



Betere dienstverlening tegen lagere kosten

De som is meer dan de delen

Hogere kwaliteit van de dienstverlening, meer klantgerichtheid (1 centraal contactpunt) en vooral: lagere kosten. Dat zijn de belangrijkste voordelen van een Shared Service Center (SSC). Door het concentreren van bestaande bedrijfsfuncties worden vragen van cliënten via één centraal loket behandeld. Niet verwonderlijk dat steeds meer grote en middelgrote organisaties gebruikmaken van een SSC. Toch is de opzet en implementatie in de praktijk vaak weerbarstiger dan de theorie. Bovendien is niet iedere activiteit geschikt voor een SSC. Als organisatieadviesbureau kan Real Support u ondersteunen bij een effectieve én efficiënte implementatie. Bovendien kunnen onze ervaren consultants u resultaatgericht adviseren over de do's en dont's. Zodat een Shared Service Center ook in uw organisatie uitgroeit tot een succes. En meer is dan de som der delen!

Shared Service Center bundelt krachten

Wat is een Shared Service Center (SSC)?

"In een Shared Service Center zijn allerlei processen samengevoegd die een organisatie op ongeveer vergelijkbare wijze uitvoert", verduidelijkt Real Support consultant Koen Heijnen, die een artikel heeft geschreven over SSC. "Denk daarbij bijvoorbeeld aan administratieve taken, dataverwerking en standaard informatieverstrekking over bijvoorbeeld personeelszaken. Een SSC is een resultaatverantwoordelijke eenheid binnen een

Doel:
Het verbeteren van de servicekwaliteit

organisatie. Op basis van afspraken biedt een SSC haar diensten aan andere eenheden aan tegen een afgesproken prijs. Met als doel: het verbeteren van de servicekwaliteit en tegelijkertijd het besparen van kosten."

Werkwijze van een SSC

De frontoffice van een SSC ontvangt vragen en klachten van klanten en staat hen via één centraal loket te woord. Dit kan per e-mail, brief, fax of telefoon.

Het SSC registreert de vragen en beantwoordt deze indien mogelijk zelf. Moeilijkere vragen worden geclassificeerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke back office medewerker. Deze koppelt (na contact met interne of externe partijen) de benodigde informatie terug aan de front office, waarna het SSC antwoord geeft aan de klant.

Koen Heijnen: "Van de vragen en klachten maakt het SSC een rapportage. Hieruit blijkt bijvoorbeeld de klachten of vragen top 10. Aan de hand van een Frequently Asked Questions-document kunnen medewerkers deze meest gestelde vragen (inclusief de antwoorden daarop) snel afhandelen. Anderzijds kan er pro-actief informatie gegeven worden aan de klant. Ze hoeven het wiel immers niet telkens opnieuw uit te vinden. Bovendien kunnen zij moeilijke cases raadplegen wanneer een dergelijk geval zich weer voordoet (aan de hand van kennismanagement). Zo kunnen organisaties hun klanten sneller te woord staan en kosten besparen doordat minder arbeidsplaatsen voor de back-office nodig zijn."

De belangrijkste voordelen op een rij

- De klant kan voor al zijn vragen bij één loket terecht.
- Geeft snel inzicht in pijnpunten van de organisatie.
- Centrale registratie van vragen en klachten.
- Schaalvoordeel bespaart kosten.
- Helder inzicht in kosten, aantal en soort meldingen en afhandeltijd.
- Mogelijke opstap tot Business Process Outsourcing.
- Werken op basis van serviceovereenkomsten is scherper en zakelijker.

Valkuilen

De implementatie van een Shared Service Center kan alleen succesvol verlopen wanneer enkele barrières zijn weggenomen, zoals gebrek aan draagvlak en verouderde IT-systemen. Een andere cruciale factor zijn de SSC-medewerkers. "Organisaties vertrouwen erop goedkopere diensten te kunnen leveren met een betere service", aldus de Real Support consultant. "Maar dat is niet vanzelfsprekend. Er zijn diverse valkuilen, bijvoorbeeld tijdens de transitie naar een SSC. Medewerkers die eerst werkten bij lokale vestigingen verspreid over Nederland, moeten dan soms vanuit één centraal punt hun werkzaamheden verrichten.

Meer informatie?

Wilt u meer weten over Shared Service Centers volgens Real Support? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of kijk op onze website voor meer informatie. Wij helpen u graag verder!

Dat geeft weerstand omdat medewerkers hierdoor langere reistijden maken of moeten verhuizen. Verder dienen servicemedewerkers een goede training te krijgen. Zodat ze weten om te gaan met de nieuwe werkwijze, de tools en de vragen."

Real Support biedt in deze en andere zaken uitkomst met advies en ondersteuning. Bovendien is voor een effectieve implementatie een goede projectleiding noodzakelijk. "Doe niet alles tegelijk", adviseert Heijnen. "Faseer de invoering, waardoor medewerkers langzaam kunnen wennen aan de nieuwe werkwijze." De implementatie wijze die Real Support hanteert is gebaseerd op het zogenaamde "Click, Call, Face principe", deze procesgerichte aanpak is als volgt te specificeren:

Procesgerichte aanpak volgens het "Click, Call, Face principe."

Wat verstaan we onder click-call-face?

- Medewerkers – waaronder managers – handelen hun HR-zaken af via een (HR) portaal op een computer waarin zij met behulp van "employee self service" of "manager self service" – applicaties, persoonsgegevens, ziekmeldingen, een verzoek tot indiensttreding, verlof of uren goedkeuren enz enz. (Click)
- Lukt dat niet dan neem je contact op met een HR-helpdesk, deze probeert 70% van de vragen direct af te handelen. Om dit goed te faciliteren kun je een kanalen strategie invoeren. (webform, e-mail, telefonie, ESS en MSS) (Call)
- De overige 30% kunnen niet direct worden afgehandeld en worden doorgezet naar 2e of 3e lijns. De zogenaamde back-office of HR-specialisten. Deze nemen persoonlijk contact op. (Face)

Welke processen zijn geschikt?

Processen waarbij regelmatig dezelfde soort handelingen moeten worden verricht, lenen zich voor een SSC. Taken en werkzaamheden waarbij een "warm contact" nodig is, echter niet. "Neem bijvoorbeeld personeelszaken", verduidelijkt de consultant. "Het beantwoorden van de vraag hoeveel verlofdagen een medewerker heeft (personeelsmanagementproces) is gemakkelijk onder te brengen in een SSC. Maar HRM-beleidszaken niet. Wanneer er geen direct contact is met de medewerker, kun je niet zien hoe deze zich voelt."



Real Support bv