

Outsourcing

oder:

Do what you can do best - leave the rest!

Outsourcing - richtig angewendet - macht Ihr Unternehmen effizienter !!!

Outsourcing-Projekte sind komplex. Ein weites Feld für Fehler und um wesentliche Gestaltungsspielräume zu übersehen.

Erfolge stellen sich nicht automatisch ein. Wichtig ist das „Gewußt wie“!

Im Vorfeld Zeit und Geld zu investieren, lohnt sich, es kommt vielfach zurück!

Die 7 Phasen des OUTSOURCING:

1. Analyse
2. Pflichtenheft Offert-Einholung / Ausschreibung
3. Analyse und Bewertung von Outsourcing Angeboten
4. Outsourcing Vertrag
5. Migrationsplanung und -überwachung
6. Relationship Management
7. Vertragsende

Im Detail:

1) Analyse:

Eine Entscheidung für oder gegen Outsourcing setzt voraus, dass alle Beteiligten die Chancen, Risiken und Voraussetzungen von Outsourcing im konkreten Fall bewerten können.

Als erster Schritt dient ein Management-Workshop, in denen der Outsourcing-Prozess und seine Rahmenbedingungen und mögliche Outsourcing-Zielsetzungen erarbeitet werden.

Als Ergebnis dieser Projektphase gewinnen unsere Kunden eine klare Vorstellung, welche Geschäftsprozesse sich zum Outsourcing eignen und welche Nutzeffekte realistischweise erzielt werden können.

In dieser Phase entwickeln wir auch einen beispielhaften Projektplan, so daß Klarheit über die zu durchlaufenden Schritte besteht und Ressourcen, beteiligte Mitarbeiter usw. bereits frühzeitig eingeplant werden können.

Übrigens: Die Outsourcing-Analyse ergibt nicht automatisch, daß Outsourcing der richtige Weg ist. Häufig tun sich statt dessen Möglichkeiten auf, die Leistungsfähigkeit der internen Geschäftsprozesse erheblich zu steigern, sodass Outsourcing immer nur eine von mehreren Alternativen darstellt.

2) **Pflichtenheft - Offerteinholung/Ausschreibung:**

Im Pflichtenheft werden die sog. Service-Levels für die einzelnen Dienstleistungen spezifiziert. Das Pflichtenheft gibt den ausgewählten Anbietern alle Informationen und eine verbindliche Angebotsstruktur vor, um ein vollständiges strukturiertes Angebot erstellen zu können.

3) **Analyse und Bewertung von Ausschreibungs-Angeboten:**

Outsourcing-Angebote sind detailliert, umfangreich und wohlklingend. Um jedoch objektiv festzustellen, welcher Anbieter welche der gestellten Anforderungen erfüllt, müssen diese Angebote detailliert und systematisch analysiert werden und die Kosten des Outsourcings auf die Dauer der Vertragslaufzeit berechnet werden.

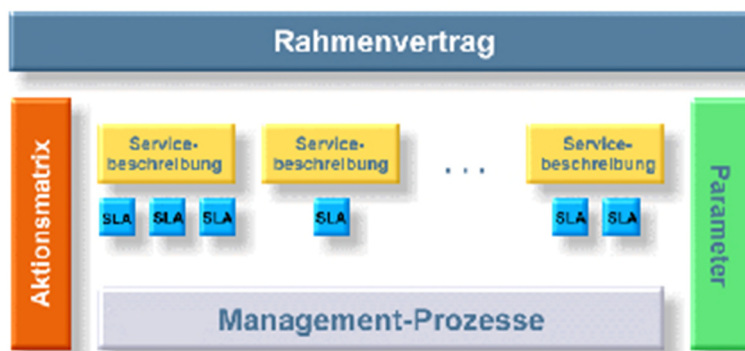
=> **TCO5 = Total Cost of Ownership for 5 years** <=

Um die echten Kosten eines Outsourcing Vertrages und damit die Wirtschaftlichkeit objektiv zu evaluieren, ist eine Kalkulation über die gesamte Laufzeit eines Vertrages notwendig. Das beste Ergebnis liefert eine sogenannte TCO5-Kalkulation!

4) **Outsourcing-Vertrag:**

Bei den Vertragsverhandlungen ist es keineswegs damit getan, die offensichtlich regelungsbedürftigen Punkte "abzuhaken" und sich ansonsten auf Preisaspekte zu konzentrieren.

Vielmehr ist es entscheidend, die gesamte Vielfalt von Eventualitäten und „what if’s“ zu erkennen, konsequent durchzudenken und im Vertrag festzuhalten.



Outsourcing ist eine komplexe Materie. Ein guter Outsourcing-Vertrag muss sich auch der Details annehmen. Tut er es nicht, werden Sie Problemlösungen später in der laufenden Beziehung finden müssen, meistens verbunden mit höheren Kosten!

5) **Transfer-Planung und -überwachung:**

Genauso wichtig wie die Vor-Planung ist die Planung der Übergabe der einzelnen Geschäftsprozesse (Transfer) an den Outsourcing-Partner! Dazu gehört die intensive Einbeziehung der Mitarbeiter. Diese müssen ihre neuen Verantwortlichkeiten und die Zusammenarbeit mit dem Outsourcer verstehen und akzeptieren und müssen lernen, wie die Beziehung zum Outsourcer aktiv und konstruktiv zu managen ist.

6) Contract & Relationship-Management:

Inwieweit sich ein Outsourcing-Vertrag auf Dauer rechnet, hängt entscheidend davon ab, ob es Ihnen gelingt, die getroffenen Vereinbarungen auch tatsächlich mit Leben zu füllen.

Die Praxis zeigt, daß das aktive Managen der Beziehung (insbesondere Monitoring-, Reporting-, Review-, Eskalationsprozesse) für einige Zeit eingeübt werden müssen, bis eine positive, offene und konstruktive Outsourcing-Beziehung aufgebaut und gelebt werden kann.

7) Vertragsende:

Auch Outsourcing-Verträge gehen zu Ende. Nur in den wenigsten Fällen ist es ratsam, einen bestehenden Vertrag einfach zu verlängern!

Dafür gibt es verschiedene Gründe, wie z.B.:

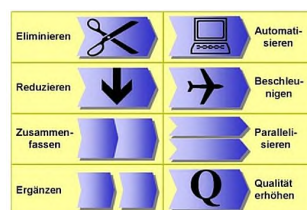
- Für die nächsten Jahre werden andere Services / andere Mengengerüste benötigt.
- Die Marktpreise für die Leistungen haben sich verändert.
- Es sind neue Technologien am Markt, die der derzeitige Partner nicht anbietet.
- Es gibt inzwischen neue ernstzunehmende Anbieter am Markt.
- Verantwortlichkeiten, Leistungsinhalte, Serviceziele usw. müssen überprüft und angepasst werden.
- Gewisse Services sollen u.U. wieder eingegliedert werden, etc.

Es gilt die Stärken und Schwächen der Zusammenarbeit mit dem bisherigen Outsourcer objektiv zu analysieren und aufzeigen, welche Verbesserungen mit einem neuen Vertrag (sei es mit dem bestehenden oder einem neuen Outsourcer) erreicht werden sollen.

Voraussetzung:

Damit Sie die Vorteile des Outsourcing nutzen können, müssen die outzusourcenden Geschäftsprozesse optimiert werden, damit Sie die Vorteile des Outsourcing auch lukrieren können.

Geschäftsprozesse optimieren - aber richtig!



Wie? Betrieblichen Abläufe (Geschäftsprozesse) werden kritisch hinterfragt, ob diese nicht reduziert, eventuell eliminiert, automatisiert, in ihrer Qualität gesteigert, zusammengefasst, beschleunigt, manchmal aber auch ergänzt werden müssen - und wir vergleichen diese mit den Best-Practice-Prozessen! Diese optimierten können Sie dann kostengünstig outsourcen und den Outsourcing-Gewinn lukrieren!

Falls Sie dies nicht machen, lukriert der Outsourcing-Partner diesen Vorteil— Sie haben weiterhin die erhöhten Kosten!

Nutzen Sie Ihr Potential! => Kontaktieren Sie uns!

imc: „ One way to go – the better way to do! “