



# 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



## Soziale & marktliche Herausforderungen



## Business-Herausforderungen



## Trends & Disruptions

Fachkräftemangel

Covid-19-Pandemie

Weltweite politische und wirtschaftliche Machtverschiebung

01

### Business Process Outsourcing

- Senkung der Kosten und Erhöhung der Flexibilität mit Fokus auf administrative Geschäftsprozesse
- Verlagerung an einen externen Dienstleister, der bestimmte Tätigkeiten für unterschiedliche Kunden übernimmt

Rezession: Kostenreduktion

Komplexitätszunahme

02

### Offshoring

- Prinzipiell vergleichbar mit dem Outsourcing
- Verlagerung an eine eigene Dependence an einem Low-cost-Standort
- Ggf. auch Ausprägung eines internen Shared Service Centers

Skalierung

Neue Geschäftsmodelle

03

### Strategic Partnership

- Fokussierung auf die eigenen Kernkompetenzen insb. im Kontext schnellen Wachstums
- Bündelung von Tätigkeiten außerhalb der Kern-Wertschöpfung durch Partnerschaften mit Unternehmen der eigenen Peer-Group
- Nahtlose Zusammenarbeit wird durch globale Teams gewährleistet

Kostengünstige Datenspeicherung

Data Security

04

### Automatisierung

- Ermöglicht interne und externe Prozesse zu automatisieren, auch in Kombination mit den links genannten Ansätzen
- Umsetzung durch „Robotic Process Automation“ (RPA), KI-Lösungen, Workflow-Tools etc.

Steigende Anzahl von Managed Services



**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

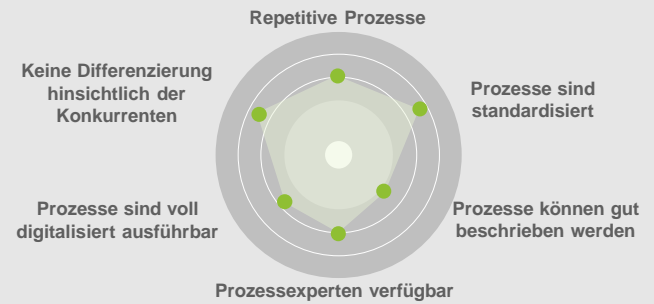


- Welche Prozesse sollten vorrangig outsourced werden?
- Rechnet sich das Outsourcing auch inklusive der entstehenden Transitionskosten kurzfristig?
- Welche Änderungen müssen an den Arbeitsabläufen und Strukturen innerhalb der Organisation vorgenommen werden?
- Kann durch Outsourcing der Wert der bestehenden 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.

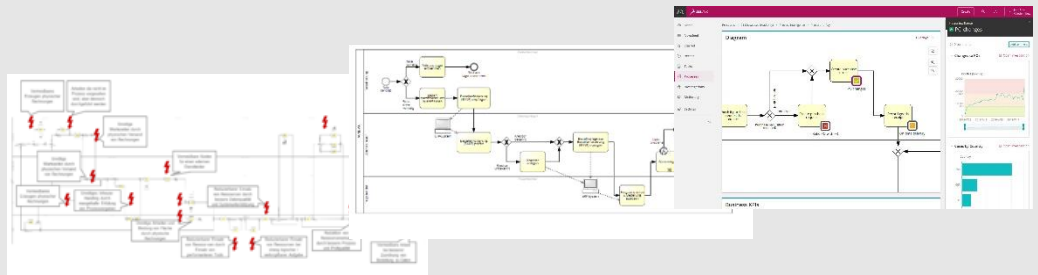
# Wesentliche Tätigkeitsfelder für erfolgreiches Outsourcing

## 1 Potential Scan



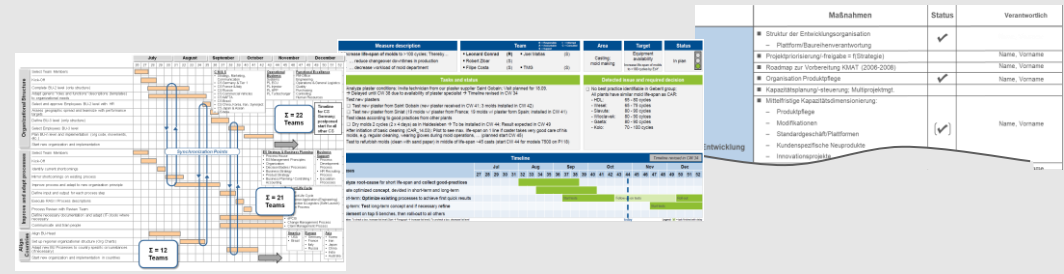
- Wahl des richtigen Scopes und des passenden Set-ups
- Business Case zur ganzheitlichen Bewertung des Vorhabens

## 2 Prozessmanagement



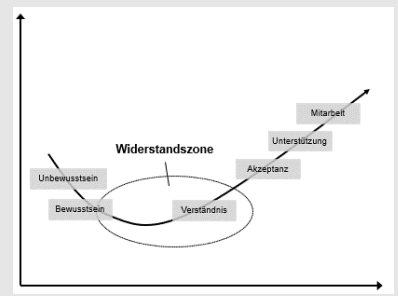
- Präzise Prozessdokumentation der auszulagernden Abläufe
- Festlegung der Vorgaben für ein Service Level Agreement mit dem externen Partner

## 3 Projektmanagement



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

## 4 Kommunikation & Change Management



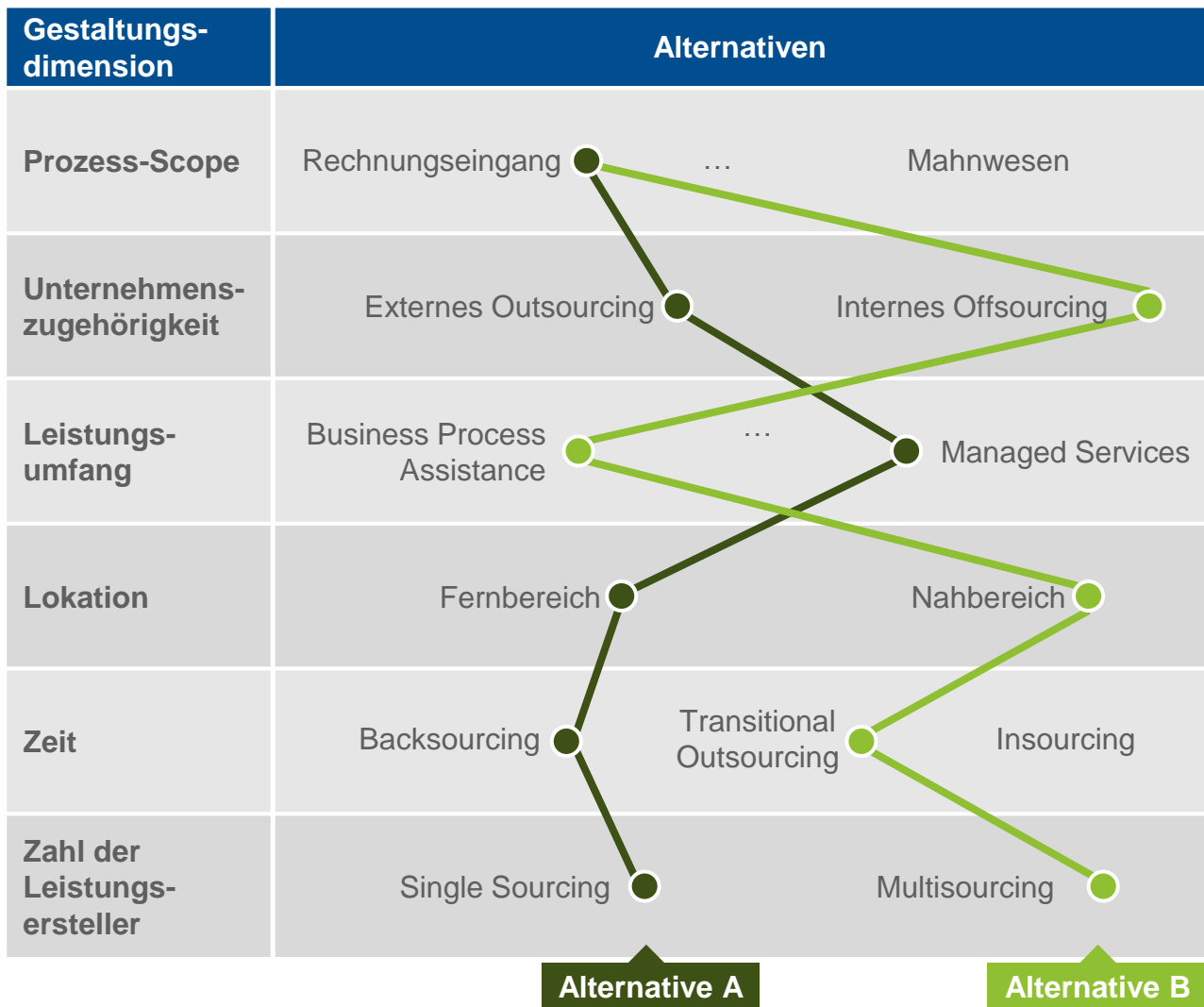
- Business Impact
- Motivation & Mitarbeiterbindung
- Integration
- Aufbau der Retained-Organisation







- 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](http://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