

SHARED SERVICE CENTER

Önkormányzati szolgáltató központok

A világ számos országában működnek már olyan osztott szolgáltató központok, amelyeket egy költségvetési szerv alá tartozó közigazgatási, illetve önkormányzati intézmények vehetnek igénybe. Néhány éven belül az önkormányzatok alá tartozó intézmények itthon is költséghatékonyabban juthatnak hozzá számos szolgáltatáshoz.

AZ osztott szolgáltató központokon (Shared Service Center – SSC) egy-egy szervezet olyan központi egységét értjük, amely informatikával támogatott szolgáltatásokat nyújt a szervezet többi egysége számára – leggyakrabban számítástechnikai, pénzügyi, embererőforrás-kezelési (HR), illetve beszerzési területen. Az üzleti életben számos – jellemzően multinacionális – nagyvállalat működtet ilyen központokat, de sok olyan cég van, amely saját központok létrehozása helyett az adott terület üzleti folyamatait teljes külső szolgáltatóhoz szerkezi ki (Business Process Outsourcing – BPO). A szolgáltató központokat több, egymástól nagyrészt önállóan működő egység is igénybe veheti, a szolgáltató központ azonban ebben az esetben is a vállalat, illetve szervezet tulajdonában marad.

Költséghatékony működés

A szolgáltató központoknak számos előnye van: a legkézzelfoghatóbb az erőforrás-hatékonyság a központi informatikai rendszer működtetése révén, illetve az ügyfélorientált működés.



Csapó Attila
igazgató
Stratis

dés. Emellett az önkormányzati szervezetek esetében a szolgáltató központok létrehozása együtt jár minden kiszolgált intézménynél egy egységes eljárásrend és belső szabályzat bevezetésével, amely azt is lehetővé teszi, hogy ezek az intézmények a törvényességi követelményeknek jobban meg tudjanak felelni. Az osztott szolgáltató központok átláthatóbb költségvetési tervezést tesznek lehetővé az önkormányzatok számára, továbbá az informatikai támogatás is egységes színvonalúvá válhat – magyarázta Csapó Attila, a tanácsadással foglalkozó Stratis igazgatója.

A nagyvállalatok mellett néhány országban – jellemzően Nyugat-Európában, Ázsiában, Kanadában és Ausztráliában – a kormányzati, illetve önkormányzati szervezetek is felismerték a szolgáltató központok jelentőségét, és a gyakorlatban is elkezdtek központi szolgáltatásokat adni a különböző intézményeknek – például iskoláknak, könyvtáraknak vagy éppen egészségügyi intézményeknek –, amelyek így gazdaságosabban végezhetik el az adott tevékenységet.

A Gartner piackutató intézet egyik legfrissebb, az osztott szolgáltató központokról szóló tanulmánya („Leverage Business Process Outsourcing Lessons to Build a Successful Shared Business Service Organization”) szerint, bár mindeddig szerzte a világon számos vállalat, illetve szervezet végzett alapszintű tervezést

A szabályozás elfogadása után legalább egy-másfél évnek kell elteltie ahhoz,

hogyan az önkormányzatok számára kötelezően előírassák a szolgáltató központok létrehozását...

az osztott szolgáltató központok kialakításával kapcsolatban, többségük nem igazán mérte fel, milyen kihívásokkal jár egy ilyen szervezeti egység kialakítása, illetve az addig megvalósult elképzeléseket sem tanulmányozta. A felmérés szerint a hatékony kormányzási mechanizmusok kiépítése különösen bonyolult lehet a választásokon mandátumhoz jutó kormányok, illetve önkormányzatok esetében.

Hazai példák

A jelenlegi kormányzatban belül erős az akarat a központosításra, illetve az átláthatóbb tervezésre, s ebből következően egy sor olyan feladat, illetve program létezik, amely informatikai fejlesztéseket igényel. Az osztott szolgáltató központok létrehozására szándék már itthon is akad: a tanácsadó a Zuglói Önkormányzatot, illetve Hódmezővásárhelyt emelte ki példaként.

Az önkormányzati szolgáltató központok természetesen csak akkor terjedhetnek el sok helyen, ha a kormányzat kidolgoz egy követendő modellt vagy szabványt, és kötelező szabályozást hoz létre a most felálló központi kormányzati kiszolgáló szervezetek mintájára az a különbséggel, hogy az önkormányzatok, illetve intézményeik nem kényszeríthetők arra, hogy valamilyen központi országos szolgáltatást kötelezően igénybe vegyenek. Így ezek a szolgáltató központok helyi önkormányzati szinten működhetnek. Ilyen, az önkormányzatokra kötelező – bár jellegében azért a fent vázoltól eltérő – szabályozás már ma is van az ügyiratkezelés területén.

A szolgáltató központok elsősorban a sok intézményt fenntartó nagyobb önkormányzatoknál hozhatnak jelentősebb költségmegtakarítást. Csapó Attila hangsúlyozta: alapvetően nem informatikai kérdéssről van szó, hanem egyfajta szemléletváltásról, illetve a folyamatok átalakításáról, amelyeket az informatika csupán kiszolgál.

Többéves előkészítés

Amennyiben az önkormányzati szolgáltató központok kialakításának támogatására meglesz a kormányzati szándék, a szabályozás elfogadása után legalább egy-másfél évnek kell elteltie ahhoz, hogy ezt az önkormányzatok számára kötelezően előírassák. A gyakorlatban mindez azt jelentheti, hogy a kor-

mányzat kidolgoz egy modellt, és egy ajánlásban felsorolja azokat a szoftver-rendszereket, amelyek támogatni tudják a szolgáltató központok kialakításához alkalmazott modellt, de – az ügyiratkezelő rendszerek mintájára – az is elképzelhető, hogy nem lesz ilyen elő-



re megállapított lista, hanem az elkészült rendszereket kell auditáltatni az arra kijelölt szervezetekkel – tájékoztatott a Stratis igazgatója a lehetséges forgatókönyvekről.

A Gartner szerint a bevezetés kapcsán számos általános működtetési, illetve az átmenethez kapcsolódó zavar kerülhet a felszínre; ezek egy része a központok kialakításának áttervezését vonhatja maga után, míg mások a szolgáltatáshoz szükséges jobb gyakorlatok, illetve mechanizmusok bevonását eredményezik. Az osztott szolgáltató központok folyamatos menedzselése megköveteli a stabil operatív és szolgáltatási folyamatokat, a megbízható menedzsmenetet, valamint a változó körülményekhez, illetve szolgáltatási kultúrához való alkalmazkodási képességet. ■

TUDTA-E?



Gartner-elemzés

A Gartner előrejelzése szerint 2009-ig a megosztott szolgáltatási kezdeményezések kevesebb mint 70 százaléka éri majd el az elvárt eredményt, s ennek oka a nem megfelelő tervezés, illetve előkészítés. Ugyanakkor a 2010-ig tartó időszakban a kormányzatok, illetve önkormányzatok több mint 70 százaléka választja majd a szolgáltató központi modellt a folyamatok kiszervezése helyett.

A piackutató cég erre tekintettel számos ajánlást fogalmazott meg a megosztott szolgáltatási kezdeményezésekbe bevont vezetők, illetve döntéshozók részé-

re: a vezetőknek egyrészt folyamatosan figyelniük kell az egyre bővülő gyakorlati tapasztalatokat, és prioritásokat kell felállítani a Gartner által az osztott szolgáltató központokra kidolgozott teljes tevékenységi ciklus alapján. Biztosítani kell továbbá, hogy a szolgáltató központok kialakítására irányuló akcióterv a szolgáltatás menedzselésére is kiterjedjen, amely nemcsak az üzleti eredményekre koncentrál, hanem a szolgáltató központ és az ügyfél üzleti egységei közötti kapcsolatára, illetve a szolgáltatásnyújtás kezelésére is kiterjed.