

BUSINESS SUPPORT SERVICES

Acandos tjänster inom Business Support Services hjälper organisationer och företag att effektivisera sin verksamhet med utgångspunkt i affären och dess krav på lednings- och stödfunktioner. Vi lägger stor vikt vid en helhetssyn på styrning, organisation, processer och systemstöd.



Verksamhetsstyrning för stödfunktion/tjänsteleverantör

Kraven på nästa generation stödfunktioner accelererar. Effektiv och transparent verksamhetsstyrning har blivit en viktig konkurrensfaktor för stödfunktionen/tjänsteleverantören. Med Acandos erbjudande inom verksamhetsstyrning hjälper vi våra kunder att få ut bästa tänkbara affärs- och verksamhetsnytta för sin stödfunktion. Angreppssättet gör det lätt för dig som kund att snabbt komma igång och få konkreta resultat med begränsad affärsrisk. Du får bra stöd för en tydlig och transparent uppföljning som möjliggör effektiv verksamhetsstyrning. Erbjudandet omfattar tydliga mål, leveranser, metoder och arbetssätt baserade på erfarenheter från genomförda projekt hos våra kunder.

Vanliga frågeställningar:

- Hur kan processer/tjänster följas upp och styras med en traditionell kostnadsställestruktur och kontoplan?
- Hur kan vi säkerställa om arbetet som utförs är effektivt?
- Vad kostar de olika processerna/tjänsterna?
- Är förbrukningen av processer/tjänster lika stor för olika kunder?
- Hur kan kostnadsstyrningen förändras för att lösa dessa problem?

Genom schablonfördelning av stödfunktionens/tjänsteleverantörens kostnader riskerar man att ta bort kostnadsmedvetenheten och drivkraften till effektivitetshöjningar.

Utmaningar för stödfunktioner/tjänsteleverantörer

Stödfunktionen

Förbättringar av den egna verksamheten:

- Ekonomisk redovisning är ofta otillräcklig för beräkning av verklig kostnad per tjänst.
- Stödsystem utgår från kärnverksamhetens behov men stödjer inte alltid stödfunktioners specifika behov.
- Integrationen mellan verksamhets-, fakturerings- och lönesystem är inte alltid optimal.
- Verkliga kostnader för olika tjänster avspeglas inte alltid i dagens prissättning.
- Förbättringsmöjligheter är svåra att kostnads-/nyttoberäkna och sedan följa upp.
- Avsaknad av tydliga tjänstdefinitioner och tydliga kostnads-kalkyler försvårar benchmarking.
- Svårt att förutse och planera bemanning för att möta volymförändringar.

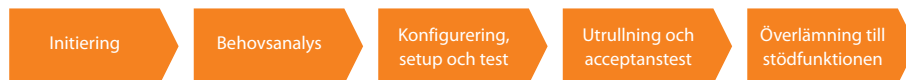
Kunden

Tjänsteinnehållet är inte alltid tydligt för kunderna. Förståelse saknas ofta för den debiteringsmodell som används. Att erhålla en transparent kostnadsuppföljning kräver ofta stora manuella insatser. För att kunden ska kunna ha möjlighet att påverka den debiterade kostnaden behöver kunden veta:

- Vad driver kostnaderna per tjänst?
- Hur sätts priserna?
- Leveransvolymernas omfattning.

Acandos metod

Verksamhetsstyrning för stödfunktion/tjänsteleverantör omfattar genomlysning av stödfunktion/tjänsteleverantörens verksamhet ur ett affärs- och verksamhetsperspektiv. Fokus ligger på att säkerställa att verksamheten får relevant stöd i sin verksamhetsuppföljning. Ett vanligt ekonomisystem räcker som regel inte som planerings- och uppföljningsstöd. Metoden är indelad i fem steg. I Behovsanalysen utformas kraven på den framtida systemlösningen. Målet är att säkerställa att verksamheten/tjänsteleverantören har rätt inriktning och levererar de tjänster, som verksamheten efterfrågar och behöver, i förhållande till tillgängliga resurser.



Acando erbjuder ett färdigpaketerat angreppssätt för att på kort tid få upp relevanta frågeställningar och åtgärdsförslag på bordet. Efter genomfört projekt kan stödfunktionen/tjänsteleverantören bland annat få svar på frågorna:

- Vad kostar det vi gör?
- Hur mycket ska kunderna betala?
- Hur ska vi ta betalt?
- Hur bra är vi?
- Hur kan vi jämföra oss med liknande organisationer?
- Hur påverkas vi av förändringar?

Effekter av genomfört projekt:

Projektet resulterar i en stödfunktion/tjänsteleverantör som levererar utifrån affärens och verksamhetens inriktning, behov och prioriteringar. Gemensamt kan stödfunktionen/tjänsteleverantören och kunderna skapa starkare SLA:er (Service Level Agreement) med pris- och kostnadsuppföljning. Det möjliggör besparingar genom att ej behövd och icke-produktiv verksamhet kan skalas bort. Skapandet av en tydlig helhetsbild avseende nuläge, inriktning och mål möjliggör välgrundade prioriteringar och beslut.

Stödfunktionen

Förbättringar av den egna verksamheten:

- kan förklara hur kostnaden/ priset byggs upp
- kan förklara och fakturera baserat på förbrukad volym
- kan få ett bättre kostnadsunderlag för benchmarking, beslut om outsourcing och egen effektivisering
- kan identifiera förbättringspotentialer och kontinuerligt mäta produktivitet utifrån processkostnader och "kostnad per output"
- kan styra kunden mot önskvärt beteende
- kan få stöd för resursplanering.

Kunden

- kan förstå prissättningen
- kan ta bättre inköpsbeslut och i partnerskap med stödfunktionen/tjänsteleverantören reducera kostnader – det skapas win-win situationer.



MER INFORMATION

Kontakta erbjudandansvarig för Shared Service Center på telefon: 0771-501 000 eller via e-post: ssc@acando.com.

Acando is a consultancy company that in partnership with its clients identifies and implements sustainable business improvements through information enabled by technology. Acando provides a balance of high business value, short project times and low total cost. Acando's annual turnover is about EUR 160 million and the Group employs approximately 1,100 professionals in six European countries. Acando is listed at NASDAQ OMX Nordic. Acando's corporate culture is based on three core values: **Team spirit, Passion and Results.** www.acando.se