

# **SAMMENFATNING AF INSPIRATION FRA ANDRE BRANCHER OG BCG'S PROJEKTERFARING (I)**

## **Shared service centre og kundekontaktcentre**

**Shared service centre med centraliseret organisering af særligt støttefunktioner med stigende udbredelse som følge af betydelige omkostningsbesparelser og mulighed for bedre serviceniveau**

- **Omkostningsbesparelser på i gennemsnit ca. 30% og besparelser på op til 60% mulige**
- **Forudsætning for markante besparelser er ikke blot stordriftsfordele (kapacitetsudnyttelse og specialiserings-/erfaringseffekt) via samling, men også processtandardisering og -optimering**
- **Særligt funktioner med høj volumen, høj standardisering eller mulighed herfor og stor geografisk spredning egnede – adskillige støttefunktioner i skatteadministrationen synes velegnede til centralisering/shared services – økonomi, løn, HR/personale**

**Herudover samles generel kundekontakt (generelle henvendelser, salg til ”normalkunder”) i stigende grad i kundekontaktcentre**

- **Markante fordele mulige med stærk systemunderstøttelse og HR-politik**
- **200–400 årsværk synes at være den størrelse, hvor stordrift og kompleksitet optimeres, men kan delvist også opnås via ”virtuelle netværk”**