

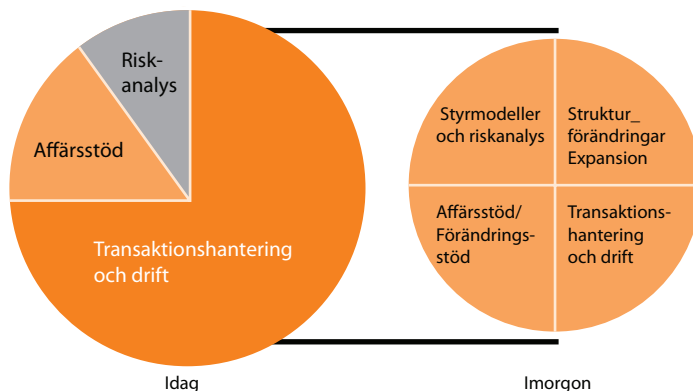
BUSINESS SUPPORT SERVICES

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.



Shared Service Center

Morgondagens stabsfunktioner måste leverera mer värde till lägre totalkostnad. Kraven på verksamhetsanalys och strategiskt inriktat stöd ökar samtidigt som transaktionshanteringen måste effektiviseras. Ett sätt att adressera båda dessa aspekter är att etablera så kallade Shared Service Centers (SSC).



Öka andelen värdehöjande arbete

Undersökningar visar att större delen av arbetet som utförs i olika stabsfunktioner är relaterat till icke värdehöjande uppgifter, såsom transaktionshantering och rapportering. Kvaliteten är dessutom ofta varierande. I första hand är det transaktionshanteringen som måste effektiviseras för att kunna ge utrymme åt mer värdehöjande verksamhetsstöd.

Shared Service Centers funktion

I ett Shared Service Center delar organisationen på en gemensam tjänst/resurs vilken den kan styra och påverka genom serviceavtal och kontrakt. Det kan vara arbetsuppgifter som till hög grad kan standardiseras eller det kan vara specialresurser som är för dyra för varje enskilt bolag. Ekonomi är det vanligaste området, men SSC kan även omfatta andra delar av verksamheten.

Ekonomi	Inköp	Personal	IT	Facility management	Ärendehantering
Leverantörsreskontra Kundreskontra Bokslut Löpande redovisning Anläggnings-tillgångar Reseräkningar	Dagligt inköp Projektköp Investeringar Strategiskt inköp Förhandlingar Logistik	Löner/bonus Utbildning/kompetensutveckling Rekrytering Administration Hälsovård	Standarder Reglering av hård-vara och mjukvara Teknisk ledning Teknisk utveckling Telekomfrågor	Reception/växel Post/godshantering Kontorsservice Dokumenthantering Lokaler och underhåll Säkerhet	Reklamationer Förfrågningar Utredningar Ansökningar

KUNDREFERENS

Skatteverket med verksamhet på 186 orter i Sverige.

Utmaning

I samband med sammanslagningen av tio regionala Skattemyndigheter och Riksskatteverket till en myndighet, Skatteverket, fattades beslut att bilda en gemensam organisation för ekonomiadministration och lönehantering. Dessa uppgifter utfördes då lokalt eller regionalt och en ökad samordning eftersträvades.

Uppdrag

Acando fick i uppdrag att:

- Genomföra en konsekvensanalys, både kvalitativ och kvantitativ
- Beskriva nuläget och ett önskat börläge samt skapa ett övergripande business case
- Ta fram en detaljerad plan och förberedande aktiviteter inför genomförandefasen
- Stödja Skatteverkets projektorganisation i genomförandefasen
- Leda ett program för kontinuerliga förbättringar efter projektslut
- Under projektet ansvara för förändringsledning

Förbättringar

- Shared Service Centret implementerades enligt plan och arbetar med ny organisation, nya processer och nytt systemstöd
- Ekonomiadministration och lönehantering utförs nu centralt, på en ort
- Effekten per 1 juli 2004, då Shared Service Centret var fullt etablerat, var mer än en 50% kostnadsreducering

MER INFORMATION

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

Acandos metoder och besparingspotential

Acandos metod bygger på iterativa steg där centrets egen personal integreras och involveras i hög grad. Arbetet består av tre delar och anpassas till var respektive kund befinner sig i sin utveckling.

»Konsekvensanalys« och »Införande« integreras med fördel (inte nödvändigt) vid initial etablering av supportfunktionen och innebär såväl process – som system-

mässiga aspekter liksom förändringsledning i genomförandet. Normal realiserad besparing är 30-50%.

»Effektiviseringsprogram« vänder sig till redan etablerade SSC och fokuserar på att få supportfunktionens personal att själva arbeta med förbättringsprogram samt att skapa effektivt beslutsstöd för SSC-ledningen.

Uppläggen kundanpassas i hög grad, men normal besparingseffekt är 20-30%.



Acando är ett konsultföretag som tillsammans med sina kunder identifierar och genomför bestående verksamhetsförbättringar genom informationsteknik. Acando erbjuder balans mellan hög kundnytta, kort projekttid och låg total kostnad. Acando omsätter på årsbasis cirka 1,5 miljarder kronor och har cirka 1000 medarbetare i fem länder i Europa. Bolaget är noterat på NASDAQ OMX Nordic. Företagskulturen baseras på kärnvärdena: **Laganda, Passion och Resultatskapande.** www.acando.se