



**Кафедра  
бухгалтерского учета,  
анализа и аудита**



**Кафедра  
бухгалтерского учета,  
анализа и аудита**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»

Высшая школа экономики и управления

Кафедра бухгалтерского учета, анализа и аудита

**РАЗРАБОТКА И ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОЕКТА  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА ООО «ГЕНШТАБ»  
НА ОСНОВЕ ВНЕДРЕНИЯ НЕЙРОННОЙ СЕТИ**

Выполнил  
студент группы ЭУ-404  
Я.В. Макаренко

Руководитель  
Зав. кафедрой  
И.И. Просвирина



## ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВКР

Цель – разработать проект по совершенствованию клиентского сервиса в ООО «Генштаб» и оценить его эффективность.

Задачи:

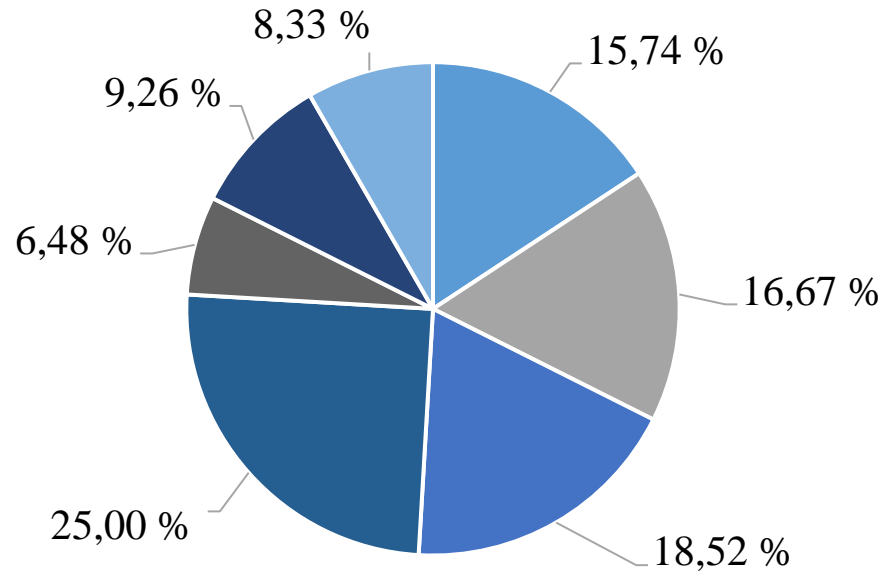
- 1 изучить современные тренды бухгалтерского аутсорсинга;
- 2 исследовать проблемы бухгалтерского аутсорсинга, связанные с организацией клиентского сервиса;
- 3 провести стратегический и финансовый анализ деятельности ООО «Генштаб»;
- 4 проанализировать особенности организации клиентского сервиса в ООО «Генштаб»;
- 5 разработать проект по совершенствованию клиентского сервиса и провести прогнозную оценку его эффективности.



## СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ АУТСОРСИНГА УЧЕТНЫХ ФУНКЦИЙ

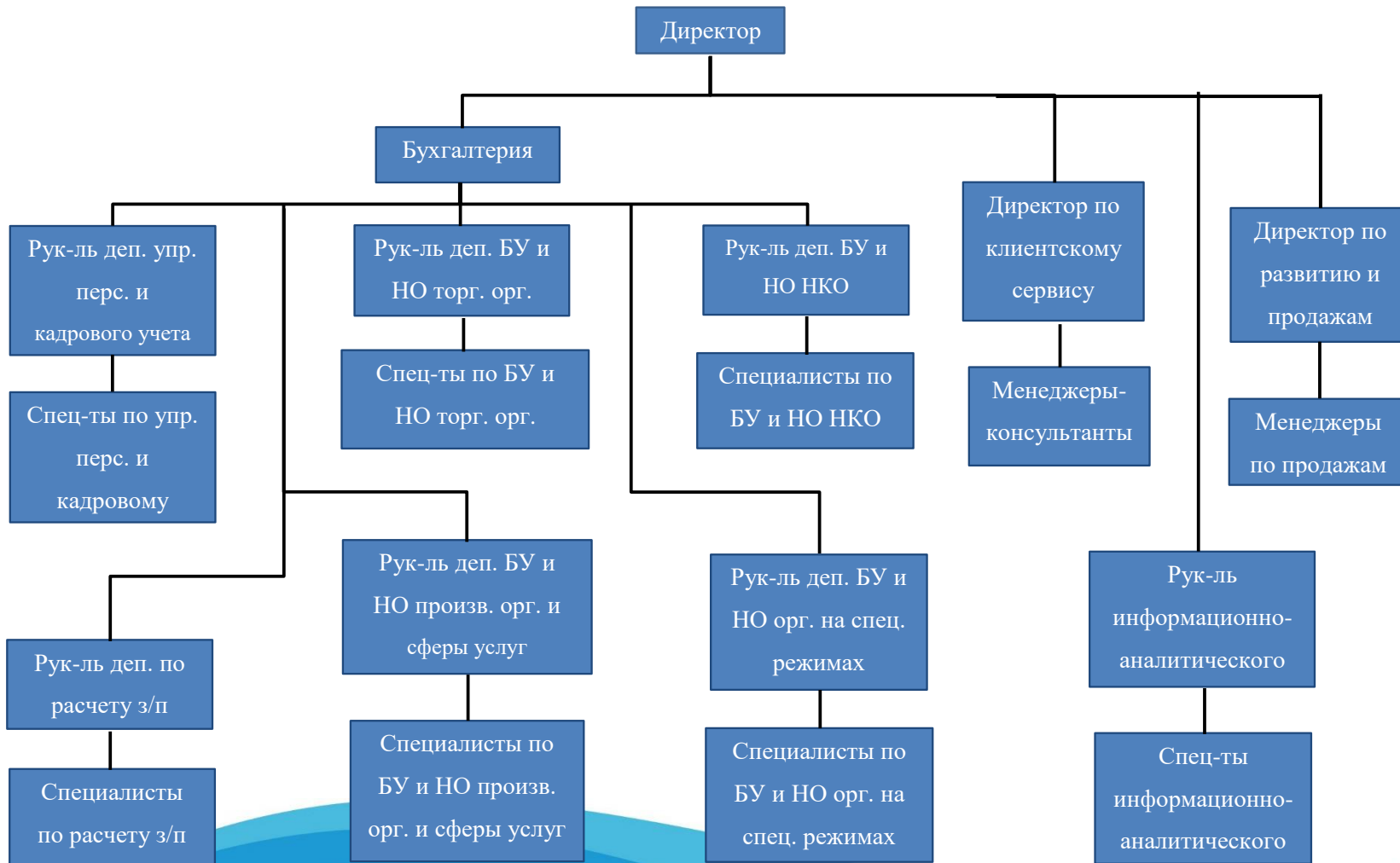
- переход к безбумажному (электронному) документообороту;
- внедрение информационных технологий;
- нехватка квалифицированных специалистов;
- повышение внимания к безопасности данных;
- рост рынка;
- рост направлений расчета заработной платы и кадрового учета;
- рост качества сервиса.

## НЕСОВЕРШЕНСТВА АУТСОРСИНГОВ УЧЕТНЫХ ФУНКЦИЙ



- Постановка и выполнение задач
- Налоги и страховые взносы
- Консалтинг
- Прочее
- Коммуникация
- Учет
- Ответственность

# ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ООО «ГЕНШТАБ»



## АНАЛИЗ ДОЛИ ООО «ГЕНШТАБ» НА РЫНКЕ АУТСОРСИНГА УЧЕТНЫХ ФУНКЦИЙ В 2019 Г.

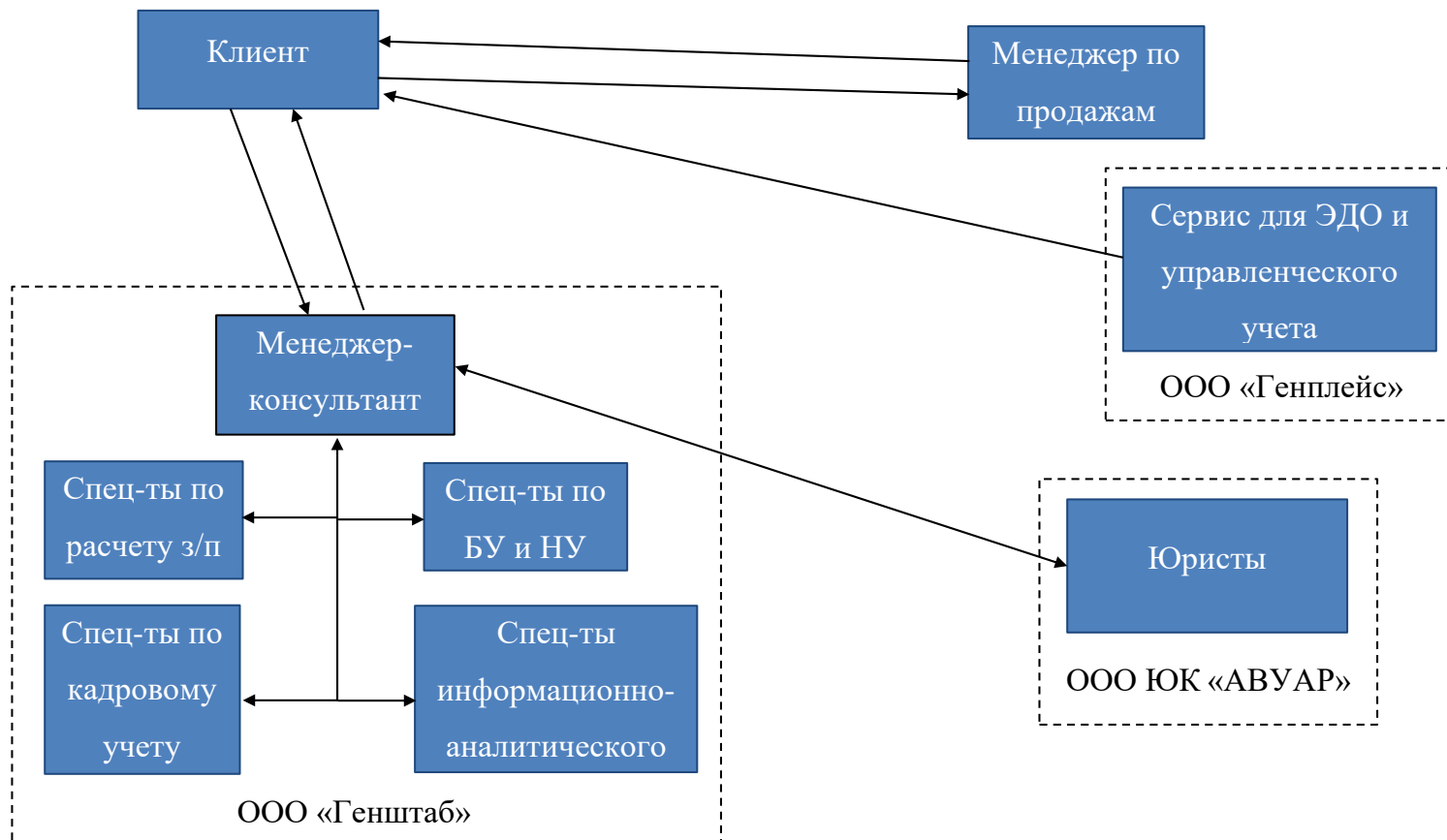
Показатель	Россия	УРФО	Челябинская область	Челябинск
Доля рынка ООО «Генштаб», %	0,08	1,11	3,26	4,89
Место по выручке	220	18	2	2
Доля лидера рынка, %	2,68	8,11	5,78	8,83
Среднее значение доли рынка, %	0,02	0,19	0,71	0,92

## СЕГМЕНТИРОВАНИЕ РЫНКА АУТСОРСИНГА УЧЕТНЫХ ФУНКЦИЙ ПО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ ЗА 2019 Г.

—		Выручка, млн. руб. (%)			
		Лидеры > 30	Высокий (20; 30]	Средний (10; 20]	Низкий [0; 10]
Чистая прибыль (убыток), млн. руб.	Высокий > 6	—	—	—	1 (0,59)
	Средний (3; 6]	1 (0,59)	—	—	3 (1,76)
	Низкий [0; 3]	—	1 (0,59)	9 (5,29)	114 (67,06)
	Аутсайдеры (убыток)	—	3 (1,76)	2 (1,18)	36 (21,18)



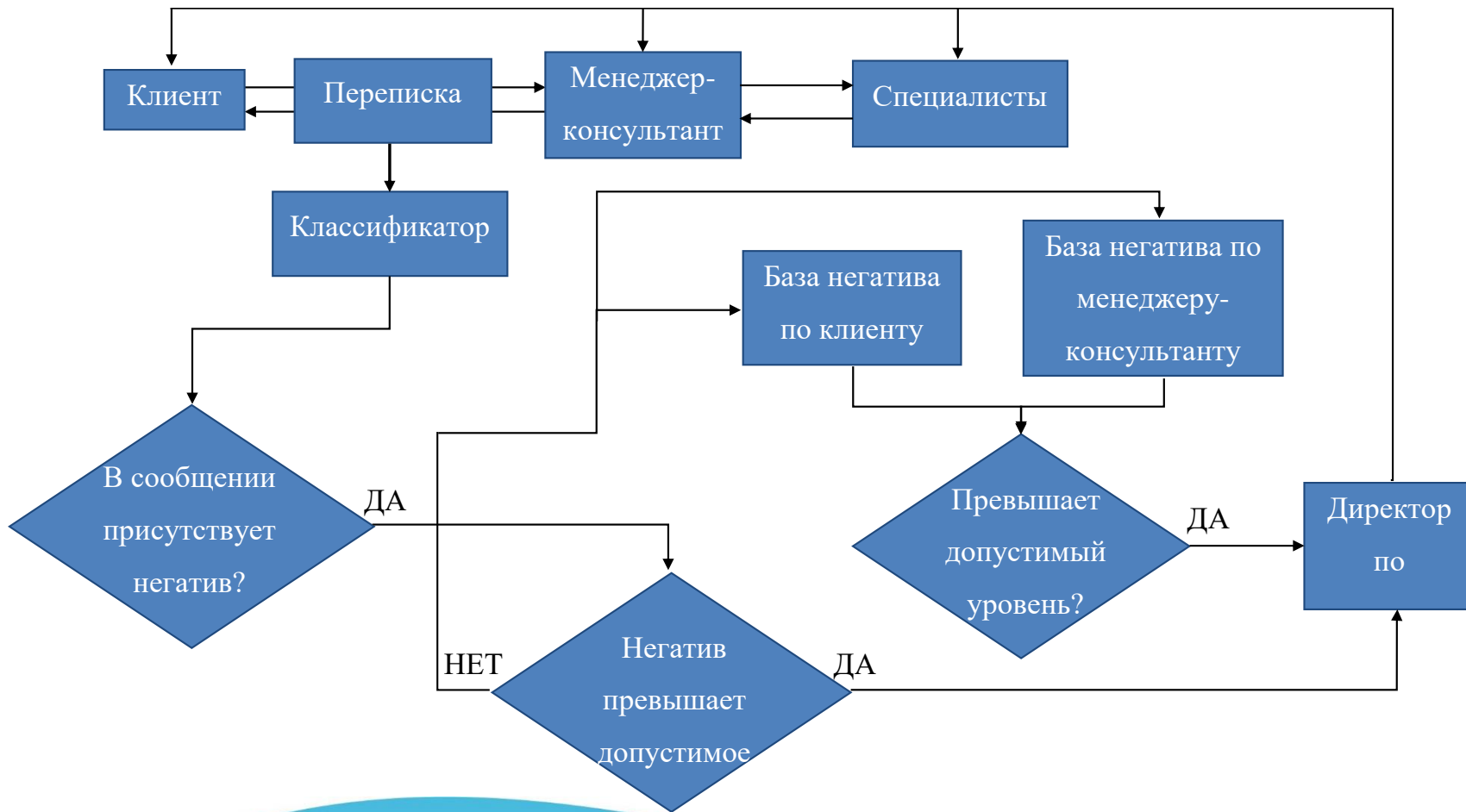
## СХЕМА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО АУТСОРСИНГУ



## ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА КЛИЕНТОВ ООО «ГЕНШТАБ»

Показатель	2017	2018	2019	2020
Количество клиентов на конец периода, шт.	218	294	267	355
Пришло за период, шт.	229	93	64	116
Ушло за период, шт.	11	17	91	28
Среднее количество за период, шт.	109	256	281	311
Среднегодовая потеря клиентов, %	10,09	6,64	32,38	9,00

# АЛГОРИТМ РАБОТЫ ПРОЕКТА





# ИНТЕРФЕЙС ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ НЕЙРОННОЙ СЕТИ

### Тестовая среда

- Отчёты
- Чаты
- Архив чатов
- Задачи
- Профиль
- Документооборот
- Справочники
- КРЕДИТ УРАЛ БАНК
- Заявки на открытие счёта
- Кредитные продукты
- ДАННЫЕ
- Отправка карточки компании
- Подписать

Оценка почтовых сообщений

21 Ярослав Владиславович Макаренко менеджер

Положительных: 9024	Негативных: 356	Всего: 32366
---------------------	-----------------	--------------

Добрый день! Документ на выплату окончательного расчета при увольнении с учетом отпуска без сохранения зп. НДФЛ за январь 807,00

Негативное Не негативное





# ПЕРВЫЙ ПРИМЕР ОЦЕНКИ НЕГАТИВНОЙ СИТУАЦИИ

Тестовая среда

Список сообщений

Ярослав Владиславович Макаренко менеджер

Отображать сообщения с показателем негативности (от 0 - 0% до 1 - 100%):

От: 1 До: 1 загрузить

Текст сообщения:

Руслан, добрый день. Спасибо, аванс сегодня выплатила Вопрос такой: я сейчас делала акт сверки с контрагентом СМС Стоматология и увидела, что в программе задвоение данных на дату 20.04.2020. Проверьте, пожалуйста. Если это коснулось взаиморасчетов, то может быть и еще чего-нибудь? и может быть завтрашний день? сообщите мне как только исправите, я отправлю акт контрагенту. 20 апр. 2020 г., в 10:33, Руслан Юсупов <yusupov\_rv@avuar.ru > написал(а): Добрый день! Во вложении файл для загрузки в банк аванса за апрель 2020 г. Срок перечисления 20 апреля 2020 г. Юсупов Руслан +7 (351) 216-20-20, доб. 3115 «Гениальный штаб запустил свой онлайн-сервис для работы с бухгалтерией. В нем мы не только быстро отвечаем на ваши вопросы, но и предоставляем автоматизированные решения. Перейдите по ссылке: genplace.ru» <пп аванс апрель 2020.txt> <Отчет о выгруженных платежных документах аванс 04.xls>

Дополнительная информация:

Сообщение № 107 из 13503  
Статус классификации человеком: **Негативное сообщение**  
Машинный процент 1

← Негативное Не негативное →



## ВТОРОЙ ПРИМЕР НЕГАТИВНОЙ СИТУАЦИИ

Тестовая среда

Список сообщений

Ярослав Владиславович Макаренко менеджер

Отображать сообщения с показателем негативности (от 0 - 0% до 1 - 100%):

От: 0.7 До: 0.7 загрузить

Текст сообщения:

Добрый день. Напоминаю о необходимости оплатить НДС по сроку 25.03.2019г . в сумме 20 665

Дополнительная информация:

Сообщение № 2  
Статус классификации человеком: **Не классифицировано**  
Машинный процент негатива: 0.711621835323859

Негативное Не негативное

+



## ТРЕТИЙ ПРИМЕР НЕГАТИВНОЙ СИТУАЦИИ

Тестовая среда

- Отчёты
- Чаты
- Архив чатов
- Задачи
- Профиль
- Документооборот
- Справочники
- КРЕДИТ УРАЛ БАНК
- Заявки на открытие счёта
- Кредитные продукты
- ДАННЫЕ
- Отправка карточки компании
- Подписать
- КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА И ОЦЕНКА
- Контроль качества
- Статистика

Список сообщений

Ярослав Владиславович Макаренко менеджер

Отображать сообщения с показателем негативности (от 0 - 0% до 1 - 100%):

От: 0.9 До: 0.9 загрузить

Текст сообщения:

Не могу до вас дозвониться.. -- Отправлено из мобильного приложения Яндекс.Почты

Дополнительная информация:

Сообщение № 1  
Статус классификации человеком: **Негативное сообщение**  
Машинный процент негатива: 0.909086043606978

← Негативное Не негативное →

+

## СМЕТА РАБОТ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

№	Этап	Стоимость, руб.
1	Разработка технического задания	19 040
2	Выгрузка базы переписки менеджеров-консультантов с клиентами	3 760
3	Разработка бэк-энда проекта на Python	62 000
4	Написание фронт-энда проекта на JavaScript	26 320
5	Обучение нейронной сети	27 300
6	Тестирование работы проекта с возможными доработками	15 320
7	Инструктаж директора по клиентскому сервису взаимодействию с программой	470
8	ИТОГО:	154 210



## ПРОГНОЗ ДОХОДОВ ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

№	Показатель	Формула расчета показателя	Без проекта (по факту 2018-2019)	1 этап (нейронная сеть обучена на треть)		2 этап (после полного обучения нейронной сети)		
				С проектом	Эффект от проекта	С проектом	Эффект от проекта	
1	Потеря клиентов, %	–	19,51	15,61	–3,90	5,85	–9,76	
2	Рентабельность продаж, %	–	16,00	16,00	–	16,00	–	
3	Базовое кол-во клиентов	–	267	267	267	267	267	
4	Средняя сумма выручки от одного клиента за год, руб.	–	102 972	102 972	102 972	102 972	102 972	
5	Косвенный эффект	Сумма потерь выручки в год от оттока клиентов, руб.	стр. 1 × стр. 3 × стр. 4	5 363 987	4 291 739	1 078 248	1 608 371	3 755 616
6		Сумма потерь прибыли в год, руб.	стр. 2 × стр. 5	858 238	686 678	171 560	257 339	600 899
7	Прямой эффект	Общее кол-во клиентов, шт.	–	267	294	27	323	29
8		Сумма дополнительной выручки от прироста клиентов, руб.	стр. 4 × стр. 7	–	–	2 780 244	–	2 986 188
9		Сумма дополнительной прибыли от прироста клиентов, тыс. руб.	стр. 2 × стр. 8	–	–	444 839	–	477 790
10	Общий прирост прибыли, руб.	стр. 6 + стр. 9	–	–	616 399	–	1 078 689	

## ПРОГНОЗНАЯ ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПО МЕТОДИКЕ ДЖ. ФИЛЛИПСА

$$ROI = \frac{\text{Доход}_{\text{пр}} - \text{Затр}_{\text{пр}}}{\text{Затр}_{\text{пр}}}$$

где  $\text{Доход}_{\text{пр}}$  – доходы от реализации проекта;  
 $\text{Затр}_{\text{пр}}$  – затраты на реализацию проекта.

$$ROI = \frac{616\,399 + 1\,078\,689 - 154\,210}{154\,210} \times 100\% = 999,21\%$$



**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**