



SHARED SERVICES

Administratieve processen beter inrichten

Een shared service center is een bedrijfs onderdeel dat werkzaamheden uitvoert voor meerdere andere (interne) bedrijfs onderdelen of business units. Het idee hierachter is dat als processen kunnen worden gestandaardiseerd, er een betere dienst geleverd kan worden tegen lagere kosten. Door een shared service center (SSC) in te richten, verzekeren organisaties zich ervan dat door de gehele organisatie dezelfde processen worden gehanteerd.

Shared service centers

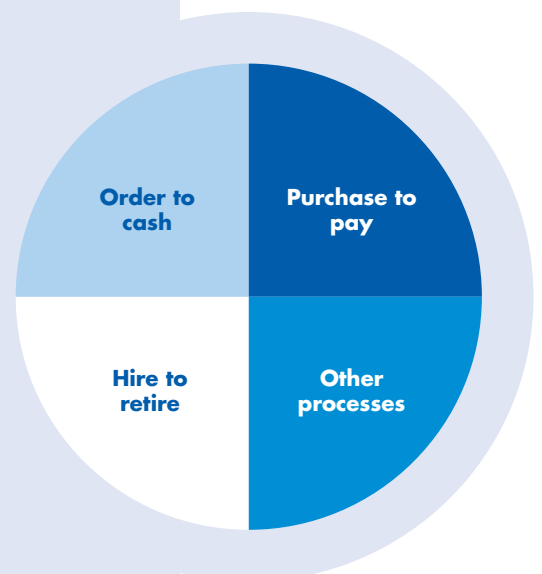
Bij het opzetten van een SSC wordt vaak gebruik gemaakt van outsourcing en/of offshoring, maar dat hoeft niet; een SSC kan ook binnen de eigen organisatie worden ingericht. Minimaal heeft een SSC de volgende kenmerken:

- een SSC functioneert als een standalone organisatie;
- een SSC is procesgeoriënteerd en richt zich op specifieke activiteiten binnen (meestal transactiegerichte) processen, zoals *order to cash*, *purchase to pay*, *hire to retire*;
- een SSC is gericht op het leveren van diensten en ondersteuning aan 'business partners';
- een SSC is gericht op continue verbeteringen.

Voordelen

Het opzetten van een SSC heeft vele voordelen. Als alles volgens het boekje verloopt kunt u rekenen op een of meer van de volgende effecten:

- kostenreductie;
- synergie;
- verhoging van de professionaliteit en kwaliteit;
- verhoging van de arbeidsproductiviteit;
- strategische flexibiliteit;
- meer transparantie.



Valkuilen

De invoering van een SSC gaat echter niet vanzelf; het is een ingewikkeld proces waarbij onderweg het een en ander mis kan gaan. Om een paar valkuilen te noemen:

- Er is onvoldoende nagedacht over de scope van de SSC. Welke activiteiten moeten precies in het SSC worden ondergebracht? Alleen *accounts payable* of (op termijn) alle administratieve functies?
- Er is onvoldoende aandacht voor de communicatie door het management. Van bovenaf moet duidelijk uitgelegd worden wat het doel en de werkwijze van het SSC is, met nadruk op de beoogde resultaten en de toegevoegde waarde.
- De kwaliteit van de ICT (ERP-systemen) is ondermaats. Dat is met name rampzalig in geval van outsourcing; het contact met de rest van de organisatie verloopt bij outsourcing immers grotendeels of volledig met behulp van IT-middelen.

Wat wij voor u kunnen doen

Bij het nadenken over en inrichten van een SSC komt dus nogal wat kijken, waarbij verschillende onderdelen van de organisatie betrokken zijn. De meeste organisaties beschikken niet over de expertise en de brede blik die nodig zijn om goed te overzien hoe een SSC het best kan worden opgezet. In dat geval kan het nodig zijn om externe expertise in te schakelen om optimaal te profiteren van de voordelen die een SSC ontegenzeggelijk biedt. Daarbij valt te denken aan:

- het opstellen van een business case voor een SSC, het inventariseren van de risico's en het analyseren van de impact ervan;
- het verzorgen van het algehele projectmanagement voor de transitie van decentrale naar centrale processen;
- het inrichten van de centrale IT-applicatie en de opbouw van de administratieve processen in de nieuwe omgeving.

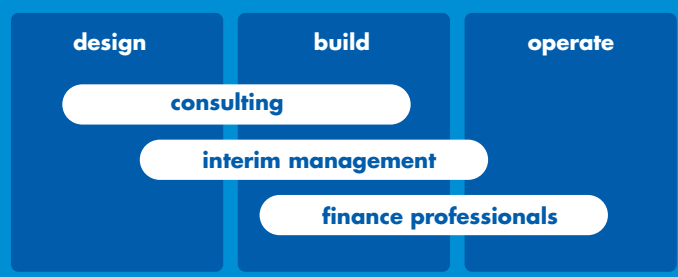
Neem voor meer informatie over dit onderwerp contact op met:

Koen Perik
k.perik@sis-finance.nl

Jan Schipper
j.schipper@sis-finance.nl

SIS Finance adviseert en ondersteunt organisaties op het terrein van management en finance. De ervaren finance professionals, interim managers en consultants van SIS Finance creëren oplossingen die opdrachtgevers helpen hun doelstellingen te bereiken.

reikwijdte dienstverlening



www.sis-finance.nl
Amsterdam | Eindhoven