

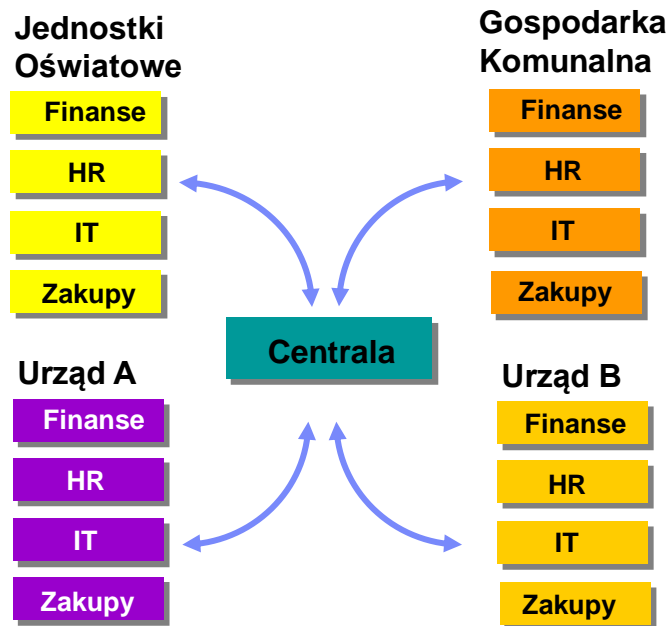
# Centrum Usług Wspólnych - rozwiązaniem dla miast



Centrum Usług Wspólnych (CUW) to wydzielona struktura, która realizuje określone czynności na zasadzie świadczenia usług

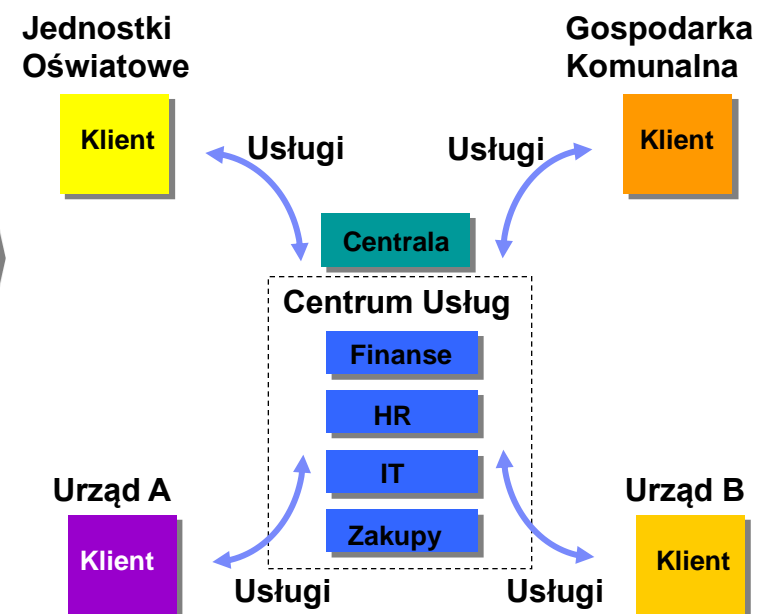
## MODEL TRADYCYJNY

- te same procesy realizowane w każdej lokalizacji



## NOWE PODEJŚCIE

- budowa Centrum Usług, które obsługuje wszystkie lokalizacje



## Pojęcie Centrum Usług Wspólnych nie jest tożsame ani z centralizacją ani z outsourcingiem

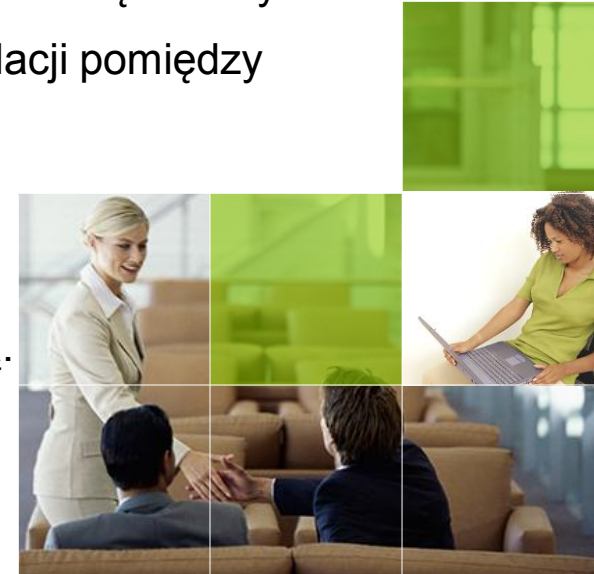
- **Centrum usług wspólnych** to wydzielona struktura zorientowana na realizację czynności na zasadzie świadczenia **usług** (odbiorca i dostawca, jasne zasady i wynagrodzenie), pozwalająca osiągać oszczędności dzięki konsolidacji i korzyściom skali oraz podnosić jakość świadczonych usług dzięki **specjalizacji** w ich realizacji i stałemu **pomiarowi** efektywności.

**Centrum usług wspólnych ≠ centralizacja**

- + Podobnie jak centralizacja, CUW pozwala generować oszczędności dzięki korzyściom skali
- + W odróżnieniu od centralizacji, CUW pozwala utrzymać jakość relacji pomiędzy jednostką wydzieloną oraz obsługiwanymi podmiotami

**Centrum usług wspólnych ≠ outsourcing**

- Outsourcing jest formą relacji między usługodawcą i usługobiorcą.
- Centrum usług może być własnością organizacji macierzystej, dzięki czemu zachowana jest kontrola i odpowiedzialność

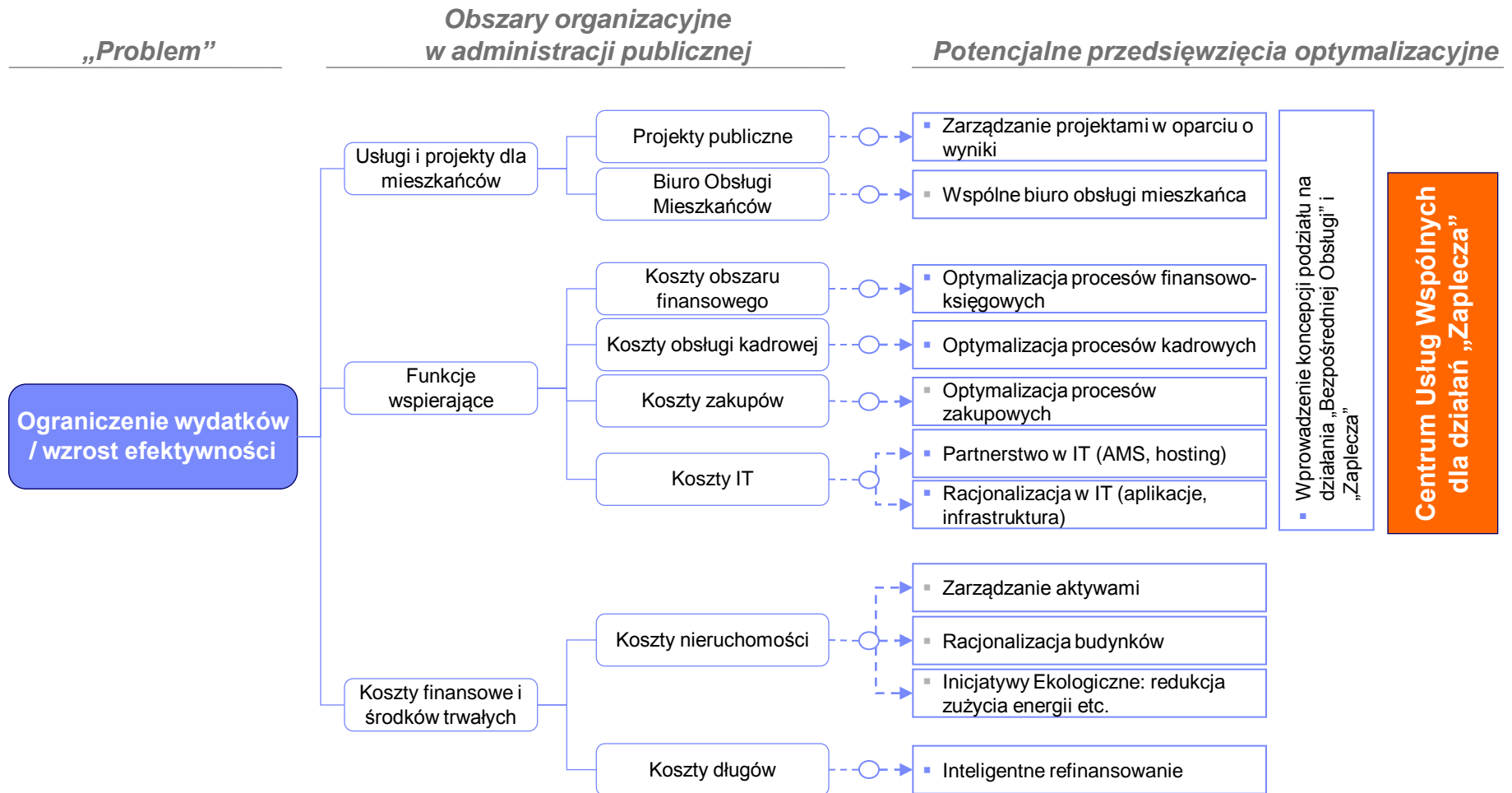


## Wiele dużych firm utworzyło własne centra usług na terenie Polski



- Wiele firm międzynarodowych i korporacji globalnych podejmuje decyzję o organizacji własnego Centrum Usług Wspólnych
- Polska, ze względu na **dostępność wykształconych kadr** staje się atrakcyjną lokalizacją dla takich jednostek
- Oprócz centrów **księgowych**, najczęściej powstają centra realizujące procesy HR, obsługę IT, zakupy, zarządzające nieruchomościami, itp.

# Centrum Usług Wspólnych może pomóc zwiększyć efektywność w różnych obszarach działalności administracji publicznej



## Charakterystyczne cechy Centrum Usług Wspólnych

### Funkcjonuje jako odrębna jednostka/spółka świadcząca usługi:

- koncentruje się na potrzebach klienta
- usługi mają swoją cenę, która powiązana jest z poziomem usług

### Sformalizowanie relacji biznesowej:

- współpraca z klientem uregulowana jest umową o poziomie świadczenia usług (UPSU), która jasno określa obowiązki obu stron oraz wymagany poziom usług

### Ciągłe podnoszenie efektywności:

- wykorzystanie nowoczesnych technologii i najlepszych praktyk światowych
- standaryzacja procesów
- specjalizacja pracowników
- ciągły pomiar efektywności i usprawnianie metod pracy

### Płaska struktura organizacyjna i centralizacja

- szybki transfer wiedzy między pracownikami
- jasny podział odpowiedzialności między biurami i zespołami
- nacisk na umiejętność pracy w grupie

Zastosowanie technologii w CUW ma za zadanie wspierać duże ilości danych oraz optymalizować ich przepływy

**Technologia informatyczna musi optymalnie wspierać działania i obsługę centrum usług**

- Wymagania dotyczące **projektu IT**:
  - Efektywne kosztowo i szybkie przetwarzanie dużej ilości transakcji
  - Kierowanie zadań wykonywanych w CUW do odpowiednich jej części
  - Nadzór nad sprawnością procesów pod względem jakości, czasu trwania i kosztów
  - Wprowadzanie danych już od źródła ich pozyskania
  - Elektroniczna wymiana danych między CUW i zewnętrznymi systemami
  - Wsparcie operacji wielokulturowych/ wielojęzycznych
  
- Oprócz dobrze znanych narzędzi IT (ERP, Hurtownie danych, Front-End, itp.) szczególnie **nowoczesne rozwiązania** są przydatne w CUW, np.
  - Wdrożenie workflow'a (przepływu danych, odpowiedzialności, zatwierdzeń)
  - Skanowanie i archiwizacja (np. kody kreskowe)
  - Fax server / mail server
  - Technologie komunikacyjne



# W Kanadzie działa ogólnokrajowe centrum obsługi obywateli

## Service Canada

- 22 000 pracowników
- Ponad 500 punktów obsługi obywatela
- Wspólny kontaktowy numer tel 0-800
- Obsługa on-line servicecanada.gc.ca

## Rocznie obsługuje

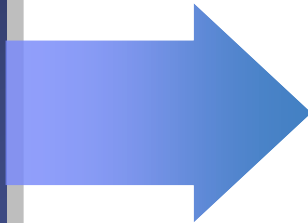
- Obsługuje 32 miliony Kanadyjczyków
- Dokonuje płatności na ponad 70 mld dolarów (transfery socjalne, edukacyjne itd.)
- Przeprowadza 350 mln zleceń obywateli
- Obsługuje 55 mln rozmów telefonicznych
- Realizuje 5 mln transakcji internetowych
- Współpracuje z ponad 55 tys. organizacji społecznych



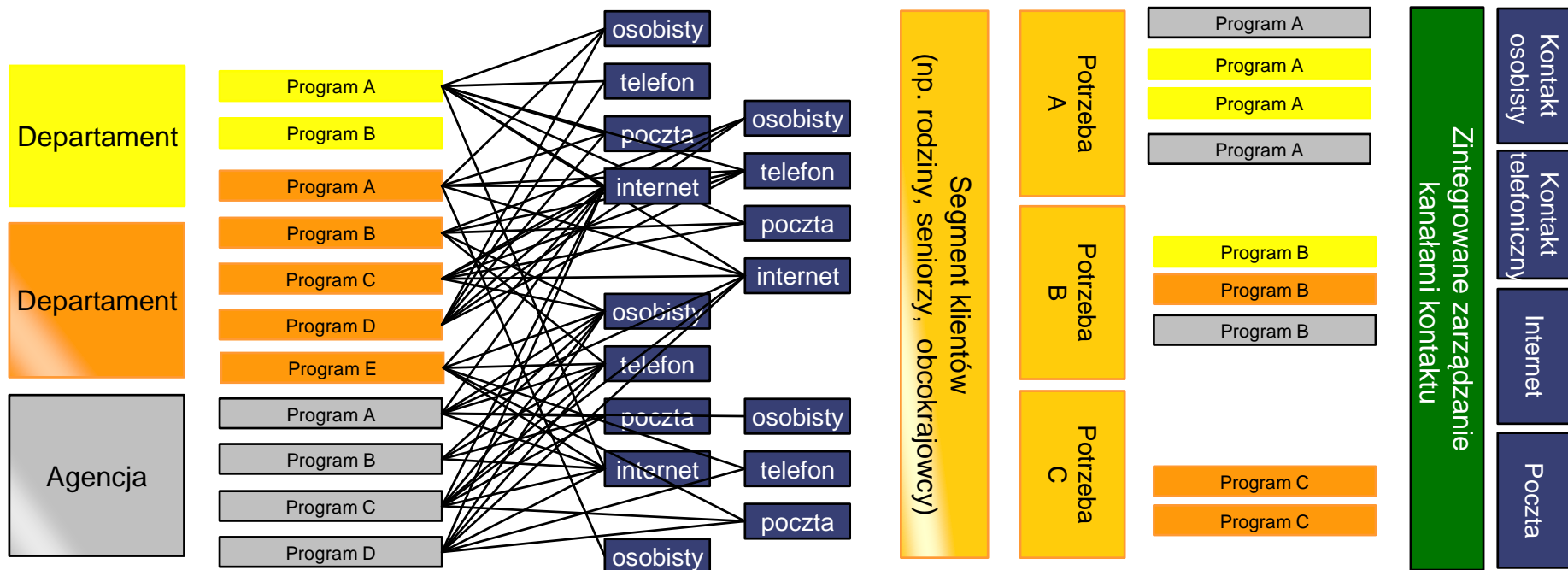
# Stworzenie Service Canada wiązało się ze zmianą filozofii obsługi obywatela

Wiele świadczeń realizowanych było przez wiele jednostek publicznych. Każda jednostka miała swój własny zespół obsługi obywateli, własne zasady i kanały kontaktu.

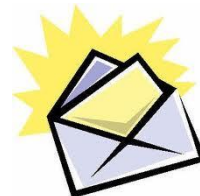
**Skutek:** dublowanie i niejasny podział obowiązków oraz luki w zakresie obsługi.



**Obecnie** obsługa zorganizowana jest wokół obywatela i jego potrzeb, i świadczona jest poprzez wspólne, zintegrowane kanały kontaktu.



Dziękuję za uwagę!



**Marek Bogucki**  
email: [marek.bogucki@pl.ibm.com](mailto:marek.bogucki@pl.ibm.com)  
tel: 693 93 5526

# Aby zbudować CUW konieczna jest identyfikacja, optymalizacja i udokumentowanie produktów i procesów

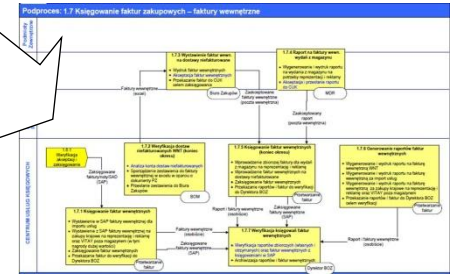
## Zebranie procesów i produktów

### Utworzenie katalogu produktów

Produkt	Opis	Właściciel	Wersja	Data
101	Produkt A	...	1.0	...
102	Produkt B	...	1.0	...
103	Produkt C	...	1.0	...
104	Produkt D	...	1.0	...
105	Produkt E	...	1.0	...
106	Produkt F	...	1.0	...
107	Produkt G	...	1.0	...
108	Produkt H	...	1.0	...
109	Produkt I	...	1.0	...
110	Produkt J	...	1.0	...

Proces	Opis	Właściciel	Wersja	Data
201	Proces A	...	1.0	...
202	Proces B	...	1.0	...
203	Proces C	...	1.0	...
204	Proces D	...	1.0	...
205	Proces E	...	1.0	...
206	Proces F	...	1.0	...
207	Proces G	...	1.0	...
208	Proces H	...	1.0	...
209	Proces I	...	1.0	...
210	Proces J	...	1.0	...

### Utworzenie mapy procesów



### Podpisane umowy o poziomie świadczenia usług (SLA)

**Bestandteile des Service Level Agreement -Übersicht-**

**I. Service Level Agreement CC Personal**

Präambel

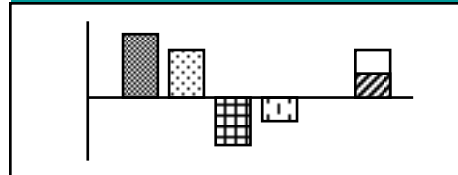
§ 1 Vertragsgegenstand	§ 8 Laufzeit des Vertrags
§ 2 Leistungskatalog	§ 9 Eskalation
§ 3 Leistungslevel	§ 10 Haftung
§ 4 Vorleistungen des Auftraggebers	§ 11 Einblicksrecht und Herausgabepflicht
§ 5 Preise	§ 12 Datenschutz
§ 6 Fälligkeit der Zahlungen	§ 13 "Salvatorische Klausel"
§ 7 Qualitätssicherung	§ 14 Schlussbestimmungen

**II. Anhang „Leistungen, Leistungslevel und Vorleistungen“**

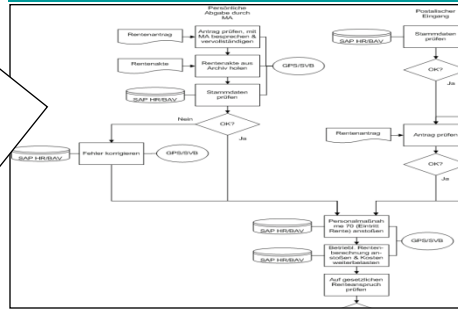
**III. Anhang „Preise“**

Breschler Bank Die Beraterbank Seite 40

## Kontrola optymalizacji



### Analiza i optymalizacja procesów



## Nasze doświadczenia – praktyka światowa (1/2)

### Możliwe formy współpracy na drodze do budowy CUW

- Centralizacja i standaryzacja usług w ramach pojedynczej jednostki
- Współpraca między jednostkami w zakresie strategicznych rozwiązań
- Współpraca między jednostkami w celu poprawy jakości świadczenia usług
- Świadczenie usług na rzecz odrębnych jednostek

### W ramach odrębnego Centrum Usług Wspólnych

- Wspólne świadczenie usług na rzecz jednostek samorządowych
- Wspólne świadczenie usług na rzecz jednostek sektora publicznego
- Działalność komercyjna w zakresie świadczenia usług



## Nasze doświadczenia – praktyka światowa (2/2)

- **Rozwiązania Organizacyjne** - Organizacje sektora publicznego, które utworzyły Centrum Usług Wspólnych (lub są w trakcie jego tworzenia), tworzą je głównie w oparciu o własny personel (50%), robią to wspólnie z partnerem strategicznym (16%), tworzą oddzielne joint venture z partnerem prywatnym (8%)
- **Zakres CUW** – Procesami jakie najczęściej są przenoszone do CUW są procesy związane z Technologiami Informatycznymi, Finansami, Kadrami, Obsługą Zakupów oraz Zarządzaniem Nieruchomościami
- **Największe wyzwania** – w samorządach, które podjęły wysiłek utworzenia CUW wskazywane są następujące zagrożenia
  - Brak wiedzy, umiejętności zarządzania projektem tworzenia CUW
  - Brak wsparcia ze strony liderów
  - Utrzymanie/Zwiększanie poziomu usług
  - Ustalenie zakresu odpowiedzialności
  - Brak współpracy między zaangażowanymi stronami
  - Brak odpowiednich środków na finansowanie projektu
  - Opór przed zmianą



# Macierz pokazująca priorytet wdrożeń nowych technologii wspierających pracę w CUW

