

BPO und SaaS versprechen eine erfolgreiche Kombination zu werden

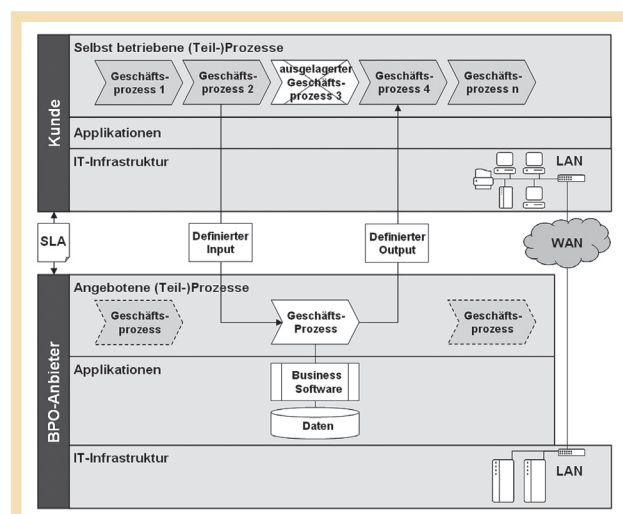
Wenn administrative Arbeiten ausgelagert werden können, indem flexibel auf der gleichen IT-Plattform zusammengearbeitet wird, profitieren Kunden und Dienstleister gleichermaßen: Die Kommunikation wird einfacher, die Schnittstellen werden weniger und die Transparenz erhöht sich. *Christian Tanner*

Dass Firmen Tätigkeiten, die andere besser und günstiger verrichten können, auslagern, ist nichts Neues. Es ist sogar eine der grundlegenden Aufgaben eines Unternehmens, ständig zu überprüfen, welcher Wertschöpfungsbeitrag mit den vorhandenen Fähigkeiten erbracht werden soll und vom Markt honoriert wird.

In den vergangenen zwei Jahrzehnten sind mit der rasanten Entwicklung der Informationstechnologie und der zunehmenden Regulierungsdichte neue Aufgaben auf Firmen zugekommen. In der Zwischenzeit haben viele Entscheidungsträger begriffen, dass solche Prozesse über Gebühr beansprucht und keine Differenzierungsmöglichkeiten geboten werden. Der wachsende Kostendruck führt dazu, dass immer mehr überlegt wird, ob und wie solche Aufgaben ausgelagert werden könnten.

Vom Outsourcing zum ASP

Aus diesen Gründen erlebte das Outsourcing von IT-Funktionen in den vergangenen Jahren einen grossen Aufschwung. Standen zu Beginn mehr der Betrieb und die Betreuung der Infrastruktur im Zentrum, so entwickelte sich die Nachfrage immer mehr auch in Richtung Betrieb von Softwareapplikationen. Denn für Firmen wird es zunehmend schwieriger zu entscheiden, wie sie dem hohen Entwicklungsrhythmus der Softwareindustrie bege-



Im arbeitsteiligen Prozess sind die klare Definition von Schnittstellen, Kommunikation und Performance-Messgrößen zentrale Erfolgsfaktoren.

nen sollen. Die Kosten für Anpassungs- und Umstellungsprojekte und das dazu erforderliche Know-how sind schwer kalkulierbar.

Application Service Provider (ASP) erkannten diese Situation und boten ihren Kunden an, gegen eine Gebühr eine dediziert für sie eingerichtete Anwendung zu betreiben und den Support sowie sämtliche Wartungs- und Anpassungsaufgaben für sie zu übernehmen. Die Unternehmen gewinnen dadurch

Planungssicherheit und können sich ihren Kernaufgaben widmen.

Auslagern der Prozessverantwortung

Einen Schritt weiter gehen die Anbieter von Software-as-a-Service-Lösungen (SaaS). Sie betreiben eine mandantenfähige Softwarelösung, die die Kunden über das Web gegen Entrichtung einer Gebühr nutzen können. Die Anbieter werben mit dem Vorteil, dass durch die weitgehend standardisierten Funktionalitäten und den zentralen Betrieb für die Kunden wesentliche Kosten- und Qualitätsvorteile entstehen. Dank der steigenden Internetaffinität der Entscheidungsträger in Firmen gewinnt dieses Modell zunehmend Beachtung.

Weil administrative Prozesse kaum Differenzierungsmöglichkeiten bieten und in regulierten Prozessen das Spezialistenwissen rar ist, lagern Firmen spezifische Prozesse aus. Im Business Process Outsourcing (BPO) übernimmt der Dienstleister dann die volle Prozessverantwortung. Der Kunde beabsichtigt dadurch eine verbesserte Prozessqualität und die Reduktion von Fixkosten. Natürlich ▶

SPECIAL EXPERIENCE IN KOOPERATION MIT DER FHNW

- ▶ will das Unternehmen mit der Lösung auch kostengünstiger fahren. Die Rechte und Pflichten der beteiligten Partner werden in einem Service Level Agreement (SLA) vereinbart. Eine zentrale Herausforderung dabei ist die klare Definition von Schnittstellen, Kommunikation und Performance-Messgrössen.

BPO-Angebote finden sich bisher in folgenden Prozessen: Human Resources, Buchführung, Beschaffung und Kundendienst.

Win-Win-Situation

Viele Anbieter von BPO-Lösungen haben sich aus dem klassischen IT-Outsourcing-Geschäft heraus entwickelt oder sind Softwareanbieter, die ihr Produktportfolio dank ihrer IT- und Prozesskompetenz erweitern. Die heutige enge Verzahnung von Geschäftsprozessen und IT führt bei einer Prozessauslagerung zu neuen Schnittstellen und potenziellen Medienbrüchen. Wer Erfolg in diesem Geschäft haben will muss beide Domänen beherrschen und das Vertrauen der Kunden gewinnen können.

BPO in Kombination mit SaaS schafft Voraussetzungen, um flexibel auf Kundenbedürfnisse einzugehen. Den Kunden können flexible Modelle der Arbeitsteilung und skalierbare Lösungen angeboten werden. Wenn Dienstleister und Kunde auf dem gleichen System arbeiten, vereinfacht sich die Kommunikation, erhöht sich die Transparenz und es reduzieren sich zudem die technischen Schnittstellen.

IT-Marktanalysten sehen im BPO die nächste grosse Outsourcing-Welle anrollen. Die Chancen stehen gut. Wer neben der Prozesskompetenz auch eine verlässliche Softwarelösung anbieten kann, die sich gut in die Prozesse der Kunden integrieren lässt, hat gute Voraussetzungen, um eine Win-Win-Situation zu schaffen: Der Anbieter gewinnt dank der Prozessintegration eine erhöhte Kundenbindung, was die Planbarkeit des Geschäfts verbessert. Der Kunde gewinnt Freiräume für das eigentliche Geschäft. Ihm bleibt der volle Zugriff auf die Informationen erhalten und die Komplexität der IT reduziert sich. Dabei kann darauf vertraut werden, dass in Bezug auf IT und Prozess-Know-how Spezialisten am Werk sind.



Christian Tanner
ist Professor und Berater für E-Business und Projektmanagement am Competence Center E-Business

Basel des Instituts für Wirtschaftsinformatik an der FHNW.