

СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ В АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

28 марта в Москве состоялся VIII Форум Административных директоров, организатором которого выступила компания ANConferences. В Форуме приняли участие свыше 100 административных и административно-хозяйственных директоров и менеджеров, управляющих офисами, начальников АХО и руководителей секретариата из крупнейших компаний различных отраслей рынка России.

В первой части Форума участники обсудили роль административного директора и административно-хозяйственной службы в компании. Были затронуты задачи и функции административной службы, отмечен ряд противоречий в ее разветвленной структуре и основные проблемные зоны.



Управляющий директор финансовой корпорации «Открытие» **Татьяна Поплавская** поделилась опытом организации единых корпоративных сервисов в мультифункциональной финансовой организации, рассказала об основных принципах организации сервисов в департаменте, его структуре и распределении обязанностей у сотрудников административно-хозяйственной службы, показала экономический эффект от оптимизации структуры департамента.

- Оптимизировать сервисы, как с точки зрения бизнес-процессов, так и с точки зрения бюджета. Основной принцип — "value for money".
- Обеспечить единые условия и тарифы на товары и услуги для всех участников группы независимо от их размера и объема закупок.
- Обеспечить жесткий контроль за исполнением бюджета, а также прозрачную и четкую отчетность по расходованию средств каждого бизнеса и группы в целом на каждый конкретный сервис.

Как отметила Татьяна Поплавская, главное средство в организации единых корпоративных сервисов — смена подхода к организации работы («от количества к эффективности») и к восприятию самой компании («мы предоставляем не услуги, а поддержку»).

Таблица 1

Структура Финансовой корпорации «Открытие»

Финансовая Корпорация 8 900 чел.						
Коммерческий банк «Открытие» 7 600 чел.	Брокерский дом «Открытие» 350 чел.	«Открытие Капитал» 200 чел.	Страховая компания «Открытие» 200 чел.	Пенсионный фонд «Открытие» 380 чел.	Долговой центр 20 чел.	ФК 130 чел.

Департамент корпоративной поддержки — это неотъемлемая часть общего бизнеса — процесса. Его цель — совместно с бизнесами работать над повышением как рыночной и имиджевой стоимости компании, так и ее ценности для самих сотрудников наиболее оптимальными методами и средствами.

Его задачи:

- Создать единую для всей группы компаний «службу одного окна» по различным сервисам с четкими и понятными процедурами.
- Обеспечить максимально комфортные условия работы для сотрудников.

Во второй части программы прозвучали доклады с кейсами успешной организации работы офиса и о проведении конкурса на выбор подрядной организации. Обсуждался вопрос аутсорсинга административ-

Таблица 2

Экономический эффект

Направление	Принятые меры	Достигнутая экономия
Курьерская служба	Объединение курьерских служб бизнес-подразделений	12%
Курьерские услуги по России и миру	Объединение объемов отправок всех бизнесов, изменение принципа организации и выбор единых поставщиков	33%
Служба хауз-мастеров	Объединение хозяйственных служб бизнесов	44%
Печать брендированной продукции	Объединение объемов печати	11%
Закупка бумаги, канц-товаров, продуктов питания	Объединение объемов закупок, выбор единого поставщика	26%



но-хозяйственных услуг, и в частности, автоматизации учета и отчетности. Основные риски аутсорсинга обозначил директор компании «Премьер-Сервис» **Юрий Латышев**: «При выборе подрядчика важно помнить, что вам с этой компанией сотрудничать как минимум год, что вашим сотрудникам может что-то нравиться или не нравиться как минимум год». Он посоветовал

поддерживать доброжелательные деловые отношения с подрядчиком во избежание снижения качества услуги, невыполнения полного объема обязательств и подписания актов с «закрытыми глазами». Работая с людьми, которые являются вашими коллегами, а главное, потребителями, помимо обеспечения необходимыми ресурсами, нужно уметь выстраивать правильные коммуникации, создавать комфортную ситуацию общения. Насколько это важно? Положительные эмоции — это единственная настоящая потребность любого человека после того, как удовлетворены все остальные насущные потребности (пища, кров и т.д.).

САРАФАННОЕ РАДИО: если человеку что-то понравилось, он расскажет об этом максимум четырем людям, если не понравилось — минимум девяти.



Представители компаний-поставщиков услуг для административно-хозяйственной сферы также выступили на форуме.

Андрей Зубков, руководитель проекта Starliner, продолжил тему аутсорсинга в business travel и рассказал о решениях по автоматизации данных услуг: организации электронного документооборота и электронного имплант-офиса,

онлайн-поиске и бронировании, автоматизации учета и отчетности.



Административный директор компании Accenture **Ольга Хорасанова** провела виртуальные туры по офисам компании в Москве, Милане и Хьюстоне, рассказала об особенностях обустройства различных зон и используемых технологиях, позволяющих влиять на концепцию работы в офисе, помогать работать более прозрачно, сочетать зоны отдыха и внутренних коммуникаций сотрудников.

Она также раскрыла суть системы резервирования рабочих мест, когда рабочие места не закрепляются за сотрудниками.

Система резервирования мест позволяет достигать соотношения от 1:5 до 1:8 на одно рабочее место в США и Великобритании. В России этот коэффициент составляет до 1:3.

Елена Юдаева, административный директор компании ИКЕА, поделилась опытом проведения конкурса по выбору компании, управляющей деловыми поездками сотрудников, а также особенностями внедрения услуг подрядчика в бизнес-схемы крупной международной организации.



Очень важно, по словам, г-жи Юдаевой на начальном этапе определить четкие сроки и составить календарь внедрения, зафиксировать образцы отчетности и KPI подрядчика, прописать ожидания от ведущего компанию account-менеджера и стратегию решения спорных вопросов.

Конкретный случай 2010 года:

- значительное увеличение цены текущим поставщиком,
- некачественный сервис,
- низкая клиентоориентированность,
- неоптимальное количество агентов.

Требования:

- 5 поставщиков на глобальном уровне по внутренней политике компании,
- сжатые сроки,
- высокие ожидания:
 - плавный и качественный процесс внедрения
 - экономия средств
 - оптимизация процессов
 - оптимизация локальной Travel Политики.

В итоге:

- удовлетворенность клиентов 95%;
- сокращение прямых затрат на 75%;
- НДС, комиссия авиакомпаний;
- уменьшение количества агентов в 2 раза;
- сокращение времени обработки заявок;
- соблюдение Travel Политики при минимуме конфликтных ситуаций;
- 24-часовая поддержка;
- трехсторонние договоры с авиалиниями (+3);
- частные заявки через портал поставщика или специального агента.

В заключении доклада Елены Юдаевой прозвучали выводы: Можно и нужно менять нерадивого поставщика. Дайте возможность надежным партнерам проявить себя. Тщательное планирование и реалистичные сроки, партнерские отношения, доверие и терпение — залог успеха!

По окончании выступлений организаторы дали возможность всем участникам высказать свое мнение о прошедшем мероприятии.

Участники единодушно отметили, что **Форум Административных директоров** был организован на высоком уровне и позволил обменяться опытом с деловыми партнерами

ГАЛИНА ВАСИЛЬЕВА
Журнал «Логистика»