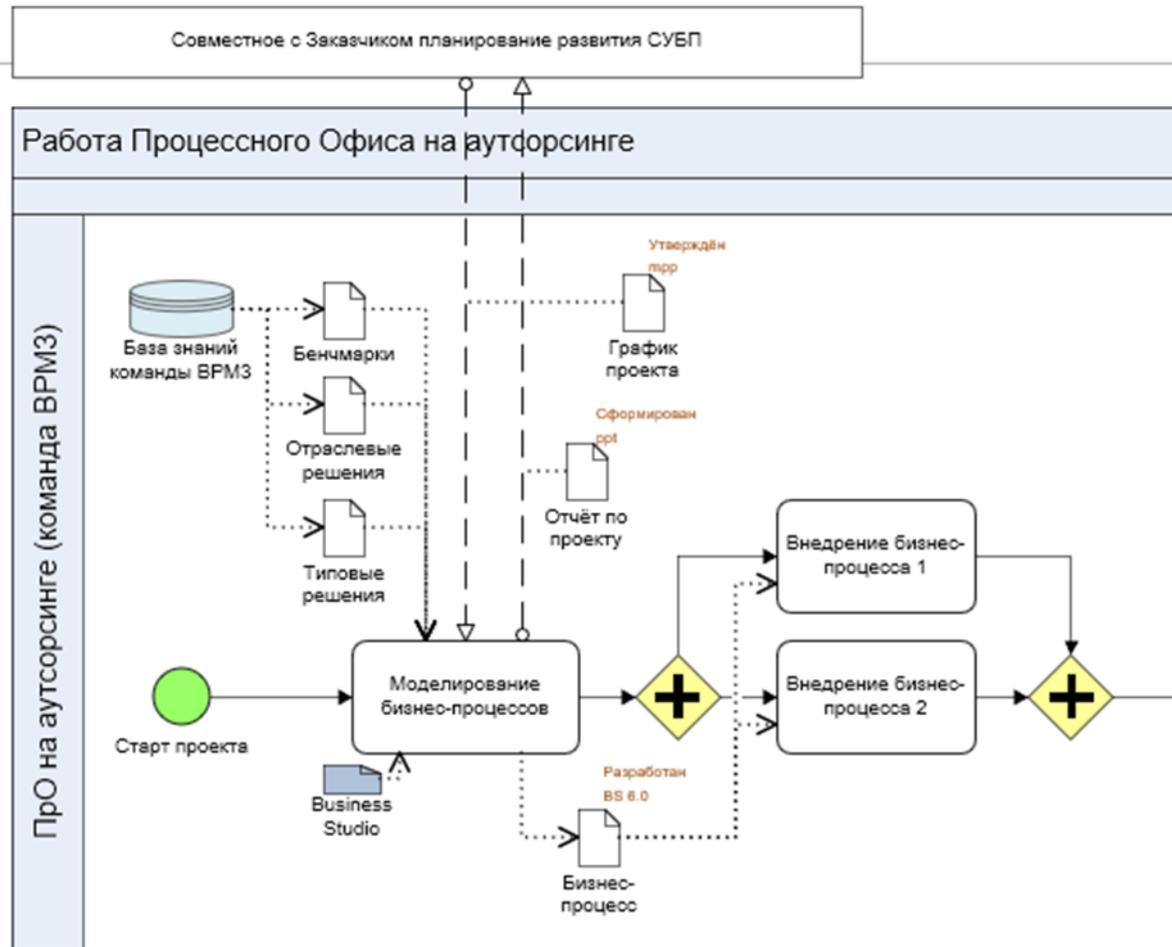
- Внедрение Business Studio
- Внедрение системы управления бизнес-процессами
- Описание, анализ, оптимизация и регламентация бизнес-процессов
- Оптимизация бизнес-процессов
- Развитие бизнеса
- Развитие Процессного офиса
- Регламентация бизнес-процессов

Система управления бизнес-процессами (СУБП) является частью общей системы управления. Ее основная цель – помочь руководителям сделать бизнес-процессы компании управляемыми и эффективным (повысить операционную эффективность бизнеса). Для создания и целенаправленного развития СУБП в организации создается специальное функциональное подразделение - Процессный офис. Команда ВРМЗ.RU предлагает вам создать Процессный офис на аутсорсинге.

[Подробнее](#)



Преимущества работы с командой BPM3 в рамках аутсорсинга



- Совместное с Заказчиком планирование развития СУБП
- Работа в рамках плана и графика
- Работа в рамках нормативов времени на те или иные виды работ
- Прозрачность – предоставление отчёта за период по нормированным и ненормированным задачам
- Возможность использования накопленной базы знаний (бенчмарки, отраслевые и типовые решения)
- Наличие стандартных «заготовок»: положения, соглашение о моделировании, формы документов, способы организации справочников и настройки базы данных

Как лучше вырастить компетенции внутри компании?



Для этой задачи предусмотрен, так называемый, гибридный вариант аутсорсинга ПрО.

От команды ВРМЗ работает руководитель ПрО или процессный архитектор.

Преимущества: обучение персонала заказчика во время работы, передача знаний и опыта через действия, плюс – все положительные эффекты от варианта чистого аутсорсинга. Возможность для заказчика быстро вырастить компетенции внутри компании с гарантированным результатом.

Манюхин Андрей
www.bpm3.ru

