



TMG IMPULS

Business Process as a Service

Outsourcing von Geschäftsprozessen

In der aktuellen Lage gewinnt das Outsourcing von

Geschäftsprozessen unter Berücksichtigung von modernen Technologien an Bedeutung



 **Geschäftsprozess-Outsourcing ist in der aktuellen Lage ein zentraler Effizienz- und Kostenhebel und dient der Schließung von Lücken in der Personaldeckung.**



 Neben Kostenreduktion und Effizienz profitiert ein Unternehmen von gesicherter Qualität und Skalierbarkeit.

eines Outsourcing-Vorhabens sind im Vorfeld zu beantworten

Fragestellung in Vorbereitung einer Outsourcing-Initiative

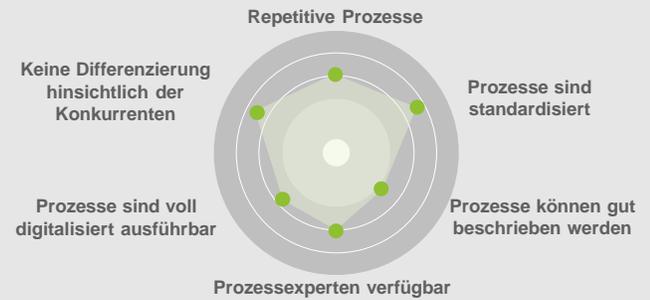


- Welche Prozesse sollten vorrangig outsourced werden?
- Rechnet sich das Outsourcing auch inklusive der entstehenden Transitionskosten kurzfristig?
- Welche Änderungen müssen an den Arbeitsabläufen und Strukturen innerhalb der Organisation vorgenommen werden?
- Kann durch Outsourcing der Wert der bestehenden Prozesse und Services im Unternehmen gesteigert werden?
- Wie sollte das Outsourcing strukturell ausgestaltet werden und welcher ist der ggf. hierfür am besten geeignete Partner / Standort?
- Wie kann der Outsourcing-Dienstleister auf etwaige Änderungen im Betriebsablauf vorbereitet werden?

 Mithilfe eines Outsourcing-Potenzial-Scan werden zunächst Ziel, Scope und Rahmen für das Vorhaben abgesteckt.

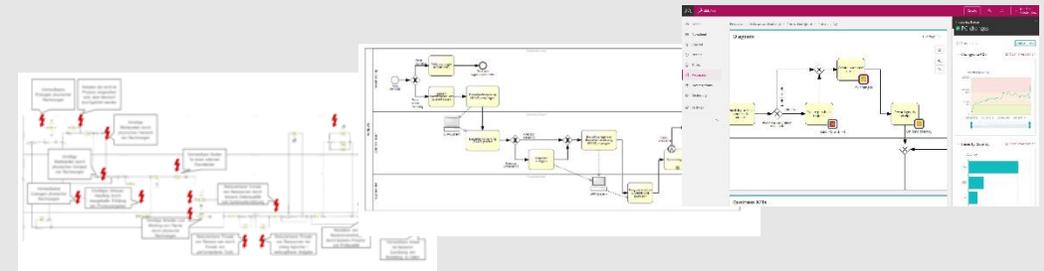
Wesentliche Tätigkeitsfelder für erfolgreiches Outsourcing

1 Potential Scan



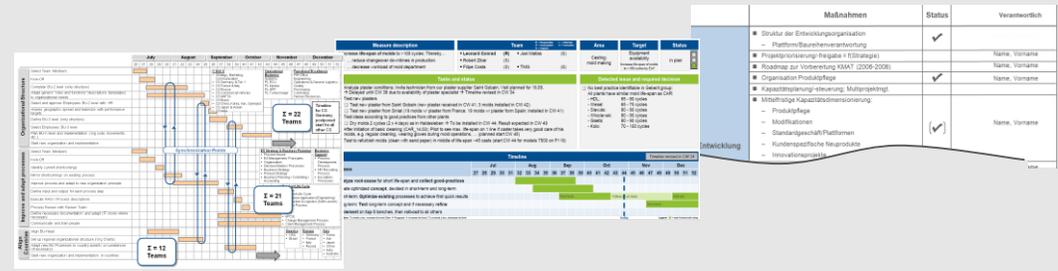
- Wahl des richtigen Scopes und des passenden Set-ups
- Business Case zur ganzheitlichen Bewertung des Vorhabens

2 Prozessmanagement



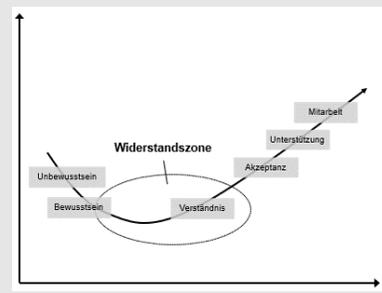
- Präzise Prozessdokumentation der auszulagernden Abläufe
- Festlegung der Vorgaben für ein Service Level Agreement mit dem externen Partner

3 Projektmanagement



- Strukturierte Planung des gesamten Vorbereitungs- und Umsetzungszeitraums
- Synchronisation aller internen und externen Aktivitäten

4 Kommunikation & Change Management



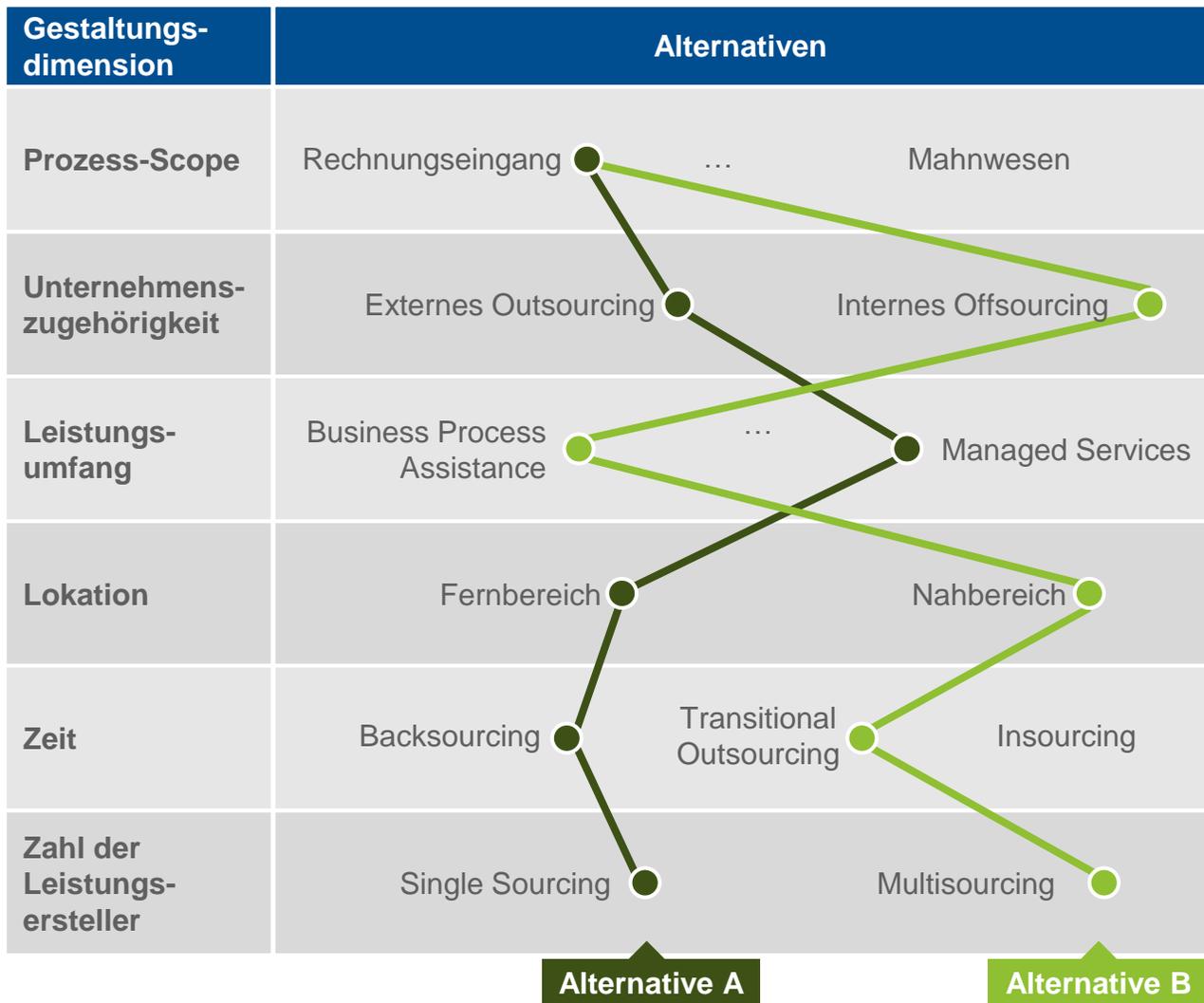
- Business Impact
- Motivation & Mitarbeiterbindung
- Integration
- Aufbau der Retained-Organisation

- Strukturierter Kommunikationsplan über unterschiedliche Kanäle
- Einbindung aller Stakeholder im Kontext des sensiblen Vorhabens

Die genannten Aspekte sind für ein Outsourcing-Vorhaben absolut erfolgskritisch. Versäumnisse an einer Stelle können den Gesamterfolg des Vorhabens gefährden oder erhebliche Mehrkosten verursachen.

Optimales Geschäftsprozess-Outsourcing

ist individuell abgestimmt



-  Ein Outsourcing-Vorhaben lässt sich in unterschiedlicher Form realisieren
 -  Jedem Outsourcing-Vorhaben liegen unterschiedliche Gestaltungsdimensionen zu Grunde
 -  Die Vor- und Nachteile der jeweiligen Varianten von Unternehmen zu Unternehmen bzw. von Prozess zu Prozess
 -  Entscheidungsgrundlage ist stets der jeweilige Business Case einer Outsourcing-Alternative
- ▼
-  **Ableitung der kundenspezifischen Outsourcing-Strategie**

 Auf Basis mehrere Umsetzungsalternativen wird die optimale Outsourcing-Variante ausgewählt.

Typischerweise wird ein Outsourcing-Vorhaben...

1. Potenzialanalyse

- Analyse der Ist-Prozesse
- Wahl der Outsourcing Form
- Management Reporting
- Shortlist an Outsourcing Partnern
- Berechnung des Business Case
- Entscheidung für oder gegen die Projektdurchführung

2. Konzeptphase

- Awarding und Onboarding Business Partner
- Abschluss Vertrag
- Soll-Prozess & Arbeitsanweisungen (initial)
- Definition der System- und Infrastrukturanforderungen

3. Prozessimplementierung & Testing

- Soll-Prozess & Arbeitsanweisungen (detailliert) inkl. Service Level Agreement (SLA)
- Durchführung der Testphase innerhalb der Test-IT-Systeme und -Umgebung
- Qualifizierung von Key-Usern und Mitarbeitern
- Testen der Schnittstelle zwischen Dienstleister und Unternehmen
- Durchführung des Go-Live-Readiness-Checks

4. Go Live & Ramp-up

- Ausführung des ersten „echten“ Auftrags
- Betriebsführung
- Unterstützung des Hochlaufs bis zum Run-at-Rate
- Laufende SLA-Überprüfung und Controlling
- Enge Überwachung der betrieblichen Leistung



Projektbegleitendes Change-Management

- Entwicklung eines Kommunikationskonzepts und -flusses
- Kontinuierliches Stakeholder-Management (inkl. Abstimmung Betriebsrat)
- Entwicklung von Argumentationsmodellen
- Planung Kommunikationsmaßnahmen
- Einrichtung eines „Change Office“



 ... über mehrere Etappen umgesetzt die von der Planung und Vorbereitung über den Go-live bis zur Umsetzungsbegleitung reichen.

Für die Sicherstellung eines erfolgreichen Outsourcing-Projekts sind einige Faktoren von übergeordneter Bedeutung



Business Case

- Vollständige Erfassung der Kostenvorteile wie auch der zu erwartenden einmaligen und laufenden Mehrkosten
- Typische zu berücksichtigende Kostenpositionen sind Prozess- & Lohnkosten, Vertragskosten, IT-Aufwände etc.



Vertragsgestaltung mit dem Partner

- Schaffung eines Vertragsrahmens zu Beginn inkl. Wahrung von Flexibilität über die Implementierung hinweg
- Unterscheidung einer Ramp-up-Phase und der anschließenden dauerhaften Zusammenarbeit



Prozessdokumentation und Service Level Agreement (SLA)

- Präzise und ausführliche Prozessbeschreibung bis auf Ebene der Arbeitsanweisungen und Ausgestaltung der Schnittstellen
- Ableitung eines SLA basierend auf den Prozessen zur Sicherstellung und dem Monitoring der Dienstleistungsqualität



Change-Management und Kommunikation

- Kommunikationsplan (Ebenen / Kanäle / Inhalte / Synchronisation)
- Stakeholder-Einbindungsplan zur rechtzeitigen Einbindung und Gewinnung eines Kernteams für das Vorhaben



IT-Konzept

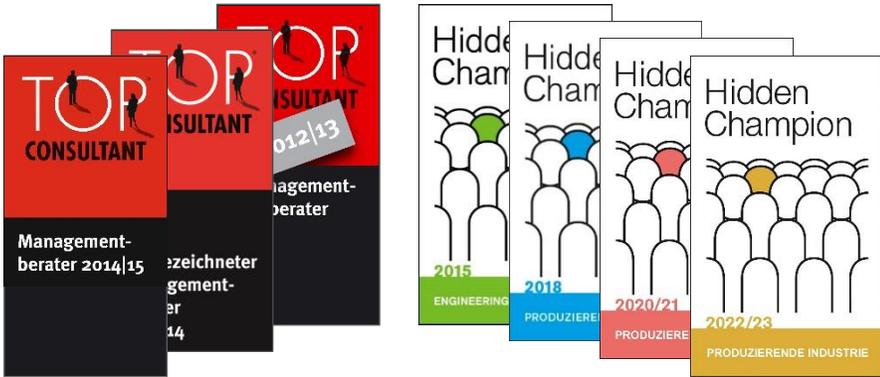
- Festlegung der Systemlandschaft und der Art der Anbindung des outgesourceten Bereichs
- Einbindung von Automatisierungslösungen zur optimalen Unterstützung des Soll-Prozesses

 Für eine erfolgreiche Ausgestaltung sollten die internen Fachbereiche des Unternehmens sowie der externe Partner durch eine neutrale Instanz koordiniert werden.

Warum TMG Consultants?

- TMG Consultants – die erste Adresse für die produzierende Industrie
- Führend in Beratung für Innovation, Effizienz, Umsetzung
- Mehr als 2.700 Projekte in der produzierenden Industrie
- Hohes Maß an Seniorität und Erfahrung
- Ausgeprägte Branchenkompetenz
- Beherrschung der Sprache des Kunden
- Hohe Fachexpertise und Methodenkompetenz
- Beratung entlang der gesamten Wertschöpfungskette
- Preferred Supplier der Bosch Gruppe, der Continental AG und Weidmüller

Auszeichnungen



Status Preferred Supplier



www.tmg.com



TMG Consultants GmbH

Schrenpfstraße 9 | 70597 Stuttgart |
Germany
Tel.: +49 711 769676-0



TMG Consultants GmbH

Königsallee 27 | 40212 Düsseldorf |
Germany
Tel.: +49 211 23855-760



TMG Consultants Eastern Europe SRL

150 Uranus Street "The Ark" | 050825 Bucharest |
Romania
Tel.: +40 724 863 999