



III-я ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
«АУТСОРСИНГ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ»

Аутсорсинг в банковском бизнесе – когда это
ВЫГОДНО



РУСФИНАНС БАНК
ГРУППА СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ

Всё сложится!

Олег Подкопаев, СЮ

12 марта, 2009



Русфинанс – краткая справка

- Состоит из Русфинанс Банка, ООО «Русфинанс» и банка СКТ
- Выполняет функцию основной базы группы Societe Generale по **потребительскому кредитованию** в России
- Группа специализируется на **потребительских кредитах**, выдаваемых через сеть коммерческих партнеров (сети розничных магазинов и авто дилеров), а также прямые займы по телефону, почте или через Интернет
- Насчитывает более 10 000 сотрудников и обслуживает около 2 миллионов клиентов в 68 регионах России
- Русфинанс занимает
 - **2-е место по объему выданных автокредитов***
 - **1-е место по автокредитованию в автосалонах***
 - **3-е место по потребительскому кредитованию в точках продаж****



* — РБК Daily, март 2008

** — Финанс., январь 2008

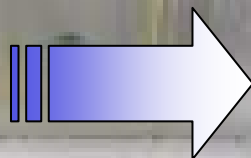
РУСФИНАНС БАНК





Пример 1: Центр Обработки Данных

**Организация
резервного центра
обработки данных**



Аренда внешнего ЦОД

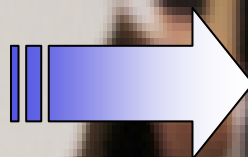
- Долгосрочная перспектива (от 3х лет и более)
- Регулярные постоянные затраты
- Аренда оборудованного помещения + комплекс услуг
- Регулярный контроль заявленных параметров
- Управление внешним ЦОД включается в процедуры банка





Пример 2: Внедрение ПО

Внедрение комплексной системы автоматизации



Привлечение «интегратора»

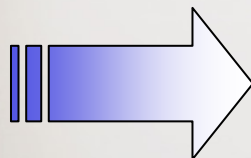
- **Ограниченная перспектива (6-18 месяцев)**
- **Конечная спецификация результатов проекта – покупается результат**
- **Выделенный конечный инвестиционный бюджет**
- **Изменение процедур банка как результат внедрения**





Пример 3: Внедрение ПО

**Внедрение
комплексной системы
автоматизации**



**Внутренний проект с
внешними
консультантами**

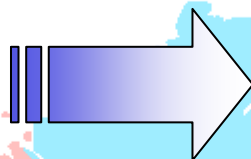
- **Ограниченная перспектива (6-18 месяцев)**
- **Конечная спецификация результатов проекта**
- **Выделенный конечный инвестиционный бюджет**
- **Изменение процедур банка как результат внедрения**
- **Привлечение дополнительных внешних ресурсов в рамках проектной команды**





Пример 4: Обслуживание региональной сети

**Оптимизация
обслуживания
региональной сети**



**Привлечение
подрядной
организации**

- **Неограниченная временная перспектива**
- **Регулярные условно-постоянные затраты**
- **Получение комплекса услуг**
- **Регулярный контроль качества исполнения**
- **Управление подрядной организацией включается в процедуры банка**

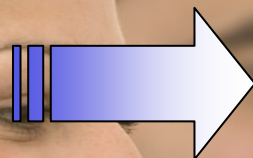




Пример 5: Проведение маркетинговой кампании



**Обзвон
потенциальных
клиентов**



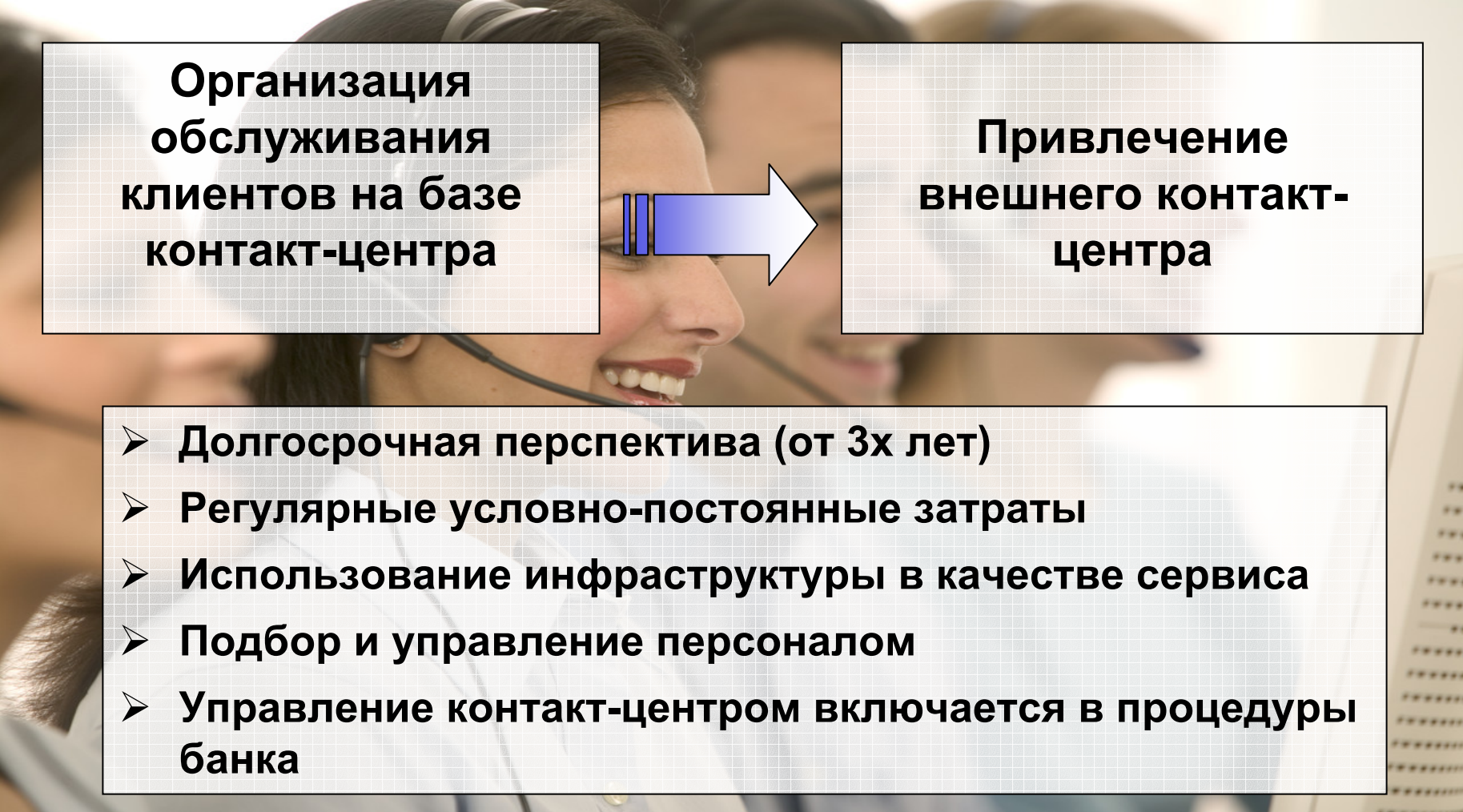
**Привлечение
внешнего контакт-
центра**

- **Ограниченная временная перспектива (1-3 месяца)**
- **Фиксированные единовременные затраты**
- **Получение конкретной конечной измеряемой услуги**
- **Использование существующих ресурсов исполнителя**
- **Не влияет на процедуры банка**

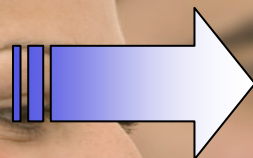




Пример 6: Построение контакт-центра



**Организация
обслуживания
клиентов на базе
контакт-центра**



**Привлечение
внешнего контакт-
центра**

- Долгосрочная перспектива (от 3х лет)
- Регулярные условно-постоянные затраты
- Использование инфраструктуры в качестве сервиса
- Подбор и управление персоналом
- Управление контакт-центром включается в процедуры банка





Определения

OUTSOURCING

Пример 1

Пример 4

Пример 6

Соглашение, при котором одна компания предоставляет другой набор сервисов, которые также могут быть или обычно реализуются внутри самой компании потребителе сервисов.

OUTSTAFFING

Пример 3

Пример 6

1. Заключается в переоформлении группы сотрудников компании в другую компанию, которая в свою очередь полноправно становится их работодателем. При этом сотрудники продолжают выполнять в обычном режиме свои служебные обязанности в первой компании.

2. Временное предоставление компанией специфичных ресурсов, необходимых другой компании для выполнения определенного набора работ. При этом данные сотрудники интегрируются в команду компании потребителя.

3. Построение организационной единицы компании потребителя в соответствии со специфическим запросом и для выполнения специфических задач данной компании. При этом полноправным работодателем является компания исполнитель.

Иное

Пример 2

Пример 5





OUTSOURCING – основные признаки

- **Стратегическая направленность**
- **Долгосрочность**
- **Регулярные затраты**
- **Прозрачные услуги**
- **Наличие SLA**
- **Изменение внутренних процедур организации**





OUTSOURCING – когда это выгодно

- **Неключевая деятельность**
- **Легко отчуждаемый процесс**
- **Процесс, не связанный с обслуживанием клиентов**
- **Большие инвестиции и время**
- **«Неспецифичность» - наличие стандартных практик и экспертиз на рынке**
- **Наличие контролей**





OUTSTAFFING – основные признаки

- **Оперативная, проектная направленность**
- **Краткосрочность**
- **Разовые инвестиции**
- **Внутренний контроль и управление**
- **Функционирование в рамках внутренних процедур организации**





OUTSTAFFING – КОГДА ЭТО ВЫГОДНО

- **Быстрое развитие**
- **Ресурсное наполнение краткосрочных задач**
- **Выполнение временных работ**
- **Налоговая оптимизация**
- **Оптимизация P&L**





III-я ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
«АУТСОРСИНГ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ»

Аутсорсинг в банковском бизнесе – когда это
ВЫГОДНО



РУСФИНАНС БАНК
ГРУППА СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ

Всё сложится!

Олег Подкопаев, СЮ

12 марта, 2009