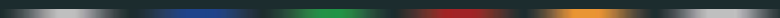


Business Process Outsourcing

in Partnerschaft mit den Besten gewinnen



Business Process Outsourcing



**Veränderung heißt
Gewohntes loszulassen
und bereit sein
Neues zu empfangen.**

Norbert Samhammer, CEO Samhammer AG

Inhalt

Vorwort	5
Einleitung	7
Kapitel 1: BPO-Projekte strategisch entwickeln	11
■ Ziele von BPO	12
■ Kosten reduzieren	13
■ Flexibilität gewinnen	14
■ Konzentration auf Kernkompetenzen	14
■ Effizienz steigern	15
■ Prozesse optimieren	16
■ Kunden gewinnen – Kunden binden	17
Kapitel 2: BPO-Projekte erfolgreich umsetzen	21
■ Phase (A) Analyse	23
- Eigenanalyse	23
- Chancen und Risiken	28
- Kalkulation	30
- Machbarkeitsstudie	30
- Ziele festlegen	30
■ Phase (B) Setup	32
- Vorgehen planen	32
- Pflichtenheft und Anforderungen	32
- Auswahl des Dienstleisters	33
- Verträge	37
■ Phase (C) Realisierung	38
- Projektmanagement	38
- Aufbau- und Ablauforganisation	39
- Go-Live-Phase	43
■ Phase (D) Operations	45
- Übergang in die Betriebsphase	45
- Monitoring	45
- Controlling	45
- Optimieren und Qualität sichern	47

Kapitel 3: Best Practice Beispiele	51
■ Einführung von kostenpflichtigen Mehrwertdiensten für den europäischen Hausgerätefachhandel	52
■ Call Center- und Logistik-Leistungen für die Gesundheitsbranche	53
■ Weltweiter Sales- und Helpdesk für einen Automobilzulieferer-Marktplatz	54
Kapitel 4: Grenzenloses BPO?	57
■ Nearshoring und Offshoring	58
Kapitel 5: Anhang	65
■ Literaturverzeichnis	66



Business Process Outsourcing von Dienstleistungen

Vorwort

Business Process Outsourcing (BPO) ist kein neues Thema, in Zeiten wettbewerbsintensiver und globaler Wirtschaftsstrukturen jedoch aktueller denn je. Gerade das erfolgreiche Outsourcing von Dienstleistungen bietet erhebliche Möglichkeiten zu Kosteneinsparung und Qualitätsverbesserung.

Diese Fibel soll Ihnen einen praktischen Einstieg in das Thema bieten. Die Mustervorlagen, Checklisten und Praxisbeispiele stammen aus realisierten Projekten. Sie dienen Ihnen als Entscheidungshilfe, Ihre Potenziale zu ermitteln, die Machbarkeit zu überprüfen, mögliche Risiken abzuschätzen und ermöglichen letztlich eine Analyse der Kosteneinsparungen und die Ermittlung Ihres persönlichen Qualitätsverbesserungspotenzials.

Unser besonderer Dank gilt den vielen Firmen und Projektleitern unserer Kunden, die uns mit ihren Erfahrungen zu diesem Thema unterstützt haben. Dank auch unseren Mitarbeitern, besonders den Teamleiterinnen der Samhammer AG, Petra Bauer und Sandra Bergemann, die durch ihre praktischen Erfahrungsbeiträge zum Gelingen dieser Fibel beigetragen haben. Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen und wertvolle Erkenntnisse für Ihre tägliche Arbeit.



Norbert Samhammer
Vorstand, CEO



Annemarie Zink-Kunnert
Manager Call Center and Logistic Services



Krisen meistert man am besten, indem man ihnen zuvorkommt.

Walt Whitman Rostow, am. Wirtschaftswissenschaftler

Einleitung

Alles schon einmal da gewesen? Beinahe! In den letzten Jahren und Jahrzehnten wurden Unternehmen mit Schlagwörtern wie "Outsourcing", "Make or Buy", "Offshoring", etc. immer wieder konfrontiert. Nun kommt ein neuer Begriff, der des Business Process Outsourcings, kurz BPO, hinzu.

Jörg Dittrich und Marc Braun definieren¹ BPO wie folgt:

"Die Idee des Outsourcings und insbesondere des Business Process Outsourcings (BPO) ist es, bisher unternehmensintern durchgeführte Dienstleistungen spezialisierten externen Dienstleistern zu übertragen, um sie dadurch wirtschaftlicher betreiben zu können. Dabei sollen die betroffenen Geschäftsprozesse nicht "1:1" ausgelagert werden, sondern möglichst effizient (um)gestaltet werden, ..."

Weiter lässt sich der Begriff Outsourcing grob durch drei Kriterien beschreiben:

- Übernahme von Verantwortung durch den Dienstleister
- lang laufende vertragliche Vereinbarung (drei bis zehn Jahre, teilweise auch länger)
- Übernahme von Mitarbeitern und Vermögenswerten (z.B. Infrastruktur) durch einen Dienstleister

Ziel von BPO ist, die Wirtschaftlichkeit der ausgelagerten Geschäftsprozesse zu erhöhen und Geschäftsprozesse nach "Best Practice" zu standardisieren.

Das Spektrum der Geschäftsprozesse kann dabei sehr weitgreifend sein.