

Outsourcing kaufmännischer Aufgaben

speziell für Existenzgründer und kleine
Unternehmen

7-it Forum am 1.12.2003

Outsourcing

Fragen

Was ist eigentlich Outsourcing?

Für welche betrieblichen Aufgaben ist Outsourcing sinnvoll?

Warum soll ein Unternehmer Outsourcing nutzen?

Wie kommt man zu einer funktionierenden Lösung?

Kennen Sie Ihren Betrieb?

Controlling

Kosten pro Produkt

Kosten pro Kunde

Organisation

Arbeitsteilung

Führungsstruktur

Kennen Sie Ihre / ihre Fähigkeiten?

Kerngeschäft / Kernkompetenz

	Chef	Mitarbeiter
Fachliche Kompetenz		
Soziale Kompetenz		

Begriffe

Outside

resource

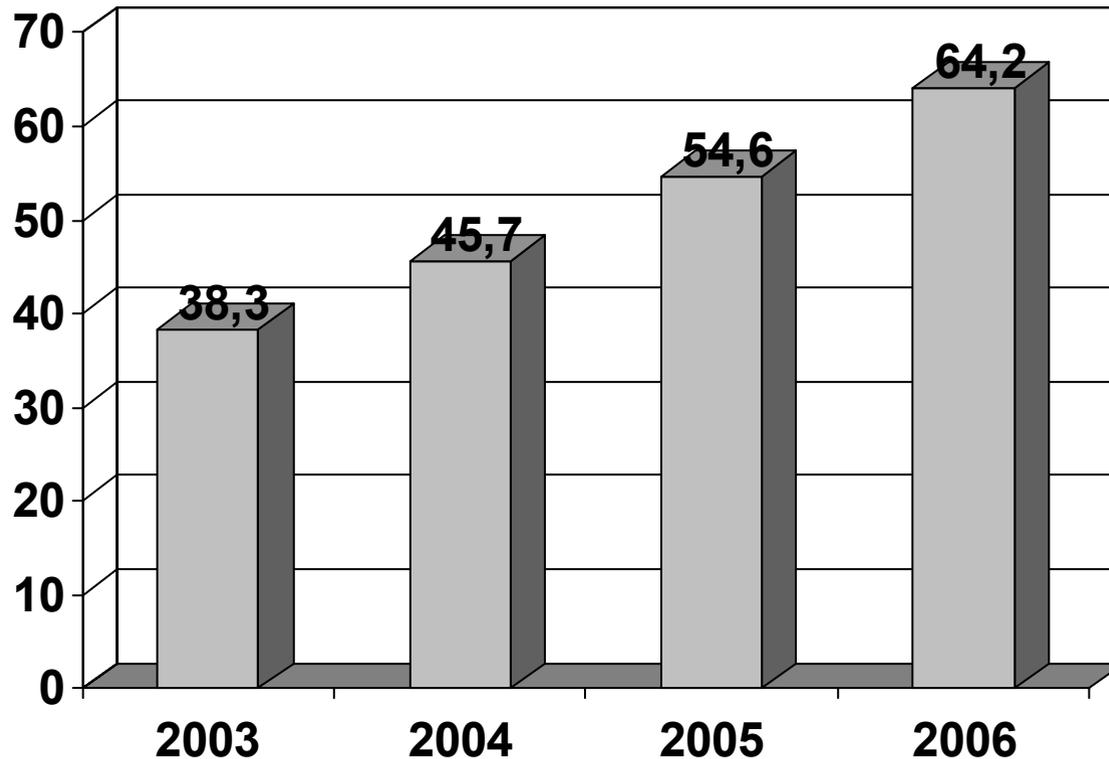
using

Insourcing

Business Process

Wachstum des europäischen BPO-Volumens

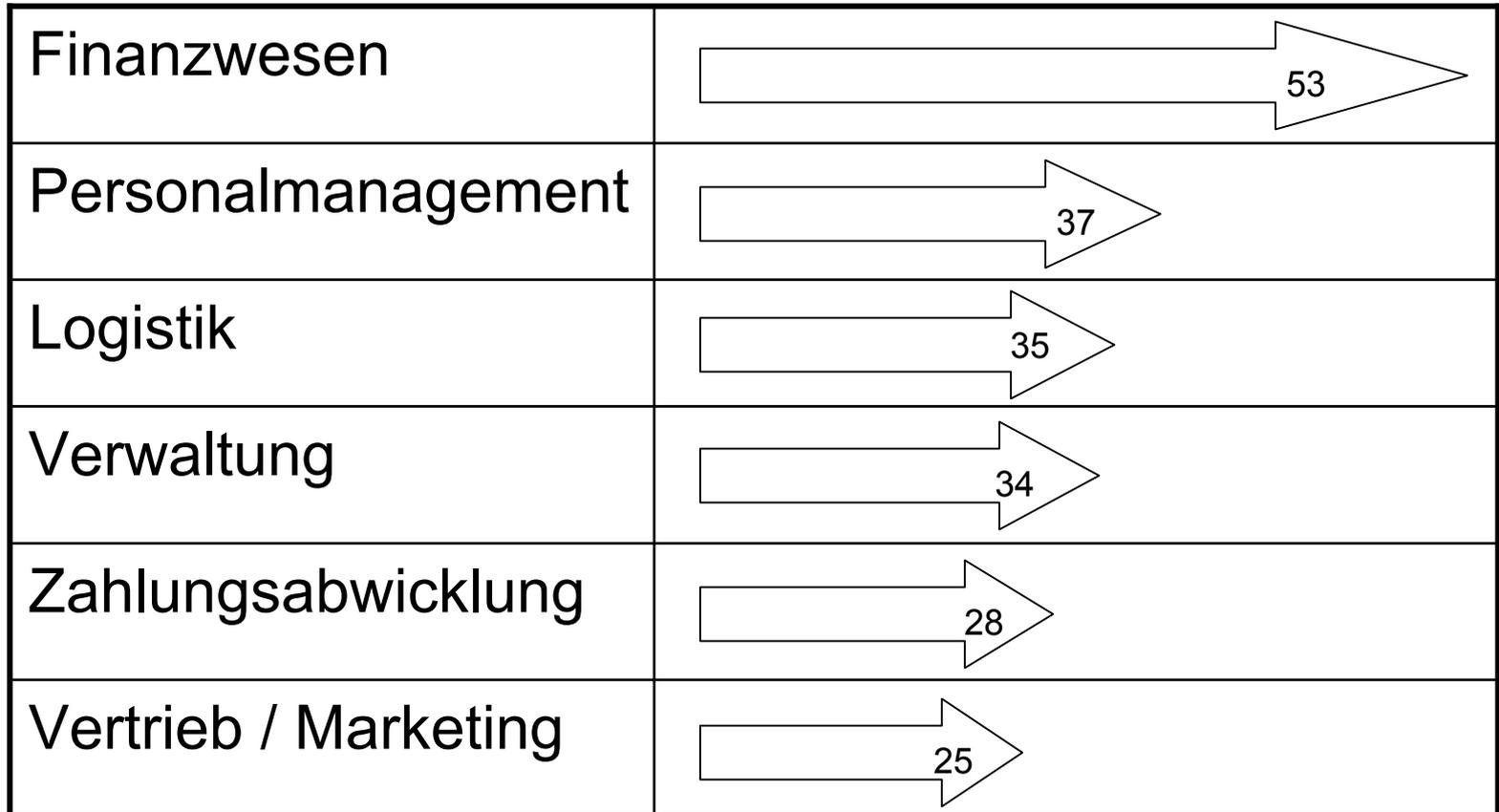
(in Milliarden US-Dollar)



(Quelle: Gartner Dataquest)

BPO-Anteil in deutschen Unternehmen

bei IT-gestützten Geschäftsprozessen



(Quelle: Meta Group Deutschland)

Standardisierte Geschäftsprozesse

BPO-geeignet

Personalmanagement

Lohn- und Gehaltsabrechnung
Bewerberauswahl
Aus-/Weiterbildung
Reisekosten

Kundenmanagement

Call-Center
Kundendienst
Direktmarketing

Buchhaltung, Zahlungen

Ein- / Ausbuchen von Zahlungen
Darlehens- / Kredit-Management
Forderungsmanagement

Beschaffung, Logistik

E-Procurement
Lager- /
Beschaffungsmanagement
Logistiksteuerung

Arbeitsfelder in Unternehmen

- Komplexität der Aufgabe und Beziehung zum Kerngeschäft -

Produkt-Entwicklung					
	Produktion				
		Montage			
			Telefon-Marketing	Logistik	
			Auftrags-abwicklung		Gebäude-Management
				Fuhrpark	
					Büro-reinigung

Pro

Fokussieren auf Kerngeschäft	
Reduzieren von Transaktionskosten	
Beschleunigen von Prozessen	
Steigern der Qualität	
Schnelles Wechseln zu neuen Technologien	
Optimieren der Unternehmensstruktur	
Optimieren des Personaleinsatzes	
Umwandeln fixer in variable Kosten	
Verbesserte Ertragslage	

(Quelle: Gartner Group)

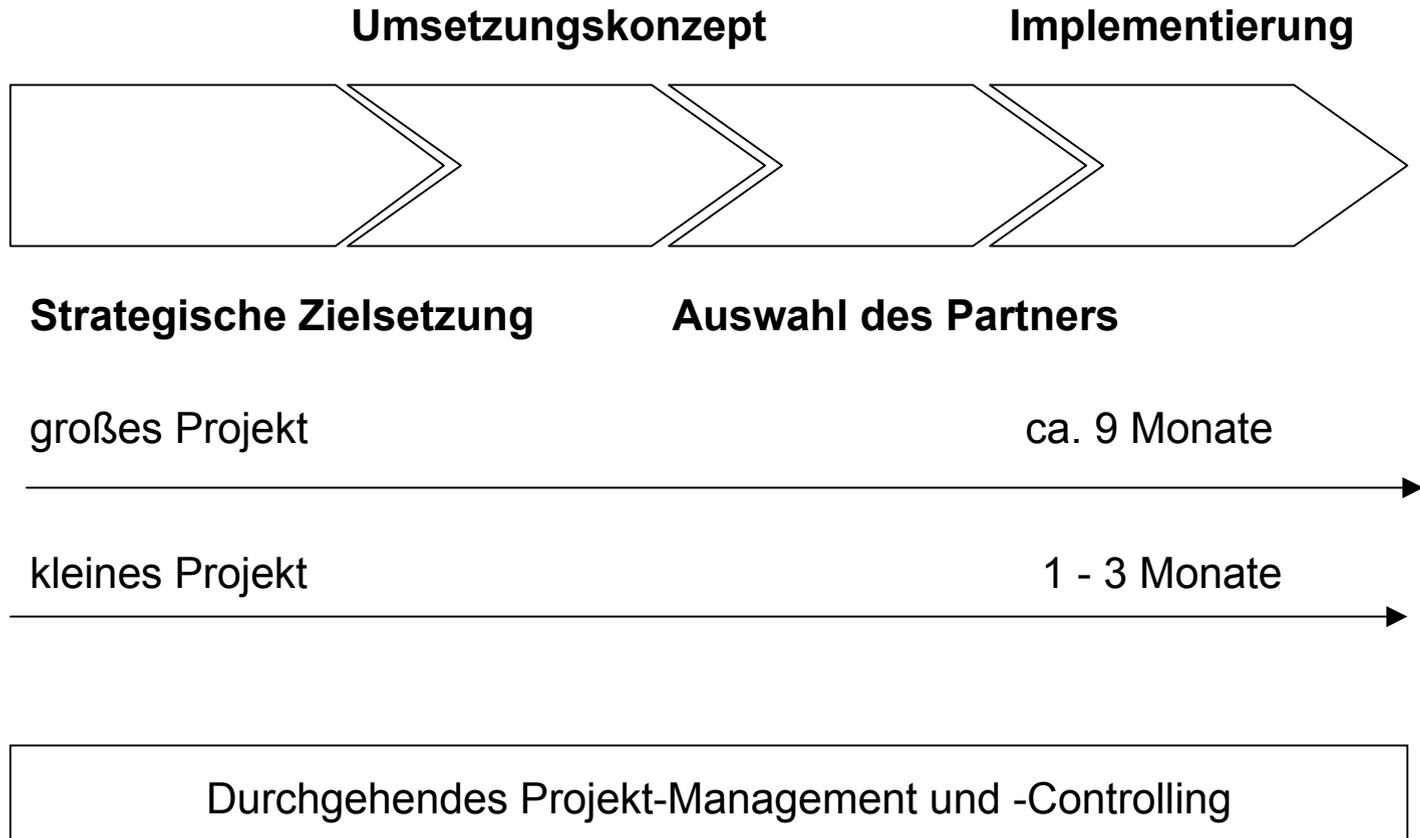
Contra

Abhängigkeit von Externen	
Verlust von Know-How	
Mangelnde Kontrolle der Prozesse	
Erhöhter Managementaufwand bei der Auslagerung	
Regulatorische und juristische Vorgaben	
Weniger Einfluss auf die Technologie	
Personalabbau	

(Quelle: Gartner Group)

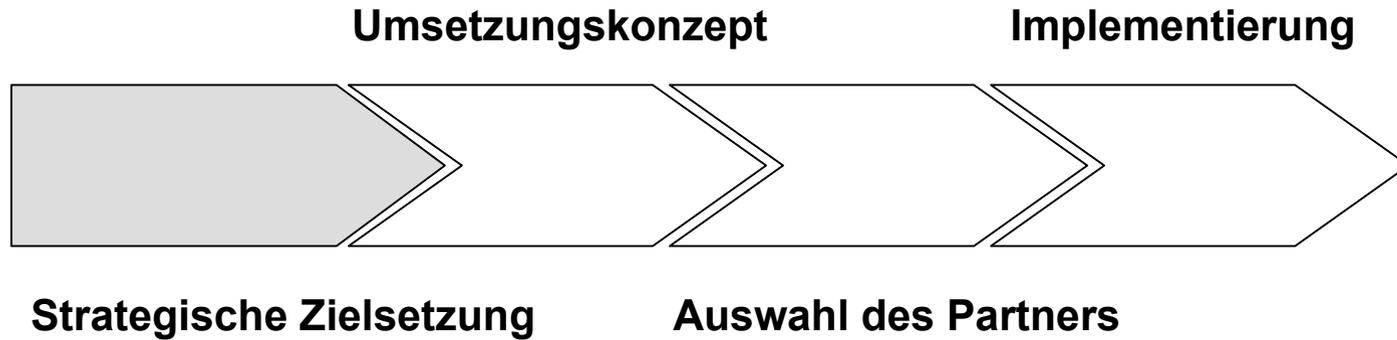
Vorgehen bei BPO-Projekten

- Modell -



Vorgehen bei BPO-Projekten

- Strategische Zielsetzung -



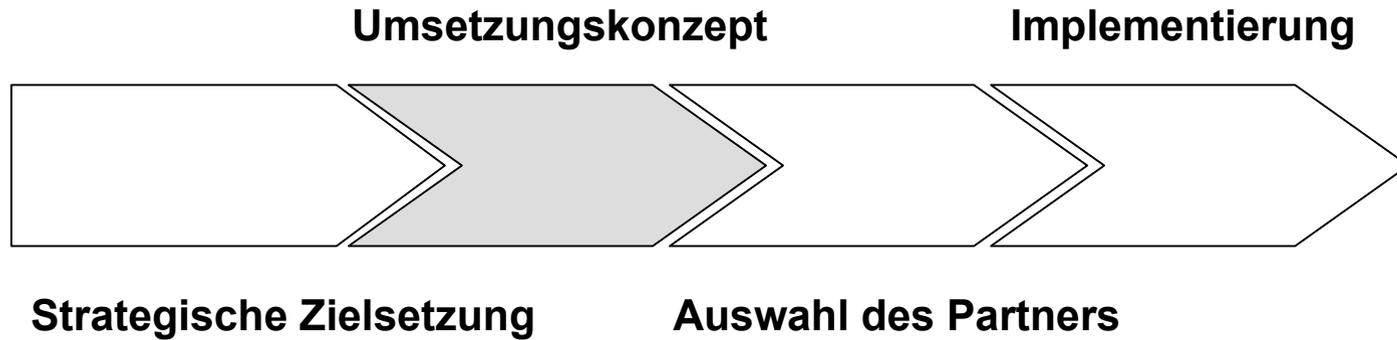
Definieren der Kernkompetenz

Auswählen des Outsourcing-Objekts

Erarbeiten von quantitativen und qualitativen Entscheidungskriterien

Vorgehen bei BPO-Projekten

- Umsetzungskonzept -



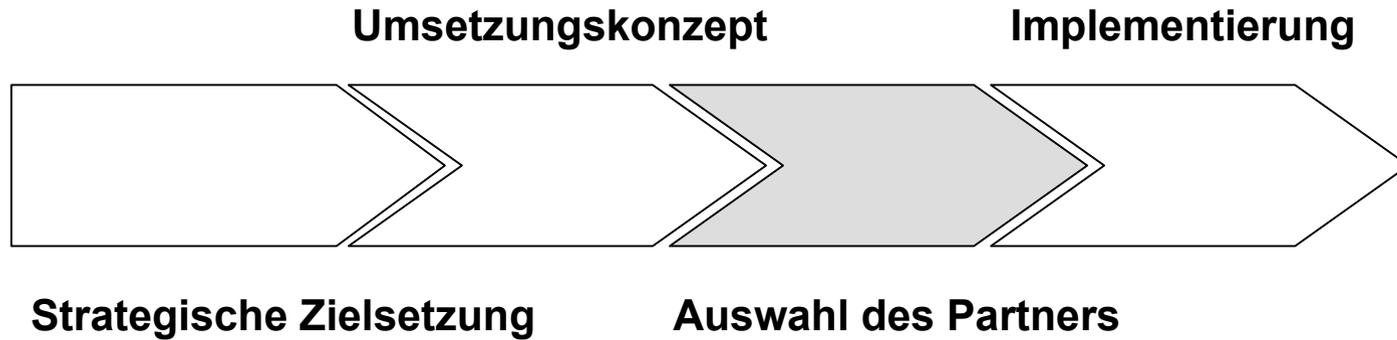
Klären möglicher Kooperationsformen

Ermitteln von Kosten / Nutzen, Risiken, internen Barrieren,
Anbieterstruktur

Abgrenzen der künftigen intern oder extern durchzuführenden Aufgaben

Vorgehen bei BPO-Projekten

- Auswahl des Partners -



Leistungsbeschreibung

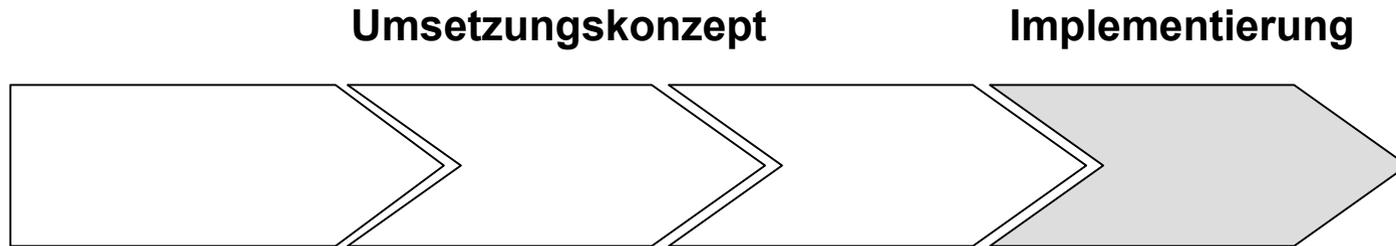
Entwickeln eines Soll-/Ist-Profiles der Partner

Vertragsverhandlungen mit Anbietern incl. Service Level Agreements

Entscheidungsfindung und Vertragsabschluss

Vorgehen bei BPO-Projekten

- Implementierung -



Strategische Zielsetzung

Auswahl des Partners

Aufstellen des Migrationsteams

Festlegen detaillierter Schnittstellen (DV und manuell)

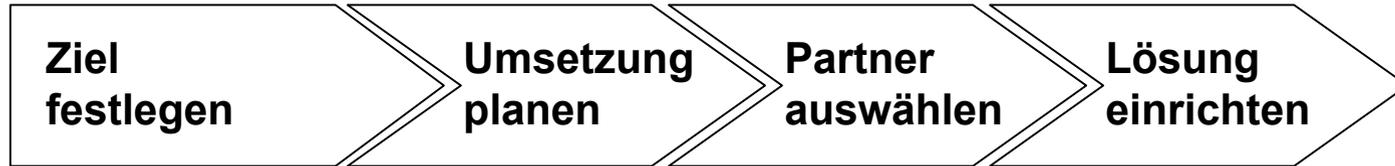
Aufbau des Controllings und des Risikomanagements für das Outsourcing-Objekt

Verantwortlichkeiten der beteiligten Personen festlegen

Durchführen einer Testphase

Vorgehen bei kleinen BPO-Projekten

- Schema -



Definieren der
Kernkompetenz

Auswahl
Outsourcing-
Objekt

Erarbeiten
Entscheidungs-
kriterien

Anbieter
ermitteln

Aufgaben
abgrenzen

Bestimmen
von Kosten /
Nutzen und
Risiken

Leistungs-
beschreibung
(incl. SLA)

Vertrag
abschließen

Abwicklungs-
system
einrichten

Controlling
einrichten

Risiko-
Management
festlegen

Aspekte beim Definieren von Zielen

- speziell für kleine Unternehmen -

Bedarf an spezifischen Kenntnissen und Fähigkeiten leichter und wirtschaftlicher zu decken

Leichtere Reaktion auf Beschäftigungsschwankungen

Keine langfristige Bindung an Personal im administrativen Bereich

Erweiterter Spielraum beim Kapitaleinsatz für Investitionen im produktiven Bereich

Kaufmännische Aufgaben

BPO-geeignet

Angebots-/ Auftrags-
Abwicklung

Fakturierung

Zahlungs-
verkehr

Lohn- /Gehalts-
Abrechnung

Forderungs-
management

Einkauf /
Lager

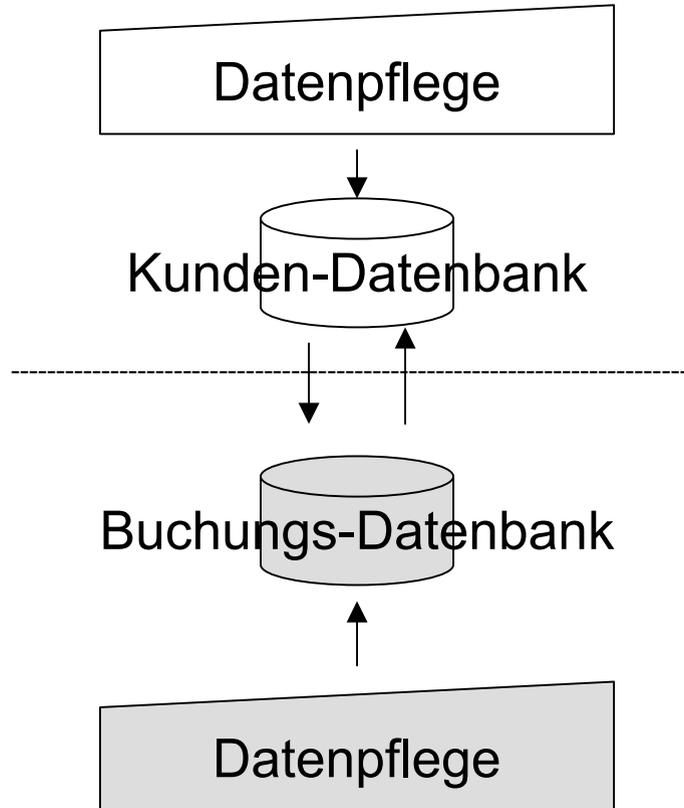
Finanzbuchhaltung

Kostenrechnung /
Nachkalkulation

(Steuern)

Schnittstellen

- Beispiel -



Service Level Agreement

Rechte und Pflichten für Servicegeber und Servicenehmer

dokumentiert die Serviceparameter, Kennzahlen und Zielwerte

beschreibt die Messverfahren

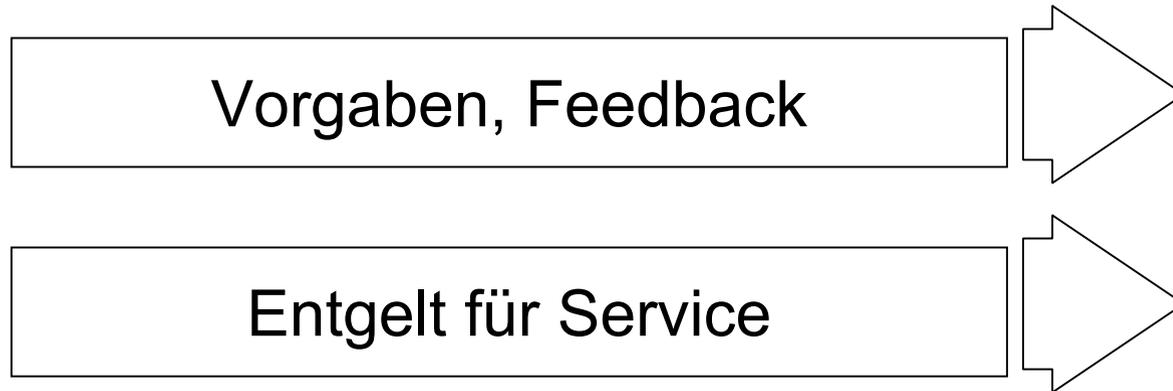
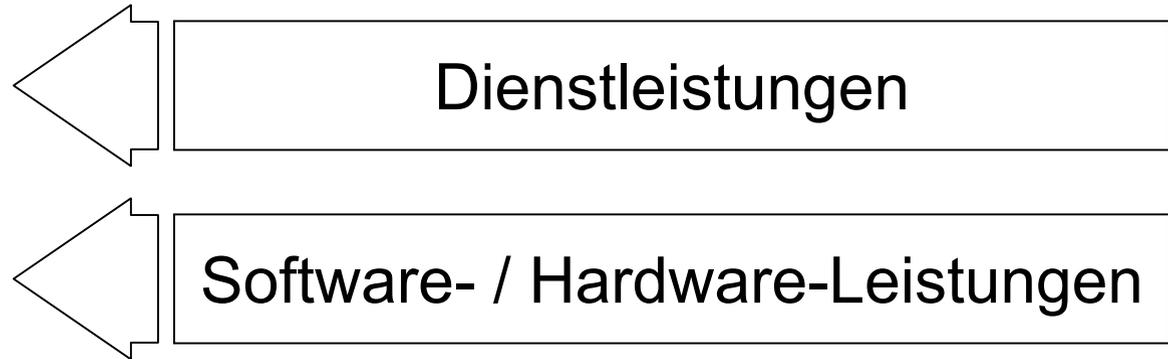
legt die Veränderungsverfahren (Change Procedure) fest

definiert den Gültigkeitszeitraum

Service Level Management

Service-Nehmer

Service-Geber



Rechtsgrundlagen

Funktionsnachfolge / Betriebsübergang

§ 613 a BGB

Abspaltung / Ausgliederung

§ 123 UmwG

Partnerschaft und Kontrolle

Service-Nehmer

Service-Geber

Vertrag

Leistungsbeschreibung - SLA - Haftungsregelung

Controlling / Service-Level-Management

Service Report - Review

Risiko-Management

Eskalation - Disaster

Outsourcing kaufmännischer Aufgaben ...

ein lohnendes Mittel
unternehmerischen Handelns

... speziell für Existenzgründer
und kleine Unternehmen

7-it Forum am 1.12.2003