

# Bevindingen uit het in opdracht van Unit4 uitgevoerde onderzoek - PAC Onderzoeksstudie voor Noord-Europa



## De argumenten voor Shared Services opnieuw uitvinden

Uit onderzoek van Unit4 blijkt dat overheidsorganisaties te maken hebben met een opkomende vloed van uitdagingen:

- Taak om jaar na jaar efficiëntieverbeteringen te realiseren
- Ondersteunen van de veranderende eisen van de bevolking
- Onder druk om kosten te besparen
- Herstelen van de financiële gevolgen van de pandemie
- Stijgende inflatie en energieprijzen
- Diensten aanpassen aan de veranderende eisen van de burger
- Voldoen aan de behoeften van een vergrijzende bevolking

Organisaties moeten meerdere uitdagingen aangaan en tegelijkertijd de efficiëntie, het reactievermogen en het vermogen om te innoveren maximaliseren.

De drijfveren om Shared Services te overwegen zijn nu gebaseerd op factoren die prioriteit geven aan de ervaring van collega's en burgers.



### Samenwerken om toegang te krijgen tot meer middelen

Initiatieven voor Shared Services kunnen toegang bieden tot een betere kwaliteit van de dienstverlening, meer technische mogelijkheden en een grotere verscheidenheid aan talent.



### Innovatie verhoogt medewerkerstevredenheid

Veel Shared Services onderzoeken manieren om processen te stroomlijnen met behulp van geavanceerde automatiseringstools zoals RPA en Gen AI.



### Intelligente automatisering omarmen

Organisaties in de publieke sector die gebruik maken van intelligente procesautomatisering in Shared Services stimuleren procesefficiëntie en innoveren diensten.



### ESG-doelstellingen bevorderen

Initiatieven op het gebied van Shared Services kunnen ESG-doelstellingen ondersteunen door een positieve impact te hebben op de eindklant en duurzaamheid en innovatie te bevorderen.



## Barrières overwinnen

Programma's komen vaak niet van de grond, leveren niet de verwachte resultaten of hebben moeite om de veranderende bedrijfsvereisten bij te houden.

## De mislukkingen van shared services begrijpen

- Veel voorkomende problemen in bedrijfsveranderingsprogramma's komen vaak voort uit de manier waarop de oorspronkelijke business case is ontwikkeld
- Onduidelijke of onrealistische doelstellingen krijgen geen steun van belanghebbenden
- Opstart- en lopende kosten worden vaak onderschat of over het hoofd gezien
- Gebrek aan communicatie over voordelen kan de focus verminderen en de relatie tussen autoriteit en leverancier onder druk zetten
- Succesvol relatie- en contractbeheer vereist transparantie over het serviceniveau en de voortgang van de transitie
- Verschillende niveaus van betrokkenheid, energie en middelen zijn nodig om ervoor te zorgen dat het initiatief momentum opbouwt
- Leiderschapservaring in project- en relatiebeheer is cruciaal voor succes
- Succesvolle Shared Services geven prioriteit aan snelheid en flexibiliteit

## Technologie - het kritieke element voor succes

De noodzaak om verschillende tools en aangepaste systemen te integreren maakte de overgang naar Shared Services in het verleden tot een uitdaging, maar lokale overheden kunnen nu gebruik maken van cloud-gebaseerde platforms om snel op te schalen en af te bouwen.

## Conclusie

Nieuwe modellen voor Shared Services maken gebruik van technologie als een essentiële factor in plaats van een kostbaar integratieobstakel. Cloud-gebaseerde oplossingen stellen lokale overheidsorganisaties in staat om initiatieven snel op te schalen zonder afbreuk te doen aan de functionaliteit.



Meer informatie? Download dan hier Unit4's onderzoek in opdracht - PAC Research Study.

Ga voor meer informatie naar:  
[unit4.com/nl](https://unit4.com/nl)

Copyright © Unit4 N.V.  
Alle rechten voorbehouden. De informatie in dit document is uitsluitend bedoeld voor algemene informatie, aangezien het een samenvatting is en onderhevig aan wijzigingen. Alle merken en/of handelsmerken van derden waarnaar verwezen wordt, zijn geregistreerde of niet-geregistreerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaars. IG231130BNL

**UNIT4**  
In business for people