
Трансформация ИТ сервиса удаленных ОЦО (общих центров обслуживания) в новых реалиях конца пандемии

Ясаков Михаил
Директор по ИТ
Единый Сервисный Центр
АО «Банк ДОМ.РФ»

ДОМ.РФ – единый институт развития в жилищной сфере

Содействует развитию жилищной сферы, в том числе за счет привлечения в нее инвестиций, повышения доступности жилья и создания комфортных условий для проживания граждан Российской Федерации

225-ФЗ (Федеральный закон «О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 13.07.2015)

Группа компаний

АО «ДОМ.РФ»

100% акций

АО «Банк ДОМ.РФ»

уполномоченный банк в сфере жилищного строительства

под управлением

Щербинский лифтостроительный завод
крупнейший производитель лифтов
в России

под управлением

Фонд ДОМ.РФ

Направления деятельности



Развитие
ипотечных облигаций



Развитие
комфортной
городской среды



Развитие арендного
жилья
13 проектов в 5 регионах



Вовлечение
и пред оставление
земельных участков
13,4 тыс. га с 2015 г.



Финансирование
инфраструктурных
проектов



Проектное
финансирование
застройщиков



Оператор
государственных
ипотечных программ



Единая информационная
система жилищного
строительства
3 127 застройщиков

Единый Сервисный Центр



ОЦО – Общий Центр Обслуживания –

специально созданное подразделение в структуре крупной компании или учреждения, в которое передаются определённые бизнес-процессы всей организации (например, бухгалтерский учёт, управление кадрами, информационные технологии)

ЕСЦ – Единый Сервисный Центр - сегодня это

- ✓ около 2000 сотрудников в г. Воронеж
- ✓ более 30 структурных подразделений
- ✓ обслуживает как внутренних (ГК ДОМ.РФ), так и внешних клиентов

Блок ИТ в ЕСЦ –

- ✓ техническая поддержка пользователей (1-я и 2-я линии)
- ✓ сопровождение информационных систем
- ✓ администрирование инфраструктуры
- ✓ разработка ПО и развитие информационных систем

Этапы развития Единого Сервисного Центра



Региональная релокация в ЕСЦ стандартных, но объемных операций:

Операционные издержки ниже

Уровень квалификации персонала достаточен для решения стандартных задач

Простые функции обслуживают родительскую компанию на условиях аутстаффинга

Перевод в ЕСЦ более сложных функций (SLA):

Существенное повышение экспертного уровня сотрудников ЕСЦ

Появляется возможность «продажи» экспертизы внешним клиентам – аутсорсинг

Внедрение сервисной модели обслуживания, предполагающей измерение и анализ SLA – Service Level Agreement как инструмент управления

Полноценное партнерство с внутренними и внешними клиентами (VLA):

Предполагает не только миграцию ресурсов, но и повышение их эффективности

Помимо сервисной функции, внедряются функции развития, аналитики, инновации

VLA – Value Level Agreement как инструмент оценки уровня добавленной стоимости

Как повлияла пандемия на деятельность ЕСЦ



Ключевые факторы:

1. Необходимость оценки операционной эффективности удаленных сотрудников
2. Недостаточность ИТ-ресурсов (в первую очередь, оборудования)
3. Необходимость дополнительной мотивации сотрудников в сложной ситуации
4. Сложности с подбором квалифицированных кадров («не хочу работать в офисе»)
5. Вопросы безопасности, защиты персональных данных и банковской тайны

Требования клиентов:

1. Увеличение количества операций
2. Добавление новых функций в ЕСЦ
3. Ускорение текущих процессов
4. Улучшение показателей качества сервиса

Пандемия дала мощный стимул для развития и трансформации деятельности ЕСЦ

1. Удаленный и смешанный формат работы – более 70% сотрудников
2. Смещение фокуса на повышение эффективности, устойчивость и непрерывность бизнеса
3. Цифровая трансформация привычных процессов: ускорение перехода на ЭДО, облачные решения, внедрение малой автоматизации, роботизация
4. Пересмотр подходов к подбору, найму, адаптации и управлению персоналом
5. Расширение географии в зависимости от наличия экспертизы

Что дала пандемия для развития ЕСЦ?

Гибкость. Скорость. Возможности. Эффективность.