Трубная Металлургическая Компания

Москва 2021 г.

Эффективный общий центр обслуживания (ОЦО) с ЕСМ-системой

Подготовил:
Шипицын Денис Михайлович
ПАО «ТМК»
Генеральный директор
ООО «ЦБУ ТМК-Синара»

г. Екатеринбург

Предпосылки создания ОЦО – Центр Бизнес-услуг ТМК-Синара (ЦБУ ТМК-Синара)

Фокус на профильной деятельности

- ✓ Концентрация бизнеса на основной деятельности
- ✓ Передача вспомогательных процессов за пределы бизнес-подразделений

Масштабируемость

- ✓ Быстрая интеграция в результате слияний, поглощений и новых приобретений
- ✓ Развитие ИТ-систем из единого центра и оперативное масштабирование лучших решений

Сроки

- ✓ Сокращение сроков проведения транзакций и подготовки отчетности
- ✓ Быстрое тиражирование лучших практик и подходов к процессам и функциям

Качество

- ✓ Повышение качества и получение прозрачной информации для принятия решений
- ✓ Влияние на качество через договор оказания услуг и каталог услуг

Унификация и стандартизация

- ✓ Унификация и стандартизация документации и бизнес-процессов
- ✓ Повышение эффективности внутреннего контроля

Непрерывные улучшения и повышение эффективности

- ✓ Постоянное выявление областей для улучшения, использование ключевых показателей эффективности в отношении вспомогательных и административных процессов
- ✓ Снижение стоимости транзакционных операций

Общая информация и особенности ЦБУ ТМК-Синара

С **01.04.2021** начал работу многофункциональный центр по обслуживанию предприятий **Группы ТМК и Группы Синара**

Бэк-офис в г. Екатеринбург

Отрасли обслуживаемых предприятий

- Металлургия
- Строительство
- Машиностроение
- Нефтегазовый сервис
- Сельское хозяйство
- Гостиничный бизнес

	текущая	цель
Численность ЦБУ ТМК-Синара, чел.	500+	1100+
Количество обслуживаемых предприятий	16	60+
Численность обслуживаемых предприятий, тыс. человек	34+	56+

4 функциональных направления

- Сопровождение сервисов управления персоналом
- Финансовое и документальное сопровождение коммерческой деятельности
- Бухгалтерский учет и отчетность
- Юридическое сопровождение

9 месяцев с момента kick-off проекта до продуктивного обслуживания

✓ реализация производственной системы с момента старта

16 локаций присутствия обслуживаемых предприятий

✓ реализация проекта в условиях пандемии

2 группы в контуре: Группа ТМК (обществ 20+) и Группа Синара (обществ 40+)

>2200 кв.м. занимает бэк-офис в настоящее время в формате Open space

Хронология создания ЦБУ ТМК-Синара

06.20 | 07.20 | 08.20 | 09.20 | 10.20 | 11.20 | 12.20 | 01.21 | 02.21 | 03.21 | 04.21 | 05.21 | 06.21 | 07.21 | 08.21 | 09.21 | 10.21 | 11.21 | 12.21

ЭТАП 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН

Kick-off проекта июнь 2020 года

ЭТАП 2. ОБСЛЕДОВАНИЕ И ДЕТАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН

- Проведено обследование предприятий (60+)
- Сформировано ТЭО
- Разработан детальный дизайн ЦБУ
- Разработан дизайн целевых бизнес-процессов
- Сформирована орг. структура
- Сформировано штатное расписание

ЭТАП 3. ПЕРЕВОД ПРОЦЕССОВ пилотных предприятий

Внедрение Электронного архива opentext

- Ремонт помещений и закуп мебели и оборудования
- Подготовка инфраструктуры
- Наем и перевод персонала
- Заключение договоров SLA
- Обучение сотрудников и бизнеса

Старт работы ОЦО и начало обслуживания пилотных предприятий

ЭТАП 4. СТАБИЛИЗАЦИЯ пилотных предприятий

- Проведение комитетов по качеству
- Мониторинг деятельности ЦБУ
- Проведение обучения клиентоориентированности
- Расчет фактических значений показателей КПЭ, SLA, OLA

РАЗВИТИЕ ЦБУ ТМК-СИНАРА

- Постановка производственной системы
- Оценка КПЭ, опрос CSI
- Присоединение предприятий второй волны
- Подключение следующих предприятий
- Роботизация процессов

Текущее состояние

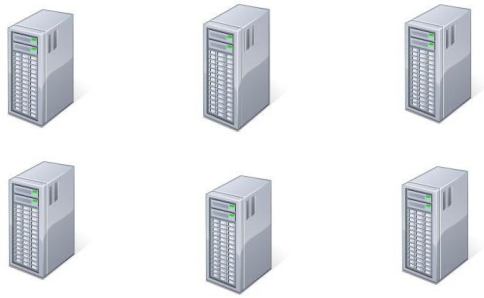
Схема работы Центра с использованием opentext

- Для повышения качества услуг, сокращения сроков операций необходимо эффективное управление первичной документацией
- Исходя из оценки функциональных характеристик и возможности быстрой интеграции с SAP ERP была выбрана ECM-система **OpenText Content Server**

Фронт-офисы на территории предприятий

- Получение документов в бумажном виде
- Сканирование и передача документов в бэк-офис в электронном виде

opentext



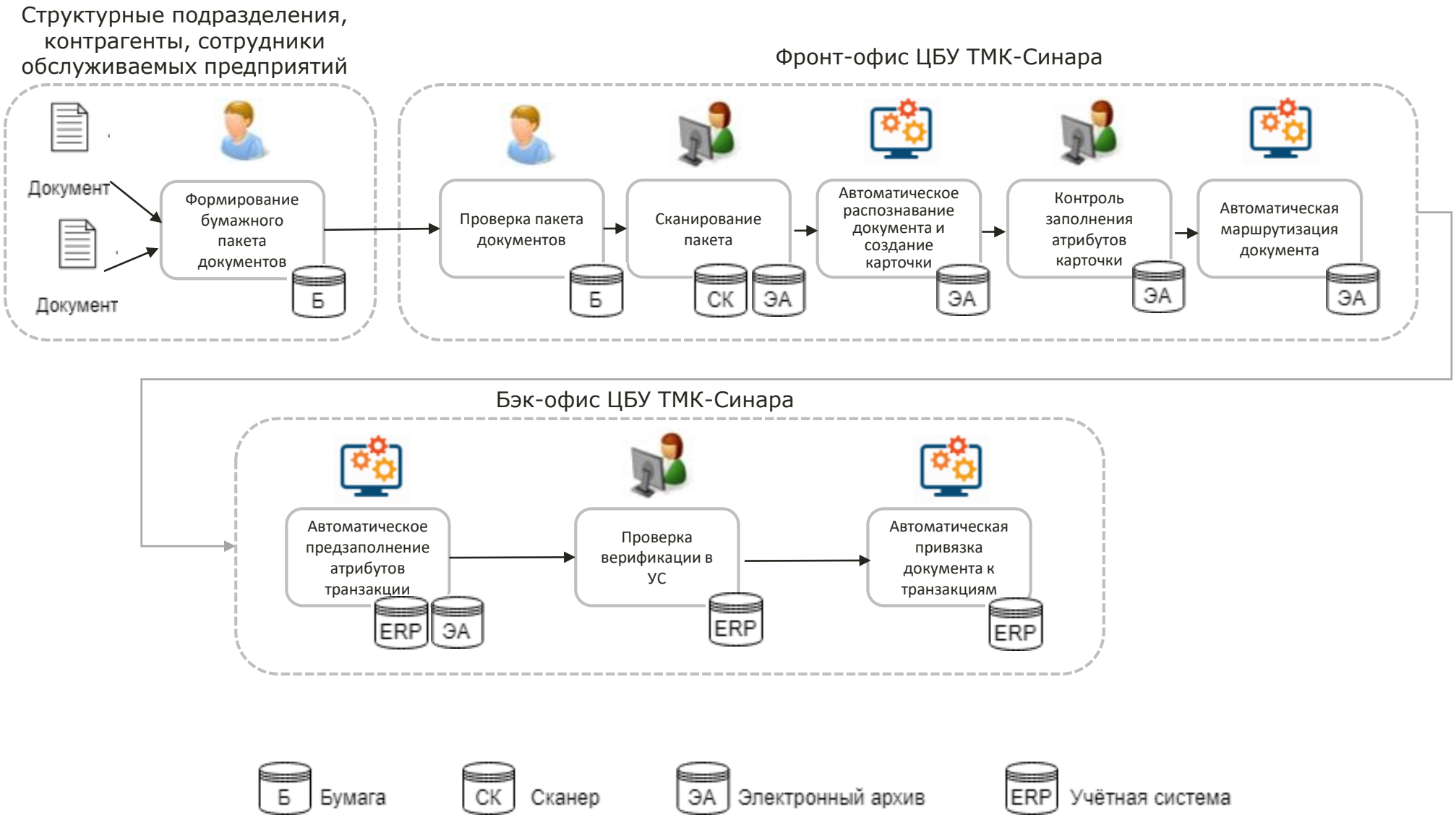
Использование системы для эффективного управления документацией:

- Маршрутизация документов, формирование списка задач
- Анализ производительности отдельных операций
- Оценка выполнения назначенных задач
- Контроль неисполненных задач
- Оценка динамики поступления документов
- Отслеживание времени обработки документов
- Контроль движения документов с помощью отчетов

Бэк-офис г. Екатеринбург

- Прием документов в электронном виде
- Проведения транзакций и составление отчетности

Пример целевого маршрута движения первичной документации с использованием opentext™



Результаты внедрения Электронного архива opentext

Внедрение системы в два этапа

Результаты I этапа к старту работы ОЦО

- ✓ Сканирование и ввод документов в систему
- ✓ Маршрутизация документов по функциональным направлениям, по отделам и группам
- ✓ Формирование списка задач: на обработку, подписание, ознакомление и других
- ✓ Ручная привязка объекта учетной системы к электронному образу документа
- ✓ Поиск документов
- ✓ Массовый экспорт и печать документов
- ✓ Базовые отчеты по статусам документов и реестры задач в обработку
- ✓ Возможность просмотра образа документа в учетной системе

Функционал, реализуемый на II этапе

- ✓ Интеграция с учетными системами SAP и 1С
- ✓ Распознавание документов
- ✓ Обогащение атрибутов карточки документов, автопостинг из электронного архива в учетную систему, синхронизация справочников
- ✓ Интеграция WSS Docs и Directum. Прием документов из СЭД в систему, формирование задач в системе по документам из СЭД
- ✓ Перенос хранения документов ЭДО (Диадок) из SAP контент-сервера в OpenText
- ✓ Сложные статистические отчеты
- ✓ Установка связи документов учетной системы и OpenText созданных с начала эксплуатации системы

Количественные показатели работы системы

Обрабатываемые в Электронной архиве документы

Функциональное направление	Типы документов с момента запуска, шт.	Количество созданных карточек с момента запуска, шт.	Количество созданных листов документов с момента запуска, шт.
Кадровый архив	200+	80 000+	250 000+
Финансовый архив	350+	170 000+	500 000+
ИТОГО	550+	250 000+	750 000+

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Узнай больше
о компании ТМК

ТМК eTrade
Интернет-магазин труб

Премиальные резьбовые
соединения ТМК UP