

# Deloitte.



**Nabídka služeb společnosti Deloitte pro Business centra**  
Komplexní poradenství pro oblast obchodních služeb

## Jaké jsou typické výzvy, kterým čelíte?

### Procesy a organizace

- Jak řídit SSC projekt?
- Kam máme umístit SSC?
- Jak sestavit business case?
- Jak navrhnout provozní model?
- Jak řídit přechod na SSC?
- Jak optimalizovat a ušetřit náklady?

### Lidé

- Jak vybudovat úspěšný tým?
- Jak nabrat ty nejlepší lidi?
- Jak zaměstnávat cizince?
- Jak zlepšit retenci zaměstnanců?
- Jaká je optimální struktura zaměstnaneckých benefitů?
- Jak řídit změnu a komunikaci?

### Automatizace (RPA, AI...)

- Jak vybudovat RPA schopnosti a implementovat je do SSC?
- Jak se přenést přes počáteční investice, které ovlivňují náš RPA business case?
- Které procesy lze automatizovat?
- Jak řešit problémy s kapacitou?
- Jak zvýšit kvalitu služeb?
- Jak uvolnit čas pro činnosti s přidanou hodnotou?

### Daňové a právní otázky

- Jaký je nejvýhodnější daňový model?
- Jaké právní aspekty je třeba zvážit?
- Jak nastavit cenu služeb?
- Měl by projekt nárok na státní dotaci?
- Jak nastavit home office?

## Jak může společnost Deloitte pomoci?

### Proveditelnost a návrh SSC

- Vytvoření sdílené vize a strategie
- Posouzení proveditelnosti
- Poskytnutí expertízy při volbě vhodné lokality
- Návrh procesů, organizace a technologií
- Nastavení vnitřních kontrolních mechanismů
- Vypracování procesní dokumentace

- Příprava vhodné kombinace hodnotové nabídky pro zaměstnance
- Zapojení zainteresovaných stran a vypracování plánu řízení změn
- Vypracování komunikační strategie a plánu
- Hiring těch správných lidí do týmu

- Zahrnutí RPA do návrhu provozního modelu SSC
- Zohlednění RPA při rozhodování o outsourcingu
- Vypracování roadmapy a plánu implementace business case

- Posouzení daňových a právních dopadů
- Nastavení a optimalizace daňové struktury
- Granty a pobídky
- Převodní ceny

### Vybudování SSC a přechod na SSC

- Poskytnutí certifikovaných projektových manažerů
- Návrh přístupu k přechodu
- Řízení přechodu
- Benchmarking a nastavení měření produktivity
- Vypracování pracovních postupů

- Postřehy z employer brandingu pro zlepšení atraktivity zaměstnavatele
- Analytika náborových kanálů
- Zaměstnanecké benefity a jejich optimalizace
- Zkušební provedení RPA (PoC)
- Imigrační služby

- RPA jako služba od Deloitte
- RPA jako interní řešení v SSC
- Certifikované RPA školení od Deloitte
- Zkušební provedení RPA (PoC)
- Vyřešení hlavních otázek IT souvisejících s RPA

- Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)
- Právní aspekty práce z domova
- Žádost o dotaci na rozšíření SSC
- Poradenství ohledně DPH

### Optimalizace SSC

- Plánování stabilizace
- Monitoring prvků kontroly kvality
- Benchmarking
- Měření výkonu
- Smlouvy o poskytování služeb (SLA)

- Školení v řízení výkonnosti poskytnuté Deloitte
- Deloitte analytika pro predikci odchodů pracovníků
- Identifikace osob s klíčovým vlivem
- Optimalizace zaměstnaneckých benefitů
- Poskytnutí kvalifikovaných pracovníků prostřednictvím programu zapůjčení pracovníků

- Kapacitní služby RPA a zapůjčení RPA specialistů
- Projektový management RPA
- Rozšíření rozsahu RPA
- Transformace na provoz s podporou RPA
- Řízení změny při zavádění RPA do stávajícího provozu

- Optimalizace nákladů stávajících benefitů
- Refundace nákladů na výzkum a vývoj
- Průběžné právní poradenství
- Průběžné daňové poradenství
- Státní pobídky

### Kontakty

**Tereza De Bardi**  
+420 606 740 784  
tdebardi@deloittece.com

**Pavel Šimák**  
+420 606 629 999  
psimak@deloittece.com

**Pavel Šimák**  
+420 606 629 999  
psimak@deloittece.com

**LaDana Edwards**  
+420 737 210 675  
ledwards@deloittece.com

**Petr Kaválek**  
+420 739 320 460  
pkavalek@deloittece.com

**Zbyněk Brtinský**  
+420 603 459 715  
zbrtinsky@deloittece.com

## Typické zainteresované strany



Typické zainteresované strany představují **CEO, CFO, vedoucí provozů, vedoucí personálních oddělení, provozní a programoví manažeři.**

## Klíčové body

**13% ↓ 5%**

**v roce 2017.** Nejpoblárnější přístup je nadále přechod na SSC před standardizací procesů a změnou technologie.

Přístup k přechodu na SSC v podobě tzv. „velkého třesku“ nadále ztrácí popularitu a klesl **z 13% v roce 2015 na 5%**

**15%**

Průměrný snížení počtu zaměstnanců je **15% za prvních 12 měsíců** po plné operacionalizaci. Nejběžnější období návratnosti u sdílených služeb je jeden až dva roky od implementace.

**9% skutečně implementováno**

Robotická automatizace procesů je dnes životaschopné, prověřené řešení pro organizace poskytující sdílené služby, přičemž pouze **9% skutečně implementovalo RPA v roce 2016 a plných 74% respondentů průzkumu společnosti Deloitte v oblasti RPA** plánuje se zabývat touto technologií v příštím roce.

**GDPR**

zvýší ochranu osobních údajů osob a poskytne regulátorům větší pravomoci při postihování firem porušujících tyto nové právní předpisy.

**25. května 2018** vstoupí v platnost **obecné nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR)**. Toto nařízení EU

## Deloitte.

„Deloitte“ je značkou, pod níž desítky tisíc zkušených odborníků v nezávislých firmách po celém světě spolupracují při poskytování auditorických, konzultačních, právních a finančně poradenských služeb, služeb z oblasti řízení rizik a daňových a souvisejících služeb vybraným klientům. Tyto firmy jsou členy Deloitte Touche Tohmatsu Limited, britské privátní společnosti s ručením omezeným zárukou („DTTL“). Každá z členských firem DTTL nabízí služby v určité zeměpisné oblasti a podléhá zákonům a profesním předpisům země nebo zemí, v nichž působí. Každá členská firma DTTL má odlišnou strukturu, která odpovídá národním právním řádům, nařízením, obvyklým postupům a respektuje další faktory a která umožňuje poskytování odborných služeb na konkrétních územích prostřednictvím dceřiných a přidružených společností, případně dalších spřízněných subjektů. Jednotlivé členské firmy DTTL neposkytují veškeré služby, přičemž některé služby nemohou být použity pro ověření klientů z hlediska pravidel a předpisů veřejného účetnictví. DTTL a její členské firmy jsou samostatnými a nezávislými právními subjekty, které si nemohou navzájem ukládat povinnosti. DTTL a každá z jejích členských firem nesou pouze odpovědnost za vlastní konání či pochybení, nikoli za konání či pochybení ostatních členských firem. Společnost DTTL (dále též jako „Deloitte Global“) klientům služby neposkytuje.

Společnost Deloitte poskytuje služby v oblasti auditu, poradenství, právního a finančního poradenství, poradenství v oblasti rizik a daní a související služby klientům v celé řadě odvětví veřejného a soukromého sektoru. Díky globálně propojené síti členských firem ve více než 150 zemích a teritoriích má společnost Deloitte světové možnosti a poznatky a poskytuje svým klientům, mezi něž patří čtyři z pěti společností figurujících v žebříčku Fortune Global 500®, vysoce kvalitní služby v oblastech, ve kterých klienti řeší své nejkomplexnější podnikatelské výzvy. Chcete-li se dozvědět více o způsobu, jakým zhruba 244 000 odborníků dělá to, co má pro klienty smysl, kontaktujte nás prostřednictvím sociálních sítí Facebook, LinkedIn či Twitter.

Tato publikace obsahuje pouze obecné informace a společnost Deloitte Touche Tohmatsu Limited ani žádná z jejích členských firem či jejich spřízněných podniků (souhrnně „sít společnosti Deloitte“) jejím prostřednictvím neposkytuje odborné rady a služby. Přijetí jakéhokoliv rozhodnutí či jednání, které může mít dopad na Vaše finance či podnik, byste měli konzultovat s kvalifikovaným odborným poradcem. Žádný subjekt v rámci sítě společností Deloitte nenese odpovědnost za ztráty vzniklé jakýmkoli osobám v důsledku použití této komunikace.