

ОБЩИЕ ЦЕНТРЫ ФИНАНСОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРИЧИНЫ ИХ СОЗДАНИЯ В ЭСТОНИИ

Anna Marhel

Целью работы является выяснить причины создания общих центров финансового обслуживания в Эстонии, а также выявить особенности их функционирования и перспективы развития. Главной причиной выбора темы является её актуальность в настоящее время. Всё больше и больше международных концернов открывают свои общие центры обслуживания, как по всему миру, так и в Эстонии. Общий центр финансового обслуживания представляет собой специально созданное подразделение в структуре крупной компании, в которое передаются преимущественно финансовые процессы всей организации. В Эстонии свои центры финансового обслуживания открыли уже следующие компании: ABB, Ramirent, Konecranes, Finnair, Stora Enso, Fortum, Statoil, Fujitsu, Orkla и другие.

Работа состоит из двух глав. Первая глава работы посвящена обзору различных научных статей, проведённых ранее исследований, учебников, книг и методических материалов на тему общего обслуживания. В первой части первой главы рассматривается концепция общего центра обслуживания, дается его определение, описываются преимущества, недостатки и альтернативы этой формы организации. Вторая часть первой главы рассказывает о процессе внедрения общего центра обслуживания, а именно о причинах создания и выборе местоположения. В последней части первой главы автор рассматривает модели функционирования общего центра обслуживания, а также приводит различные ключевые факторы для достижения успеха.

Во второй главе работы описывается методика исследования и процесс сбора информации, анализируются результаты и делаются выводы. Для проведения исследования автор использовал два метода получения информации: структурированное интервью и опрос в форме заочного анкетирования. Оба метода дополняют друг друга и позволяют получить наибольшее количество информации об общих центрах финансового обслуживания, расположенных в Эстонии. Всего в исследовании приняло участие семь общих центров финансового обслуживания.

На основании исследования и анализа результатов, автор выявил следующее:

- Главными причинами создания центров финансового обслуживания в Эстонии являются сокращение затрат организации и стандартизация финансовых процессов. Дополнительными мотивами использования модели общего обслуживания в Эстонии считаются повышение эффективности работы и улучшения качества обслуживания.
- Эстония является привлекательным местом для создания общих центров финансового обслуживания. Все компании выбрали Эстонию из-за низкой стоимости рабочей силы по сравнению со странами западной Европы и Скандинавии. Также преимуществами Эстонии перед другими странами являются наличие квалифицированной рабочей силы, которая владеет многими иностранными языками, близкое расположение к головным офисам компаний и развитая внешняя инфраструктура.
- Основными финансовыми процессами, которые осуществляются в центрах финансового обслуживания в Эстонии, являются управление дебиторской и кредиторской задолженностями, учет основных средств, управление банковскими платежами, общий бухгалтерский учет и управление данными о клиентах и поставщиках. Реже всего в центры финансового обслуживания переводится расчет заработной платы.
- Достижение успеха и конкурентного преимущества в центре финансового обслуживания зависит от множества факторов. Одним из важнейших факторов для успешного функционирования центра финансового обслуживания являются его сотрудники, поэтому их обучению и развитию уделяется особое внимание. Все центры обслуживания проводят множество различных курсов и тренингов для повышения квалификации своих работников, начиная от программы адаптации новых сотрудников, заканчивая обучением на тему внутреннего контроля и управлению проектами.
- В будущем центры финансового обслуживания надеются предлагать еще более качественные услуги своим клиентам, а также выйти за пределы финансовых процессов. На развитие общих центров финансового обслуживания в Эстонии могут оказать влияние решения глобальной организации, доступность квалифицированной рабочей силы и развитие информационных технологий.