

## **BfG Whitepaper 'Benefits van samenwerking in een Shared Service Center'**

(Versie 4, D.D. 5 december 2019)

Door Cor de Jong



Zoekt u als IT-manager samenwerking met andere (regionale) partijen in een robuuste en innovatieve organisatie? Zodat u professioneler en pro-actiever kunt opereren en de continuïteit ook beter kunt borgen? Kiest u daarbij voor de vorming van een Shared Service Center (SSC), dan is het goed te weten dat Backfield Group u kan helpen bij de opzet hiervan. Bijvoorbeeld bij het opstellen van de businesscase, in de rol van kwartiermaker of in de rol van interim- of projectmanager.

### **Uw IT-organisatie is kwetsbaar, en dan?**

Voor vele organisaties wordt het hebben van een eigen IT-organisatie steeds meer als een last ervaren. Soms is de organisatie te klein om alle benodigde investeringen, in bijvoorbeeld informatiebeveiliging, te blijven volhouden. In andere gevallen is de bestaande IT-organisatie te klein en kwetsbaar, bijvoorbeeld om alle kennis en ontwikkelingen bij te houden en als een serieuze werkgever gezien te blijven voor ambitieuze IT'ers. De eisen aan IT en IT-organisaties komen steeds hoger te liggen. Consumenten (en medewerkers) verwachten dat IT het 'altijd – 7\*24 - doet', steeds meer processen worden geautomatiseerd en we staan nog maar aan het begin van verregaande ontwikkelingen als Internet of Things (IoT), data gestuurde organisaties en appstores die ook veel van IT-organisaties zullen gaan vragen. Hoe ga je hier mee om als je je eigen IT-organisatie als te klein en/of kwetsbaar ervaart?

### **Wat te doen?**

Vele organisaties die zich in de geschetste situatie herkennen, kiezen er voor een Shared Service Center (SSC) op te zetten. Hierin worden één of meerdere faciliterende onderdelen van verschillende organisaties of bedrijfsonderdelen bij elkaar gevoegd. Vooral in de overheid is dit een veelvoorkomende aanpak en in vele regio's werken gemeenten samen met andere gemeenten en/of provincies. Het idee hierbij is dat door een gezamenlijke aanpak de continuïteit geborgd is, organisatie- en IT-kosten zullen dalen en dat ook de kwaliteit van de dienstverlening zal toenemen.

### **Denk goed na...**

Mocht u voor een dergelijke keuze staan adviseren wij u goed na te denken over een aantal belangrijke zaken, zoals de rol en positionering van het toekomstig SSC, de governance (hoe zit de samenwerking in elkaar, wie gaat waarover en wat zijn de 'huwelijkse voorwaarden'?). Het idee om een SSC op te zetten is in de basis voor veel organisaties heel slim en zeer goed te rechtvaardigen. Zeker als de (bestuurlijke en politieke) wil er op alle lagen is en het besef dat het wellicht hét noodzakelijke scenario is om te 'overleven'.

### **Verandering is meer dan een constante**

Wat betekent het bijvoorbeeld om een aantal IT-organisaties te combineren en in de nieuwe setting met elkaar te laten samenwerken? Medewerkers krijgen met nieuwe processen, IT-omgevingen en zeer waarschijnlijk ook nieuwe leidinggevendenden te maken. Dit vraagt om verander- en ontwikkelkracht tot in alle onderdelen van het nieuwe SSC. En wat betekent een en ander voor de budgetten? U kunt er niet vanuit gaan dat er direct vanaf de oprichting kostenvoordelen te behalen zijn. Dit kan soms enige tijd duren. Maar dan nog kan het waard zijn en tot een sluitende businesscase leiden.



### **Rol van Backfield bij vraagstukken over SSC's**

Kenmerkend aan onze managers is dat zij SSC's van binnenuit hebben leren kennen (of opgezet). Zij weten wat er praktisch bij komt kijken om een SSC op te zetten en de bedrijfsvoering hiervan op orde te brengen en te houden. Dus geen theoretisch verhaal maar puur ervaringen uit de praktijk.

Wij houden ons dan onder meer bezig met:

- Positionering en doelstellingen
- Opzet van de structuur van het SSC
- Organisatie-inrichting van het SSC
- Opzet van de governance
- Opzetten, uitwerken en vooral ook neerzetten van de diverse (IT-)roadmaps
- Migratie en transitie

In ons vak is iedere situatie anders en vereist het maatwerk. Een standaard sjabloon voor een Plan van Aanpak over hoe een SSC in te richten en te besturen is er helaas niet. Er is wel een aantal do's en dont's. Daar hebben we kennis van en die zullen wij in onze projecten adviseren en toepassen. Zo behalen we met en voor u de benefits van een SSC.

### **Wat is uw vraagstelling?**

Afhankelijk van uw vraagstelling gaan we aan de slag. Zo wil de ene organisatie eerst klein beginnen en proeven aan (regionale) samenwerking terwijl de andere organisatie meteen wil doorstoten naar de vorming van een – compleet - SSC. Beide vraagstukken passen ons. Wij werken daarbij projectmatig, met een begin, een eind, een budget en een tijdslijn die bij uw organisatie past.

### **Interesse? Contact Backfield Group**

Backfield Group is een groep IT-professionals die zich georganiseerd heeft met de gedachte dat de onderlinge synergie een significante meerwaarde heeft in het oplossen van onder andere organisatievraagstukken. Wij werken al meer dan 15 jaar succesvol samen in opdrachten bij een keur van opdrachtgevers. Onze mensen hebben allen een WO werk- en denkniveau en 20+ jaar ervaring in het adviseren over en implementeren van IT.

Ook beschikken wij over een breed netwerk zowel binnen de wetenschappelijke wereld van het theoretisch onderzoek, als het bedrijfsleven waarin onze modellen zijn toegepast. Wat voor u het voordeel biedt dat u ook toegang hebt tot die kennis.



### **Backfield Group**

IT organizers with drive

Cor de Jong  
+31 611 39 34 34  
[cor.de.jong@backfieldgroup.com](mailto:cor.de.jong@backfieldgroup.com)

Koningin Julianaweg 12  
NL-3791 VB Achterveld  
[www.backfieldgroup.com](http://www.backfieldgroup.com)  
[info@backfieldgroup.com](mailto:info@backfieldgroup.com)