



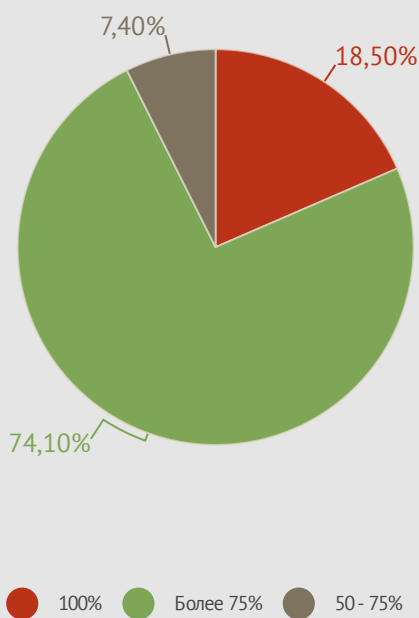
# Миссия выполнена. Что дальше?

Результаты опроса  
"ОЦО в новой реальности"  
*10-24 июня 2020 года*  
[www.sscclub.ru](http://www.sscclub.ru)



# Российские ОЦО устояли перед ударом пандемии

Российская сфера выделенного бизнес-сервиса успешно прошла экстренный тест на прочность, объявленный глобальной пандемией. Общие центры обслуживания подтвердили свою эффективность и способность действовать нестандартно ради сохранения непрерывности бизнес-процессов. Об этом говорят данные исследования, проведенного Клубом ОЦО с участием лидеров 32 ведущих центров выделенного сервиса России.

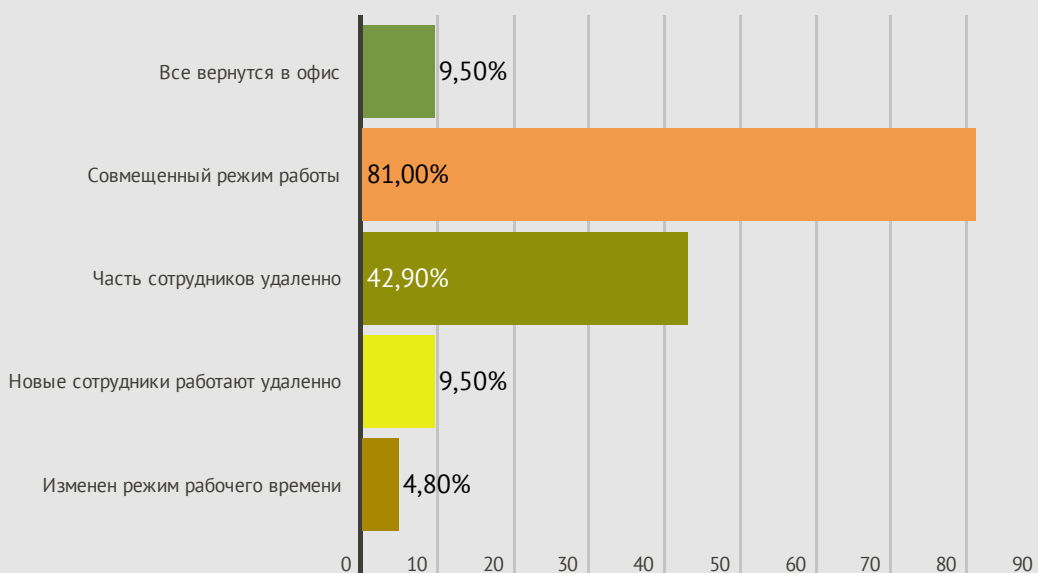


В период самоизоляции 75% российских ОЦО перевели большую часть сотрудников на дистанционную работу, а 20% центров отправили на удаленку весь персонал. К началу июля 2020 ОЦО уже начали возвращать кадры на рабочие места, но прошедший режим самоизоляции кардинально повлиял на основные принципы кадровой политики.

В большинстве центров сохранится дистанционный режим для части сотрудников. 80% опрошенных руководителей ОЦО сообщили, что их кадры несколько дней в неделю будут работать из дома. В ряде ОЦО с большим числом офисов практику чередования удаленки и очной работы сначала обкатывают в арендуемых офисах, а потом распространяют и на сотрудников, работающих в собственных офисах компании.

Российская сфера выделенного бизнес-сервиса успешно прошла экстренный тест на прочность, объявленный глобальной пандемией. Общие центры обслуживания подтвердили свою эффективность и способность действовать нестандартно ради сохранения непрерывности бизнес-процессов. Об этом говорят данные исследования, проведенного Клубом ОЦО с участием лидеров 32 ведущих центров выделенного сервиса России.

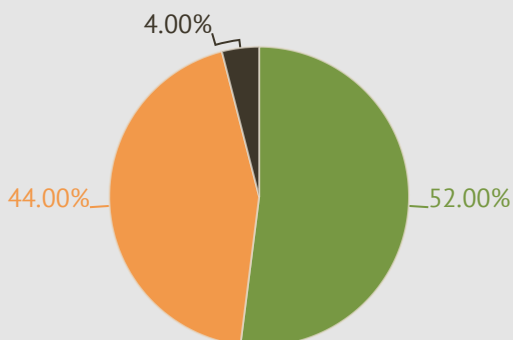
### Как изменится режим работы сотрудников после карантина? (мультивыбор)



С учетом тренда на дистанционную занятость, одной из важнейших задач для центров общего обслуживания становится разработка и внедрение новых инструментов контроля персонала. С одной стороны, ОЦО должны сохранить эффективность, с другой - сотрудники не должны находиться под гнетом тотального контроля.

4% опрошенных Клубом ОЦО центров выделенного сервиса признались, что за время карантина им не удалось построить эффективную систему контроля сотрудников. В 52% пока используют существующие инструменты. Но почти в половине ОЦО (44%) уже внедряют новые методы оценки эффективности персональной работы.

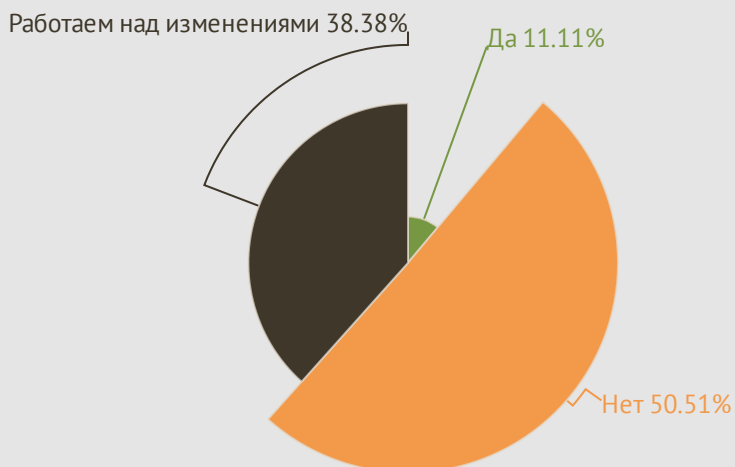
## Как контролировалась эффективность удаленной работы?



- Применяли стандартную систему контроля
- Внедрили новые инструменты
- Не удалось построить эффективную систему контроля

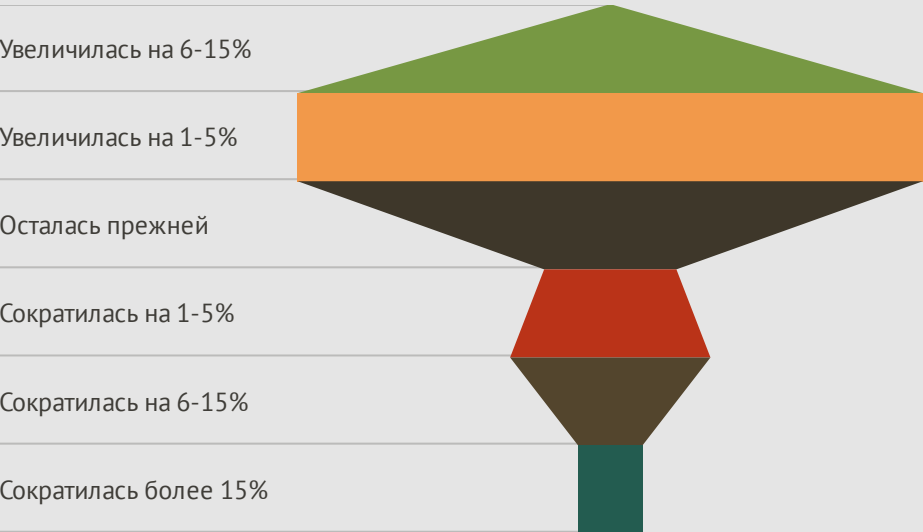
В половине центров выделенного сервиса в период карантина не изменили действующие KPI. Но каждый десятый центр (11%) скорректировал показатели эффективности в оперативном порядке после перехода на дистанционный режим и еще 39 % работают над внесением изменений KPI в настоящий момент.

## Изменилась ли система KPI в связи с изменениями в режиме работы

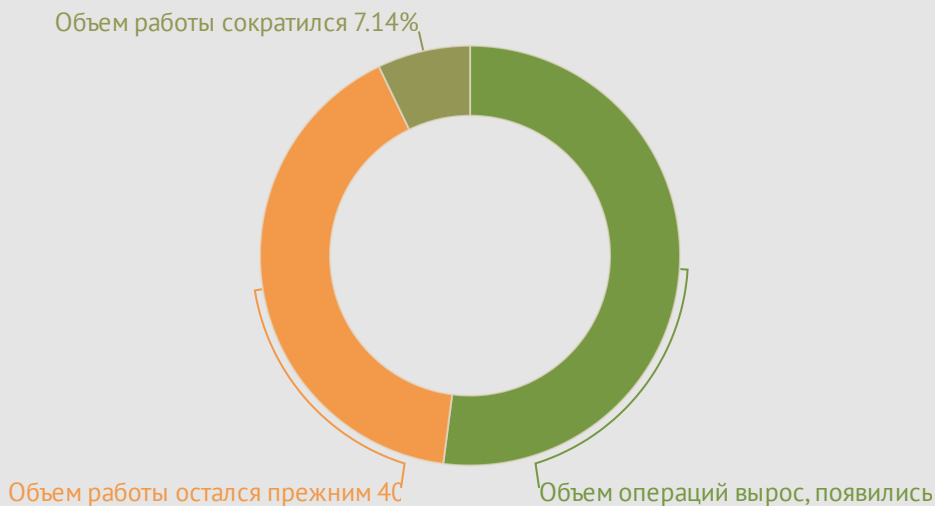


Глобальная пандемия, вопреки ожиданиям, не оказала большого негативного влияния на продуктивность работы центров выделенного сервиса. Эффективность деятельности ОЦО была обеспечена высоким качеством отстроенных процессов, слаженностью команд и уверенными действиями руководства (напомним, что большая часть ОЦО создавала экстренные ВСП планы по переходу на удаленный режим еще в марте 2020 года). В 37,5% ОЦО производительность в период самоизоляции осталась без изменений, у стольких же центров она увеличилась на 1 – 5%. Снижение продуктивности отметили только 25% опрошенных (и эти цифры разительно отличаются от данных опросов зарубежных ОЦО, где о падении производительности сообщают 63%).

### Как изменилась продуктивность вашего ОЦО в период самоизоляции?

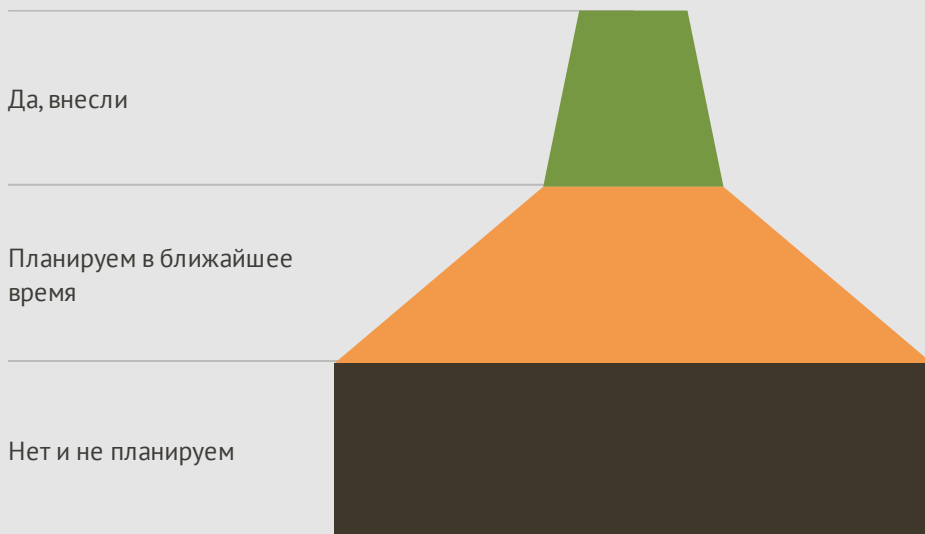


## Как изменился объем выполняемых операций в период самоизоляции?



Треть центров общего обслуживания в России и СНГ (33%) сейчас работают над изменением условий SLA или уже сделали это. При этом в каждом втором российском центре (51,9%) во время пандемии увеличился объем выполняемых операций и появились новые задачи, и только 7,4% отметили, что объем операций сократился.

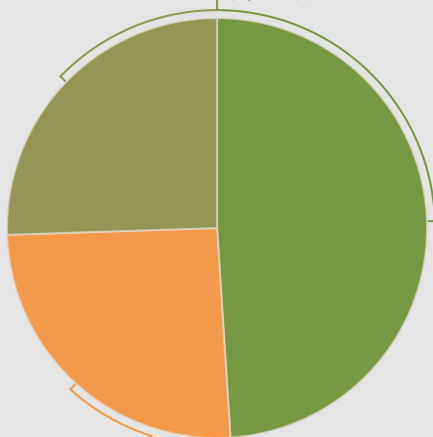
## Внесли ли вы изменения в SLA в связи с новым режимом работы?



Режим самоизоляции не остановил процесс передачи новых функций в российские ОЦО. 49% центров ответили, что даже на дистанционном режиме они продолжили работу по подключению новых операций, при этом некоторые центры даже присоединяли новых клиентов. 25% ОЦО сейчас работают над присоединением новых функций.

## Расширяли ли вы функционал вашего ОЦО в период пандемии?

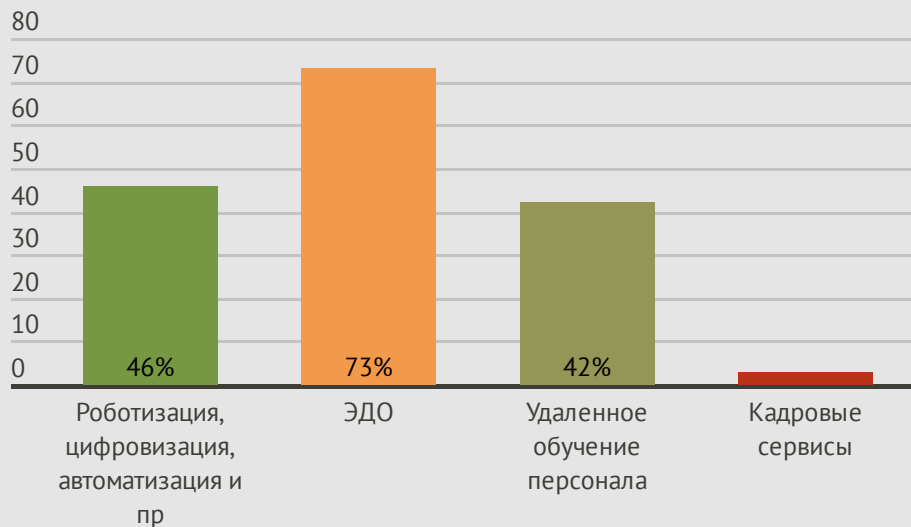
Рассматриваем такую возможность 25.51 Да, мы добавляем новые функции 48.98



Нет, функционал остается прежним

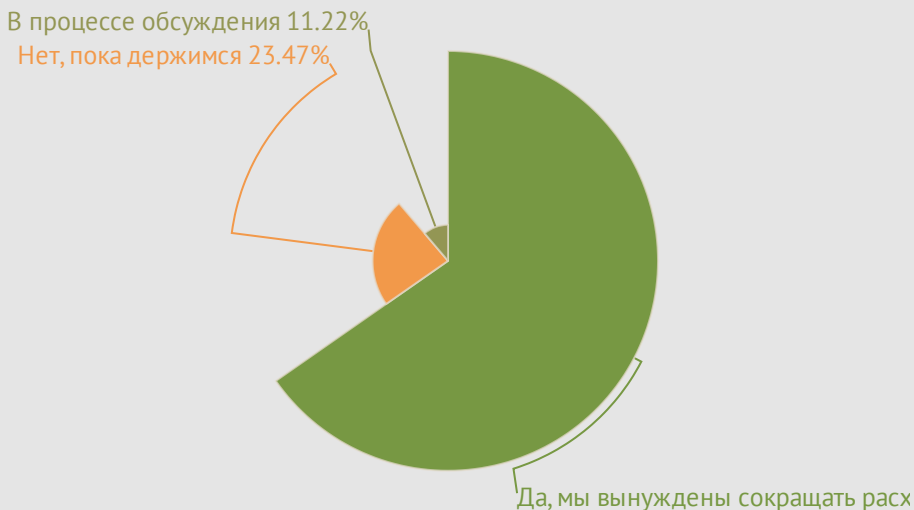
В целом, успешнее всего на удаленный режим перешли центры, в которых активно применяют инструменты ЭДО и еще до начала пандемии осваивали практику дистанционной работы. Именно электронный документооборот стал наиболее активно развиваемым направлением в центрах выделенного сервиса в период пандемии. Об этом сообщили 73% опрошенных ОЦО. Во многих ОЦО (46%) режим дистанционной работы стал стимулом к ускоренному внедрению цифровых инструментов, в том числе роботизации и автоматизации процессов, причем их активно реализовывали с опорой на внутренние ресурсы. Кроме того, менеджменту пришлось уделить дополнительное внимание работе с кадровыми сервисами и удаленному обучению – об этом также сообщили 46%.

## Какие направления развивались ускоренными темпами в вашем ОЦО в период пандемии ?



Принципиальное изменение макроэкономических условий не прошло незаметно для российского сегмента выделенных бизнес-сервисов. 64,7% принявших участие в опросе центров заявили, что вынуждены сокращать расходы. Еще почти 12% сейчас находятся в процессе обсуждения вариантов сокращений.

## Стоит ли перед вашим ОЦО задача сокращения расходов?





Самым популярным направлением оптимизации затрат стали административные расходы: об их сокращении заявили 66,7 % опрошенных лидеров ОЦО. В каждой второй компании сокращают затраты на аренду, 44% заморозили реализацию новых проектов и пересматривают условия оплаты труда и компенсационные выплаты сотрудникам. В 33% центров выделенных сервисов уменьшают бюджеты на обучение персонала, а в 17% начались сокращения.

### Направления сокращения затрат в ОЦО (мультивыбор)

