



HR SHARED SERVICE CENTERS

'Best of both worlds' van centrale en decentrale HR

Staat u voor één van de volgende uitdagingen?

- > **Uw decentrale HR afdelingen en HR administraties, met ieder hun eigen werkwijzen, functioneren suboptimaal. De professionaliteit en kwaliteit van de dienstverlening laat te wensen over. Hoe realiseert u een optimale HR ondersteuning van uw primaire proces?**
- > **U ziet door de bomen het bos niet meer: een wirwar aan HR processen, HR werkwijzen en HR procedures. Op welke wijze kunt u uniformiteit en standaardisatie van uw ondersteunende HR processen realiseren met maximale toegevoegde waarde?**
- > **De kostenstructuur van uw HR organisatie is ondoorzichtig evenals de relatie met de output. Op welke wijze realiseert u transparantie, met grip op uw kosten?**
- > **Organisatieveranderingen, fusies en overnames kunnen leiden tot een ondoorzichtige organisatiestructuur. Op welke wijze realiseert u flexibiliteit en maakt u verdere groei en ontwikkeling van uw HR Shared Service Centers (SSC) mogelijk?**
- > **Hoe flexibel en geïntegreerd is uw HR SSC in uw organisatie?**

Het inrichten, implementeren en verbeteren van een HR SSC biedt oplossingen voor bovenstaande vraagstukken.

Wat verstaan wij onder een (HR) SSC?

Een SSC:

- > is een resultaatverantwoordelijke eenheid;
- > is de interne organisatie van een onderneming, overheidsinstelling of non-profit instelling;
- > levert diensten op een specifieke specialisatie;
- > behoort tot de operationele eenheden van die onderneming;
- > werkt op basis van een overeenkomst tegen een verrekenprijs.

Specifieke HR processen die administratief en repetitief van aard zijn, kunnen worden uitgevoerd binnen

een SSC. Dit geldt bijvoorbeeld (maar niet alleen) voor processen zoals personeels- & salarisadministratie, werving & selectie, opleiden & ontwikkelen.

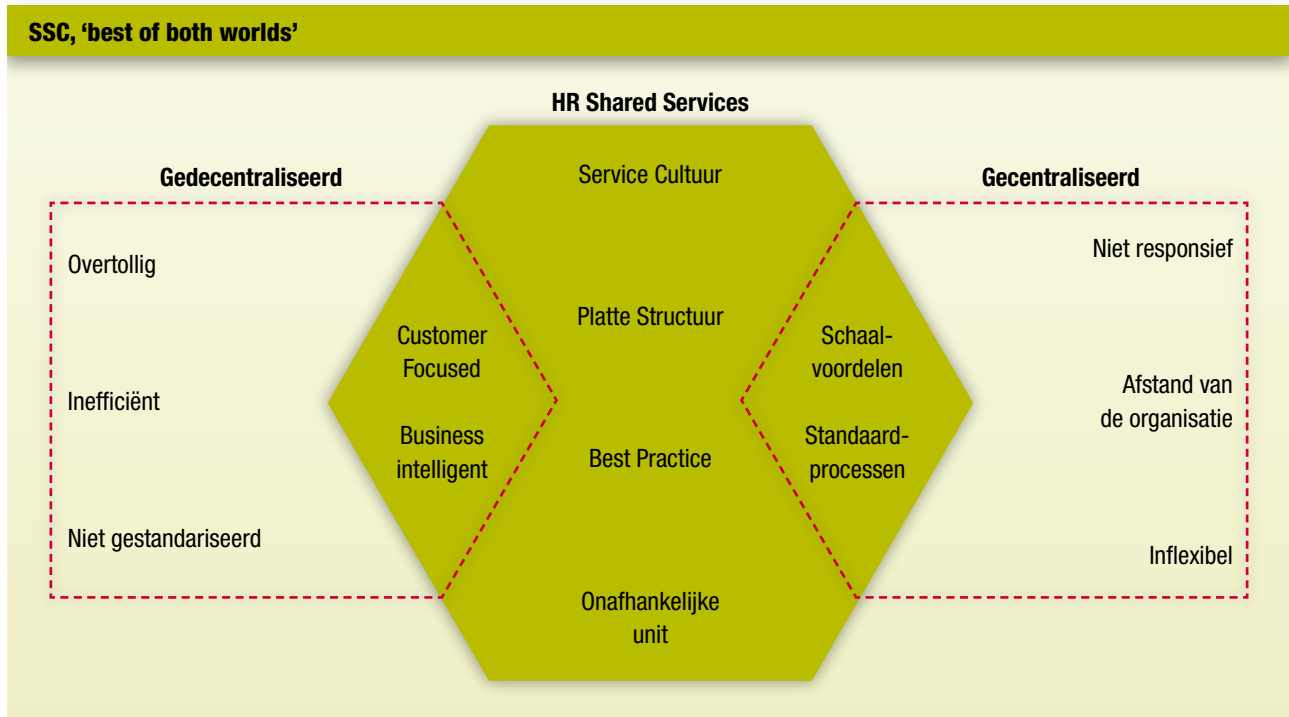
Een SSC biedt de 'best of both worlds': de focus op en kennis van de klant kenmerkend voor decentralisatie, tegelijkertijd gestandaardiseerde processen en schaalvoordelen die een gecentraliseerde organisatie kent.

Aanpak van Atos Consulting

Onze aanpak om een SSC te implementeren bestaat uit vier stappen, die wij samen met u doorlopen.

Een integrale programmamanagement benadering

HR SHARED SERVICE CENTERS



is hiervoor vereist. Gedurende onze aanpak zijn change management en communicatie onmisbare componenten om behaalde resultaten in de organisatie te implementeren en te borgen.

Vision

In de eerste fase worden de HR SSC strategie, positie en scope vastgesteld. Een haalbaarheidsstudie (business case) wordt uitgevoerd, waarvan een stakeholderanalyse, nulmeting van de processen (IST) en een blauwdruk (incl. randvoorwaarden) van de HR SSC organisatie deel uitmaken.

Design

In de tweede fase wordt het detailontwerp van de Shared Service organisatie gemaakt. De nieuwe processen (SOLL) worden beschreven en een Service Management Framework (dienstencatalogus, SLA's, KPI's) wordt opgesteld. Competenties van medewerkers worden in kaart gebracht en er worden functiebeschrijvingen opgesteld. De noodzakelijke randvoorwaarden worden bepaald en de interne en externe besturing van het SSC worden beschreven. Specificaties van ondersteunende IT-systemen en noodzakelijke management-rapportages worden geïnventariseerd. Locatiebepaling en inventarisatie van belastingtechnische en juridische vraagstukken maken ook deel uit van deze fase.

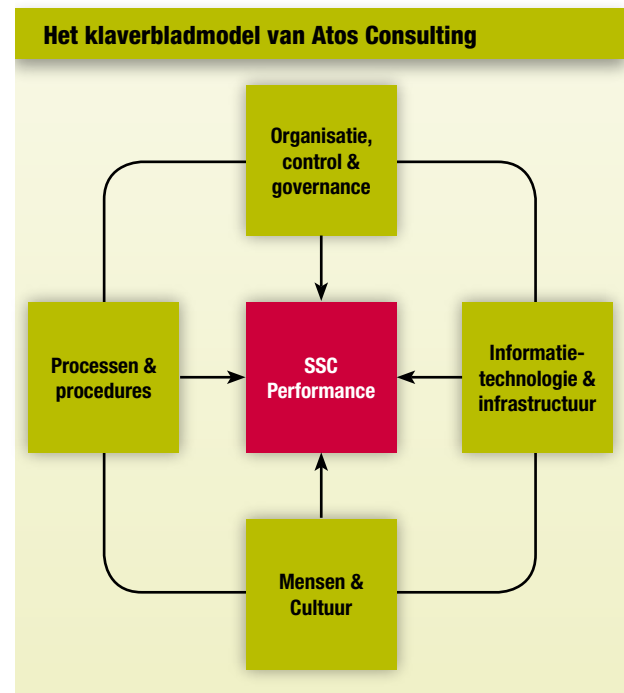
Build

In de derde fase wordt een migratieplan opgesteld. Deze heeft onder meer betrekking op de huisvesting, het benoemingsproces, trainings- en verhuisingsplan. Ook wordt een eventuele pilot voorbereid en uitgevoerd.

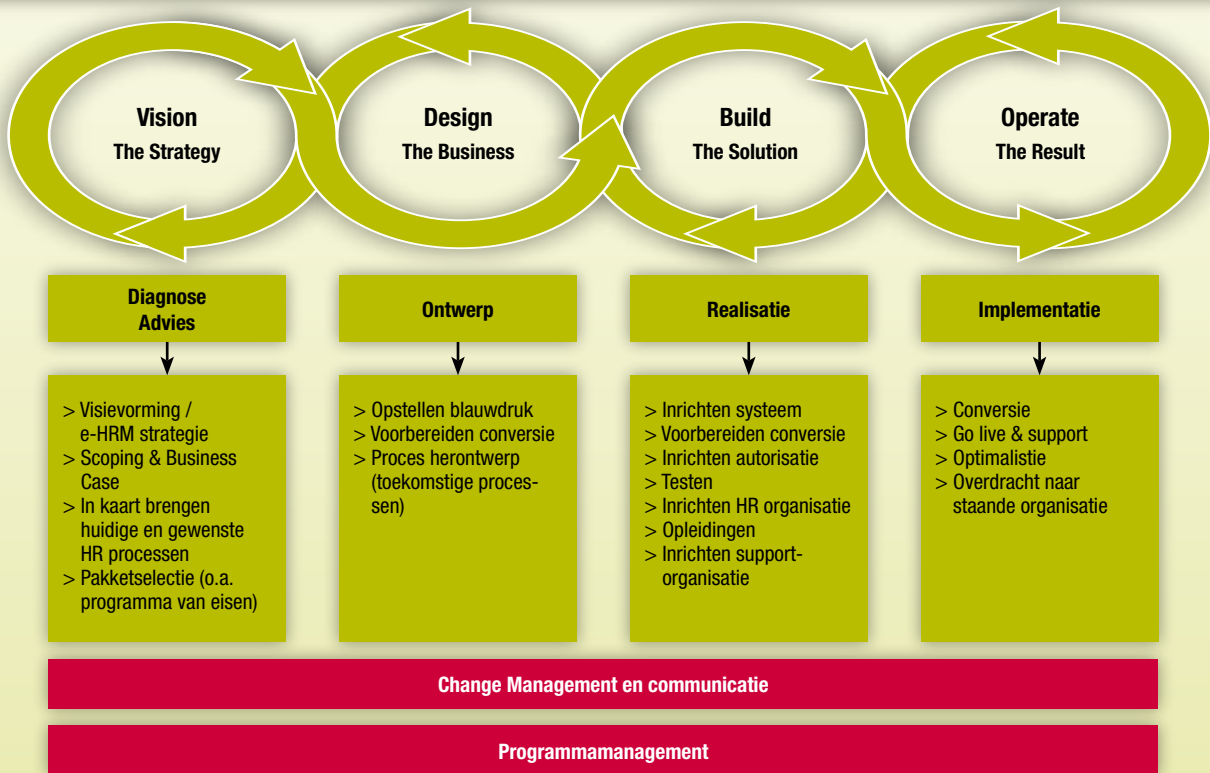
Medewerkers worden geworven, benoemd en getraind, de SLA's en KPI's worden geïntroduceerd en eventuele openstaande vraagstukken op belastingtechnisch en juridisch gebied worden opgelost.

Operate (en enhance)

In de vierde fase vindt de uitrol plaats. Medewerkers verhuizen eventueel naar de nieuwe locatie(s) en gaan volgens de nieuwe werkwijzen en met de nieuwe systemen werken. In deze fase wordt een bedrijfsplan opgesteld waarin beschreven wordt op welke wijze de



De integrale programmamangement benadering



organisatie wordt gecontinueerd. Ook worden de eerste successen in de organisatie gecommuniceerd. Na de ingebruikname wordt de performance van het HR SSC gemonitord en procesverbeteringen doorgevoerd waar nodig op het bestaande SSC.

Wij onderscheiden vier soorten (volwassenheidsfasen) HR SSC's:

1. Transactiegericht SSC
2. Servicegericht SSC
3. Procesgeïntegreerd SSC
4. Ketengeïntegreerd SSC

Afhankelijk van de volwassenheidsfase worden activiteiten ontplooid om een SSC te verbeteren. Deze verbeteringen kunnen klein van omvang zijn (veel quick wins) of, wanneer de impact van de verbetering groter is, als verbeterproject worden ingepland.

Gedurende deze vier fasen bewaken wij voortdurend de balans tussen de componenten: IT-infrastructuur, processen, organisatiecultuur & control en mensen & cultuur.

Wat levert een HR SSC u op?

1. Operational Excellence
 Een servicegerichte HR organisatie die een optimale ondersteuning biedt aan het primaire proces door een front office benadering van de backoffice functie. Een klantgerichte en professionele HR functie door afstemming met de klant over eisen t.a.v. kwaliteit, tijdigheid en flexibiliteit van de transactieverwerking, vastgelegd in een SLA.
2. HR Optimalisatie
 Volledige concentratie op het primaire proces; de activiteiten die waarde toevoegen. Vermindering van dubbele administraties, handelingen en overdrachtsmomenten. Kwaliteitsverbetering door taakspecialisatie en -concentratie.
3. Kostenbesparing
 Een transparante en inzichtelijke kostenstructuur, waardoor mogelijkheden voor interne benchmarking en sturing ontstaan. Substantiële kostenreductie door concentratie en herontwerp van HR processen.
4. Inrichting governance structuur
 Door standaardisatie wordt het gemakkelijker om acquisities snel in lijn met de groepsstandaarden te brengen. Op elkaar aansluitende werkwijzen, systemen, standaarden en procedures waardoor de flexibiliteit van de organisatie wordt vergroot.

HR SHARED SERVICE CENTERS

Waarom Atos Consulting?

De combinatie van gedegen inhoud van zowel HR als Business, procesbegeleiding, change management en project- en programmamanagement, maakt Atos Consulting een zeer aantrekkelijke partner.

Onze ondersteuning heeft een aantal kenmerken:

- > We gaan altijd uit van heldere doelstellingen bij HR transformatie in uw organisatie.
- > Wij stellen samen met u een plan van aanpak op dat geheel past bij uw ambities en werkwijzen.
- > Wij bieden end-to-end oplossingen aan en doorlopen samen met u het hele traject van HR transformatie, inclusief implementatie en verankering.
- > Voor IT-ondersteuning beschikken wij, naast onze eigen expertise, over partnerships met gespecialiseerde IT-pakketaanbieders.

Wilt u direct zien wat wij voor u kunnen betekenen, neem dan contact op met:

Sonja Westerveld

Telefoon 088 265 84 26

E-mail sonja.westerveld@atosorigin.com

Voor meer informatie:

Atos Consulting

Papendorpseweg 93

3528 BJ Utrecht

Telefoon 088 265 88 88

www.atosconsulting.nl

