

Shared Service Center

Agresso Business Consulting

Ett Shared Service Centers (SSC) roll är att leverera tjänster till flera affärsenheter/funktioner inom samma organisation. Exempel på tjänster kan vara lönehantering, redovisning, inköp, telefoni/reception. Utfallet av en etablering läggs till stor del redan under själva uppbyggnads- och etableringsfasen. Vår metod bygger på att fånga upp en organisations kultur, resurser i form av personal samt andra specifika förutsättningar och utifrån dessa med vår erfarenhet skapa ett fungerade servicecenter med den målsättning och utifrån de krav som ställts.

Varför införa ett Shared Service Center

Skälen för att införa ett servicecenter kan vara av olika karaktär. Exempelvis ändrade förutsättningar i samband med ett byte av systemstöd eller ökade krav på kvalitet, jämförbarhet och/eller kostnadsbesparingar. Kraven kan ha uppkommit internt eller från externt håll, utifrån befintliga problem eller utifrån outnyttjade möjligheter.

Vårt synsätt på Shared Service Center

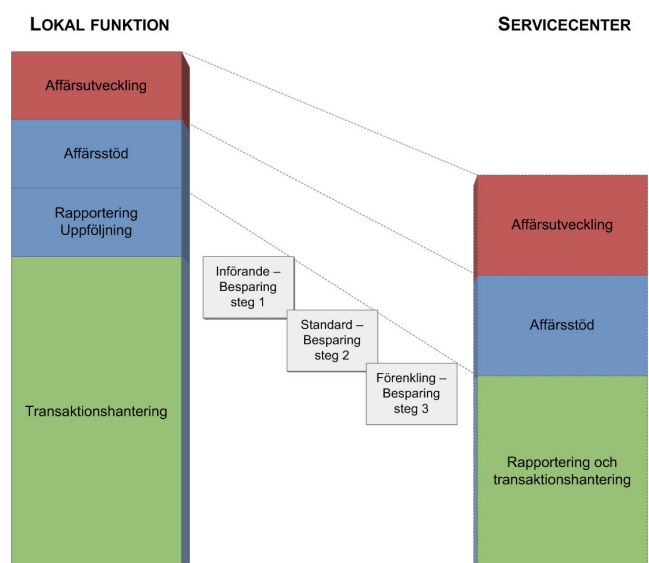
En effektiv etablering av ett Shared Service Center bygger på ett antal kritiska framgångsfaktorer:

Framgångsfaktorer vid etablering av SSC

- Genomförande och uppbyggnad sker kontrollerat med en tydlig och mätbar målsättning samt med en uttalad prioritetsordning. Samtidigt ska etableringshastigheten vara hög. Etablering av första grupp på plats i servicecentrets lokaler genomförs tidigt.
- Befintliga arbetssätt och processer behöver omprövas för att uppnå tillräcklig effektivitet och kvalitet under nya förutsättningar såsom större transaktionsvolym och nya stödsystem.
- Upprätta servicenivåavtal och tydliggör ansvar gentemot övrig organisation. Uttalad servicenivå, skapar trygghet och sätter rätt förväntningar på det nya servicecentret, samt ökar tillgänglig tid för hantering av de verkliga undantagen.
- Kommunikation och förankring av förändringen, samt en genomarbetad omställningsstrategi för befintlig personal.

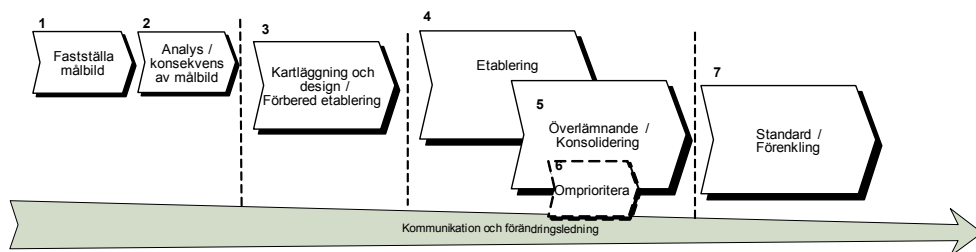
Möjliga effekter av SSC

Besparingseffekten från införandet av ett gemensamt servicecenter kommer successivt:



- Första effekten sker vid själva *införandet* av ett gemensamt servicecenter på ett etableringsställe, bl a genom att organisationen slipper vissa dubbla kostnader.
- När etablering är gjord så är det dags för nästa steg, *standardisering* av processer och tydliggöra ansvar gentemot övriga organisationen.
- Det tredje steget tas när organisationen börjar sätta sig, genom *förenkling* av processer och ett optimalt utnyttjande av systemstöd.

Detta öppnar upp för en möjlighet att kompetensstärka personalen inom befintliga områden, eventuellt se över nya utvecklingsvägar för personalen samt att öka servicecentrets affärsstödjande funktion.



Hur skapas ett Shared Service Center

– vår metodik

Införande av ett servicecenter kräver en förändringsledning med erfarenhet av motsvarande projekt och en öppenhet inför varje organisations specifika kultur och verksamhet.

Agresso Business Consultings metod innebär att i sju steg säkerställa en effektiv etablering av ett servicecenter.

Steg 1: Fastställa målbild

- Besluta effekt och målbild i stort
- Etablera projektorganisation
- Besluta tidplan

Steg 2: Analys och konsekvens av målbild

- Beskrivning av nuläge, kvalitativ och kvantitativ.
- Utredning av påverkan på kärnverksamhet utifrån förändringen och organisationskulturen.
- Börilage design, beskriva uppgifter som ska hanteras inom och utanför SSC.

Steg 3: Kartläggning, design och förberedelser inför etablering

- Undersöka och besluta om placeringsort
- Bemanningsplan
- Behovsanalys förutsättningar system/teknik, och upphandling gällande systemstöd
- Kommunikationsplan, både inom och utanför det tänkta SSC.

Steg 4: Etablering

- Etablera lokaler och verksamhet på plats i det nya SSC
- Tillgodose kompetensförsörjning
- Utveckla nya arbetssätt, rutiner och processer
- Test och införande av eventuellt nytt systemstöd
- Bibehålla hög servicenivå under införandet
- verksamheten måste fungera under tiden

Steg 5: Konsolidering och överlämnande

- Successiv inrullning
- Överlämnandemöten
- Upprätta serviceavtal och tydliggör ansvar gentemot övrig organisation
- Justering av arbetssätt

Steg 6: Omprioritera och förtydliga

- Nya förutsättningar kan leda till behov av omprioritering av tidplan och aktiviteter, eller behov av förtydligande av målbild.

Steg 7: Standard och förenkling

- Standardisering och förenkling av processer och rutiner skapar förutsättningar för besparingar.

Varför Agresso Business Consulting

Vi erbjuder förändringsledning antingen i rollen som projektledare eller som stöd, utifrån vår omfattande erfarenhet från motsvarande projekt.

Agresso kan vara med i hela processen, från förändringsprojektets start till införande i organisation och system, alternativt komma in och stötta förberedelserna inför införandet av ett SSC eller titta på effektiviseringspotential i ett befintligt SSC.

Agresso Business Consulting

Agresso Business Consulting är en ny avdelning inom Agresso som erbjuder affärskonsulttjänster inom områdena arbetssätt, information och organisation. Våra konsulter är seniora och har erfarenhet från stora internationella konsultbolag, linjebefattningar (ekonomichefer, controllers etc) samt projektledning vid införande av Agressos system.