

SSO-K HELYE ÉS SZEREPE A JELEN GAZDASÁGI KÖRNYEZETBEN

Forgács Judit

2016 május 10



CREATING COMPETITIVE ADVANTAGE TOGETHER

ÁTTEKINTÉS

- Miért támogatja a kormányzat az SSOk létrejöttét?
- Mi a célja vállalatnak a kiszervezéssel/SSO létrehozásával?
- Típusaik (near-shore, offshore, captive, stb.)
- Hogyan lehet egy SSO-t létrehozni? Milyen módon lehet kiépíteni? (emberek, processzek, technológiák)
- Melyek a buktatói, a szervezet egészének előnyei és milyen módon történik a működtetése?
- Hogyan tudnak „kitűnni” az SSO-k jelen gazdasági környezetben?
- Trendek

MIÉRT TÁMOGATJA A KORMÁNY AZ SSO-K LÉTREJÖTTÉT

- Jelenleg kb 45-50.000 embert foglalkoztat
- Stratégiai ágazat - 2-ik leggyorsabban növekedő szektor az autóipar után
- Munkahely teremtés
- Know-how import
- Diplomások alkalmazása (magas %-ban a nyelveket beszélő munkavállalók egyetemeket végeztek)

MILYEN OKBÓL SZERVEZNEK KI A VÁLLALATOK?

- Alacsonyabb és tervezhető működési költségek
- Vállalat fókuszálásának növelése
- Hozzáférés jólképzett munkaerőhöz (a kiszervezendő területen)
- Belső erőforrások felszabadítása más célokra
- Erőforrások nem elérhetőek házon belül
- Átalakítás felgyorsítása
- A tevékenység nehezen menedzselhető
- Működési tőke felszabadítása
- Kockázat megosztása

Outsourcing = Offshoring ?

- Outsourcing = a vállalat bizonyos - a saját működésével kapcsolatos - tevékenység(ek) elvégzésével egy – tulajdonosi és vezetési szempontból is független - másik vállalatot bíz meg
- Offshoring = a vállalat üzleti folyamatainak áthelyezése alacsonyabb működési költségű országba
- Near-shoring = amikor az alacsonyabb működési költségű ország földrajzi távolsága nem számottevő (azonos földrész, szomszédos ország stb.)

OUTSORCING ÉS OFFSHORING

	Vállalaton belüli „szolgáltatás” (captive)	Kiszervezés (outsourcing)
„Onshore”	A szolgáltatási tevékenység nyújtása és a szolgáltatás igénybevétele azonos országban van	A szolgáltatást nyújtó cég és a szolgáltatást igénybevevő cég azonos országban van
„Offshore”	A szolgáltatási tevékenység nyújtása és a szolgáltatás igénybevétele alacsonyabb működési költségű, földrajzilag eltérő helyen van (= captive offshore)	A szolgáltató cég és a szolgáltatást igénybevevő cég földrajzilag eltérő helyen van

MILYEN OKBÓL HOZNAK LÉTRE CAPTIVE SSO-T A VÁLLALATOK ?

- A külső szolgáltatóhoz való kiszervezés valamelyik dimenzióban túl magas kockázatot jelent
- Költség megtakarítás
- Transzparencia
- Központi irányítás
- Standard folyamatok
- Egységes minőség

CAPTIVE ELŐNYEI ÉS HÁTRÁNYAI

■ Előnyök

- Az ellenőrzés a vállalaton belül marad
- Lehetőség az azonos vállalati kultúra megteremtésére a captive érdekeltségben
- Üzleti és személyes adatok magasabb fokú védelmének biztosítása

■ Hátrányok

- Bizonyos méret alatt gazdaságtalan
- A megtérülési ideje hosszabb mint outsourcing esetén
- A nem kritikus folyamatokat egy arra szakosodott szolgáltató jobban kezelné

A KISZERVEZÉS 2 FŐ TÍPUSA

- „lift and shift” = a meglévő folyamat(ok) átvétele és működtetése a szolgáltató által

Célja:

- a „probléma” átadása másnak kevesebb pénzért
- Rövidebb implementációs folyamat
- Rövid időn belüli költségcsökkentés

- „transform and transfer” = az ügyfél folyamatainak közös átalakítása a jövőbeni folyamatokra és ezt követően átadása a szolgáltatónak

Célja:

- Sztenderdizálás
- Új technológia bevezetése (opcionális)
- Általában hosszú „due diligence” és „implementációs” folyamat
- Hosszútávú költségcsökkentés

A KISZERVEZÉS BUKTATÓI

- Költséghatékonysági okokból számos vállalat bízza külső szolgáltatóra működésének fontos területeit, sokuknak azonban túl nagy kihívást jelent a kiszervezett folyamatok megfelelő ellenőrzése.
- A bizonytalanságot és kockázatokat növeli, ha a vállalat nem fordít kellő figyelmet külső partnerei tevékenységére, ha viszont túl sokat foglalkozik velük, az már a szolgáltatók hatékony munkáját veszélyezteti.
- Mindkét fél számára megoldást jelenthet a kiszervezett tevékenységek egységes auditálása.

SSO LÉTREHOZÁSÁNAK LÉPÉSEI



CREATING COMPETITIVE ADVANTAGE TOGETHER

ELSŐ LÉPÉS - TERVEZÉS

- „Business case” ami tartalmazza az alapos elemzését az alábbi paramétereknek:
 - Pénzügyi terv
 - megtakarítási lehetőség,
 - adókedvezmények,
 - munkahely teremtő támogatás,
 - operáció működési költsége
 - Mikortól lesz profitábilis a beruházás stb.
 - Munkaerő piac elemzése
 - Ország jogi és infrastrukturális kockázata
 - Szervezeti felépítés, implementációs erőforrások és költségük, SPOC
 - Munkaerő szükséges képzése és annak költsége

MÁSODIK LÉPÉS - IMPLEMENTÁCIÓ

- HR
 - Toborzás
 - Munkaügy, bérszámfejtés
 - Policy, process
- IT
 - Saját cég
 - Ügyfél
- Üzleti folyamatok
 - Saját cég
 - Ügyfél
- Technológiák
 - Saját anyavállalat
 - Ügyfél

Back office support: Könyvelés, Pénzügy, Beszerzés, IT, HR, bérszámfejtés

TIPIKUS HIBÁK

- A kiszervezendő feladatok, területek hiányos vagy pontatlan definiálása (scope)
- A scope definiálásában nem vesznek részt azok a stake holderek, akik a szolgáltatás ügyfelei (tipikus hiba captive SSC esetén)
- A kiszervezett és a maradó felelősségek pontatlan vagy hiányzó meghatározása
- Tranzíciós folyamat - terv vs tény...
- Implementációs folyamat időigénye alul van becsülve
- Nincs stabilizációs időszak tervezve
- Létszám alul van becsülve az elvégzendő feladathoz képest

HOGYAN TUD KITŰNNI EGY SSO A HAZAI KÖRNYEZETBEN?

- Karrier lehetőség
- Iroda, munkakörülmények
- Juttatások
- Dinamikus, fiatalos cégekultúra
 - Social media – tilos vagy engedélyezett?
 - Home office?
 - Lehetőség a fejlődésre

TRENDEK

- Az SSO szektor ma már érett szakaszában van Magyarországon is (10 éves)
- A tradicionális SSO komoly költségmektakarítást hozott (10-15% éves elvárt költségcsökkenés)
- A tradicionális SSO mára Global Business Services irányába fejlődik,
- A GBS-t az SSO-tól az alábbi karakterisztikák különböztetik meg:
 - A GBS globális orientációjú
 - a GBS scope-ja széles és bele van integrálva a globális szervezetbe (stratégiai és nem periférikus, integrált az adott funkcióba)
 - Ügyfél kiszolgáló kultúra, promótálja az innovációt, a tehetség fejlesztést, teljesítmény és eredmény orientált

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!



CREATING COMPETITIVE ADVANTAGE TOGETHER