

**SZINERGIA LEHETŐSÉGEK AZ ÜZLETI SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTOK
MŰKÖDÉSÉBEN MISKOLC ÉS DEBRECEN VONATKOZÁSÁBAN**



KÉSZÍTETTE: VERESNÉ PROF. DR. SOMOSI MARIANN ÉS JURÁK ESZTER RÉKA

2025

SZINERGIA LEHETŐSÉGEK AZ ÜZLETI SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTOK MŰKÖDÉSÉBEN MISKOLC ÉS DEBRECEN VONATKOZÁSÁBAN



Kihívások, ötletek, Debrecen és Miskolc üzleti szolgáltatási jövője, hálózatának kialakítása érdekében.

A hálózati együttműködések koncepciójában az innovációs folyamatot felgyorsító tényezők a tudás és a tanulás. A szervezetek között megvalósuló hálózati együttműködések jelentős szerepet töltenek be az interaktív tanulási folyamatban és ezáltal feltehető az a kérdés, hogyan válik képessé egy cég/szervezet a hálózati kapcsolatok kialakítására az azok mentén történő működésre, s hogyan képesek kihasználni a versenyelőnyt, melyek kapcsolataikon keresztül potenciálisan rendelkezésre állnak. Meggyőződésünk, hogy a kompetenciaelemek kialakítása, fejlesztése elengedhetetlen feltétele az eredményes hálózati működés megvalósításának a potenciális előnyök kihasználásának. Az eredményes hálózati működés megvalósításához szükséges az egyes partnerek működését leíró ismeretek birtoklása, a szervezetspecifikus tulajdonságok kezelése, valamint a bizalom kezelésének a képessége.

A hálózattal és a partnerekkel kapcsolatos kulcsszavak:

- együttműködési lehetőségek; kockázatok; innovációs folyamat irányai és azok szervezeti funkciói; érdekérvényesítés lehetséges módjai; az egyes partnerek céljai, lehetőségei, korlátai.

Az üzleti szolgáltató központokból álló hálózati kompetencia elemei:

- kommunikációs képesség; kooperációs kultúra; bizalom; vízióalkotási képesség; stratégiai gondolkodás; kooperációs megállapodások kötésének, együttműködések végrehajtásának kompetenciája.

Feladatleírás

A változásvezetési modellek és szolgáltatás stratégia kialakításának folyamata alapján tervezzék meg, hogyan válhatna Debrecen és Miskolc régiós üzleti szolgáltató központok hálózatává közösen fejlesztve az Északkelet - Magyarországi Gazdasági Zónát.

Egy szabadon választott módszertan segítségével készítse el a jelenlegi helyzet bemutatását, majd utána határozzanak meg egy lehetséges missziót (vagy küldetésnyilatkozatot), víziót és a beavatkozási stratégia főbb elemeit.

Készítsenek stratégiai térképet és hálózati kompetencia térképet!

Nevezzék meg a célokhoz rendelt javasolt intézkedéseket.



A pályamunkák beküldési határideje: 2025.április 30.

- A feladat megoldása áll egy vezetői összefoglalóból (1-2 oldal) és egy 15 perces prezentációt támogató PPT-ből.
- A pályamunkák készülhetnek angol vagy magyar nyelven, az elkészült pályamunkákat az eszter.reka.jurak@uni-miskolc.hu email címre várjuk.
- A kiválasztott pályamunkák bemutatására május 6-án a Miskolc Campus Forum Green and Smart konferencián kerül sor, ahol a két érintett város- és egyetemi vezetői is részt vesznek.
- A verseny 1. helyezette 300.000 Ft, a 2. helyezette 200.000 Ft, a 3. helyezette pedig 100.000 Ft díjazásban részesül.
- A pályamunkák elbírálásának szempontjai:
 - kreativitás
 - realizálhatóság
 - szakmaiság
 - javasolt együttműködés megoldásai
 - Északkelet-magyarországi Gazdaságfejlesztési Zóna programjához történő illeszkedés
 - a verseny leírásban található elméleti háttér és bemutatott modellek által megjelölt kulcs tényezők figyelembevétele.

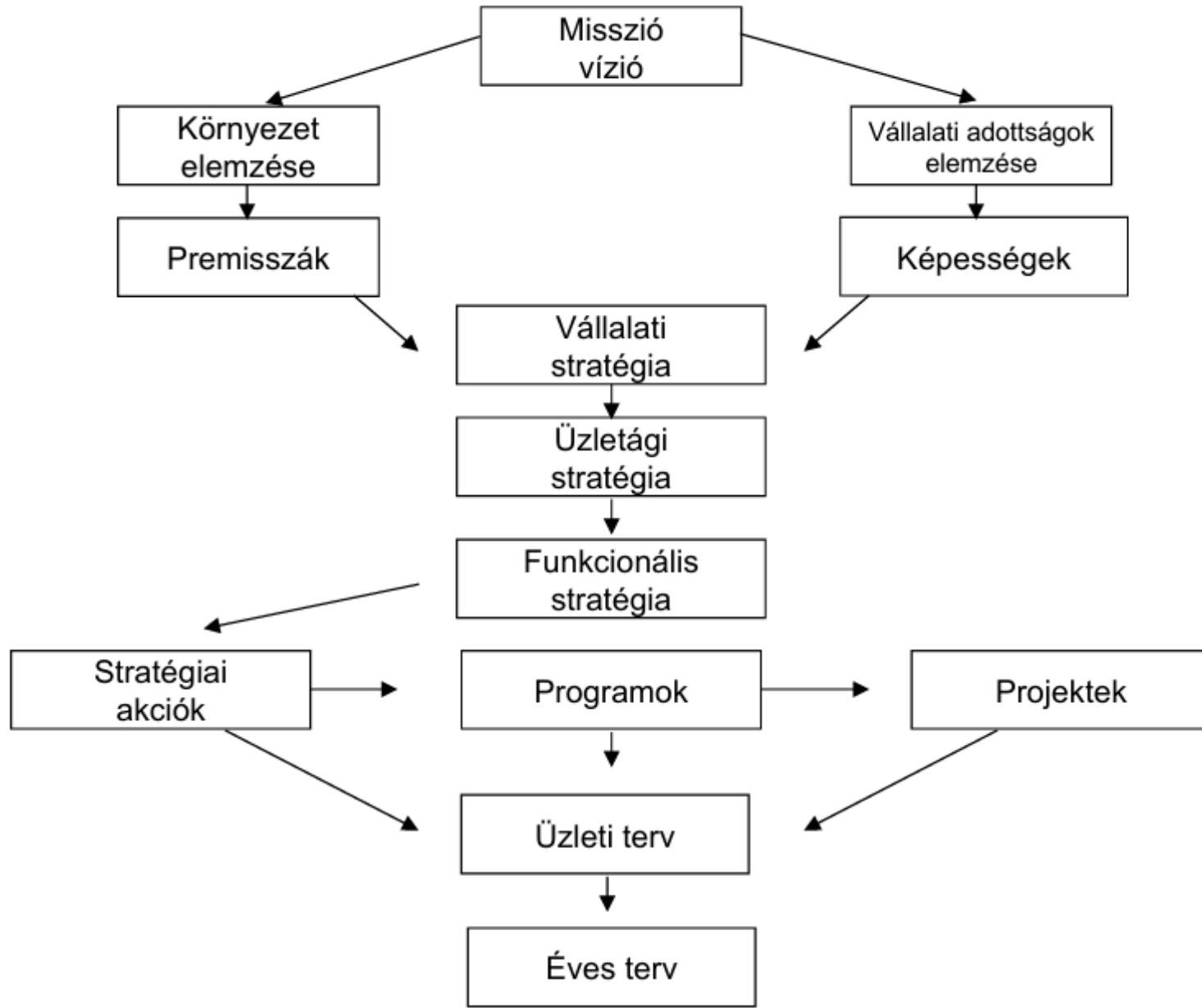
Elméleti háttér összefoglaló

A következőkben néhány - a téma szempontjából releváns - definíció kerül meghatározásra:

Üzleti hálózat	Üzleti hálózat egy olyan gazdasági szerveződés, ami nem más, mint együttműködések halmaza és aktív kooperációk sorozata.
Hálózati kompetencia	Erőforrások és tevékenységek összessége, melyek segítségével a szervezet létrehozza, fejleszti és menedzseli az üzleti hálózatot. (Gemünden & Ritter, 1997)
Üzleti Szolgáltató Központ	A vállalat/szervezet párhuzamosan meglévő támogató tevékenységeinek elkülönült szervezeti egységbe történő szervezése. (https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/2973/1/vt2009n4p28-42.pdf)
Shared Service Center	Lényege, hogy a megbízó a tevékenységéhez nem közvetlenül kapcsolódó részfolyamatokat - pénzügyek, HR, IT szolgáltatások, létesítmények, logisztika, adminisztrációs feladatok, értékesítés, vagy épp ügyfélszolgálat - kiszervezi egy erre szakosodott cég számára. A SSC vállalkozások szolgáltatásai olyan előnyökkel járhatnak, mint a decentralizáció költségeinek csökkentése, az üzleti támogató folyamatok minőségének és szakszerűségének növelése, nagyobb stratégiai rugalmasság, illetve a támogató szolgáltatások költségeinek csökkentése, ami iparági mérések szerint átlagosan 50%, de bizonyos esetekben a 70%-ot is elérheti. Mi a(z) SSC definíciója, jelentése? HR-szótár - HR Portál
Misszió	Küldetés, melyet a szervezet a jövőben be akar tölteni. Miért létezik az adott szervezet? A misszió rövid egy mondatos leírás.
Vízió	A szervezet kívánatos jövőbeli állapota, pozíciója. (Hova akarunk eljutni?) Kapcsolódhat konkrét jövőbeli időponthoz. Gyakran merész elképzeléseket tartalmaz, hogy erőfeszítésekre ösztönözze a szervezet tagjait. (Salamonné, 2000)
Értékek	Az érték az, ami fontos számunkra.
Stratégia	A stratégia egy hosszú távú terv vagy tervezési folyamat, amely meghatározza egy szervezet céljait és azok eléréséhez szükséges lépéseket. A stratégia segít meghatározni, hogy a szervezet hogyan fogja felhasználni az erőforrásait, hogyan fogja kihasználni a lehetőségeket és kezelni a kihívásokat annak érdekében, hogy elérje a kitűzött célokat. Stratégia — mi az? - Tudástár
Változás	Az a folyamat, melynek eredményeként egy szervezet A-ból B állapotba sikeresen elmozdul és ezzel egy új teljesítményszintre képes emelkedni. - magasabb teljesítmény szint, pl.: fejlesztés - alacsonyabb teljesítményszint, pl.: felszámolás A változás szükségszerű, hiszen a környezet is folyamatosan változik, ehhez pedig alkalmazkodni kell, csak így maradhat a vállalat versenyképes. Fókuszta több területre is kiterjedhet, pl.: vezetés, szervezeti struktúra és működési forma, munkafolyamat, technológia, stratégia stb. Változás- és válságmenedzsment az alapoktól - 1.4.1. Mi a változás? - MeRSZ
Szolgáltatás stratégia	A szolgáltatásstratégia a szervezet hosszú távú céljainak és irányvonalainak meghatározása a szolgáltatások területén, figyelembe véve a piaci környezetet, az ügyfelek igényeit és a versenytársak tevékenységét. Célja, hogy a szervezet olyan egyedi értéket nyújtson ügyfeleinek, amely megkülönbözteti a versenytársaktól, és hozzájárul a fenntartható versenyelőny kialakításához. A szolgáltatásstratégia magában foglalja a nyújtott szolgáltatások típusainak, célcsoportjainak, valamint az erőforrások és folyamatok optimalizálásának meghatározását. ITIL V3 Foundation - Szolgáltatás Stratégia
Stratégiai térkép	A stratégiai térkép a stratégia áttekinthetőbb megjelenítésére szolgál. Alapelvei: a stratégia ellentétes erőinek kiegyensúlyozása; a vevői érték megkülönböztetett figyelembevétele; az üzleti szolgáltató központok által létrehozott értékek; az immateriális javak összhangjának megteremtése.

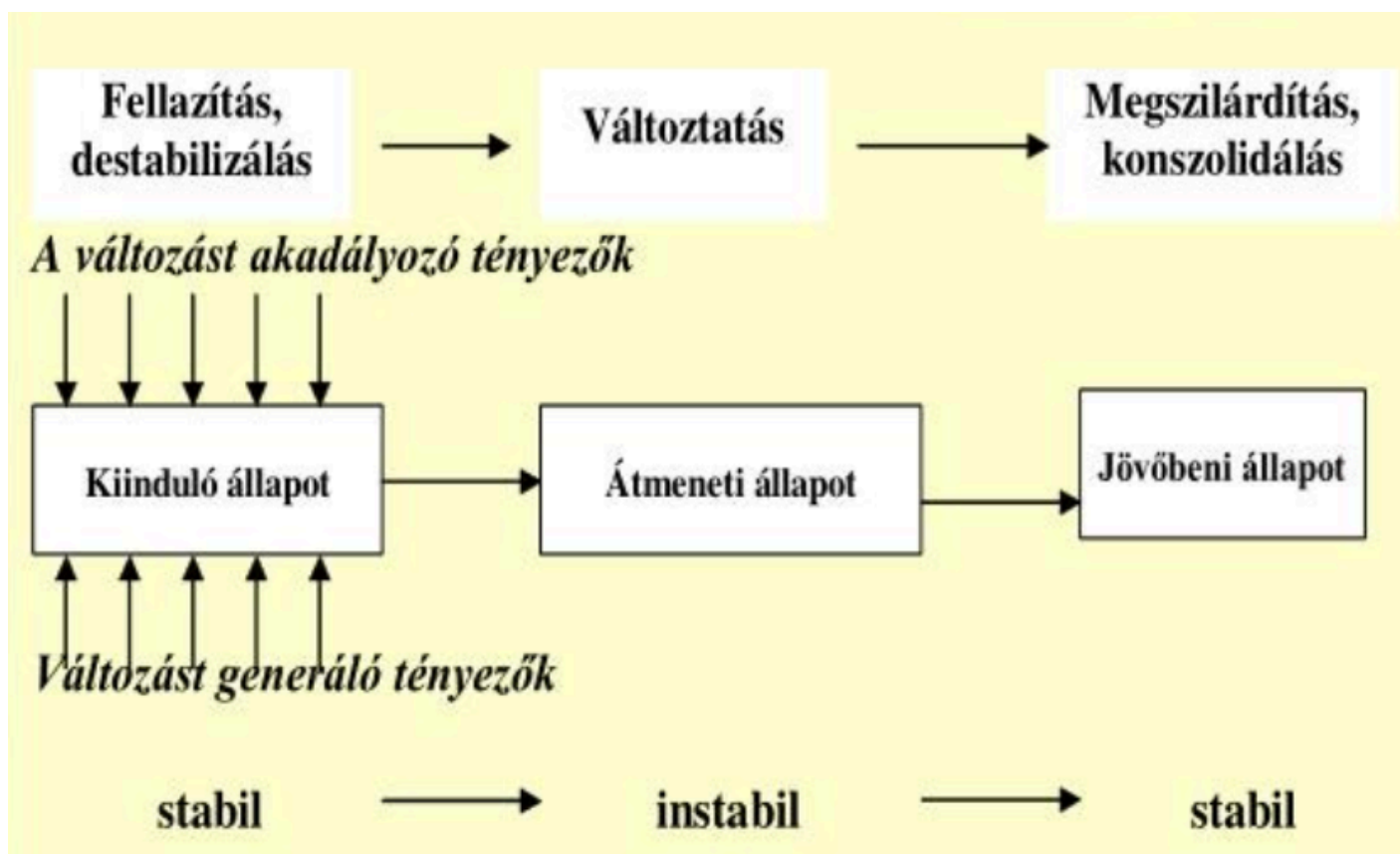
Modellek

A stratégiaalkotás egy lehetséges modellje



(Balaton, 2022)

Változás folyamatának egy lehetséges modellje



Eredményes munkát kívánunk!