

# Prozesse auslagern

Von Peter Müller und Andreas Bachmann

**B**usiness Process Outsourcing (BPO) ist ein Trend von wachsender Bedeutung in allen Wirtschaftszweigen. Auch in der Event- und Veranstaltungsindustrie lässt sich diese Entwicklung beobachten. Welche Geschäftsprozesse eignen sich für Auslagerungen? Anhand von Beispielen möchten wir aufzeigen, dass dieser Trend bereits seit langem existiert, sich aber in Zukunft noch verstärken wird. Denn die Auslagerung von Geschäftsprozessen erlaubt Unternehmen, sich auf die Kernprozesse zu konzentrieren. In der Regel lassen sich damit Kosten senken und Effizienz sowie Qualität steigern. Mit dem Fokus auf die eigenen Stärken kann die notwendige Differenzierung zu Mitbewerbern erfolgreich realisiert werden.

## Was sind Prozesse?

Definition nach ISO-Norm 9001: «Satz von Tätigkeiten, der unter Einsatz von Ressourcen Eingaben (Input) in Ergebnisse (Output) umwandelt». Dazu gehören alle Vorgänge, welche der Erfüllung des Unternehmenszwecks dienen.

Die Prozesse lassen sich in drei Hauptgruppen einteilen: Managementprozesse; Kern- oder Wertschöpfungsprozesse; Support- oder Unterstützungsprozesse. Der Erfolg eines Unternehmens hängt davon ab, ob die Prozesse definiert sind, gelebt und beherrscht werden. Das setzt voraus, dass man die erwarteten Resultate sowie das Funktionieren eines Prozesses messen kann. Damit schafft man objektive Kriterien, um den Erfüllungsgrad und die Effizienz zu beurteilen.

Welche Prozesse sind für ein Outsourcing geeignet? Grundsätzlich sind Supportprozesse gute Kandidaten, da sie weder direkt zur Wertschöpfung noch zur Differenzierung gegenüber Konkurrenten beitragen (z.B. Gebäudereinigung). Mit fortschreitendem Outsourcing werden auch Prozesse evaluiert, welche näher an der Kernkompetenz des Unternehmens liegen (z.B. Fabrikation Autoindustrie).

Wesentliche Entscheidungsfaktoren für ein Outsourcing sind Qualität, Professionalität, Skalierung, Schnittstellen und Kosten. Ein erfolgreiches Outsourcing braucht den richtigen Partner. Mit Service Level Agreements werden die ausgehandelten Leistungen vereinbart. Selbstverständlich muss der

Partner dazu die notwendige Professionalität und Erfahrung mitbringen.

Innovationen lassen sich schneller einführen, als dies aus eigener Kraft möglich wäre, denn oft sind heute auch die Einstiegsinvestitionen zu hoch, beziehungsweise Auslastungen zu gering, damit professionelle Lösung sich aus Sicht des Return on Investments (ROI) lohnen. Wie gross muss eine Hotelgruppe sein, um sich eigene IT-Spezialisten und ein vollwertiges Rechenzentrum im 24 Stunden-Betrieb zu leisten? Ein Outsourcing bringt damit neben Kostenersparnissen, auch eine Ausweitung des Angebotes.

Prozesse für ein Outsourcing finden sich mehr und mehr im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT). Die zunehmende Konvergenz und Standardisierung erlauben es vermehrt, diese Services auszulagern. Unternehmen müssen sich laufend fragen, ob ihre ICT-Leistungen zum Kerngeschäft gehören oder noch von strategischer Bedeutung sind. Die Wachstumsraten des Outsourcings in der ICT werden international auf 7 bis 8 Prozent pro Jahr geschätzt.

## Trivialisierung des WWW

In der MICE-Industrie ist BPO nicht neu. Eine Eventagentur hat schon immer mit Partnern zusammengearbeitet. Auch Reiseveranstalter und Hotels sind darauf angewiesen, dass die Zusammenarbeit mit Partnern funktioniert. Gerade die rasche Entwicklung neuer Kommunikationskanäle ermöglicht, bisher manuell erbrachte Dienstleistungen elektronisch zu erbringen. Die zunehmende 'Trivialisierung' des Internets (siehe Erfolge von Amazon, Ebay oder Google) führt dazu, dass die Kunden es gewohnt sind, sich via Internet nicht nur über einen Event zu informieren, sondern sich gleich auch online anmelden und bezahlen möchten.

Mit der Standardisierung von E-Business stellt sich immer mehr die Frage, wie weit solche Services noch selbst erbracht werden können. Die zunehmende technische Komplexität ruft nach Outsourcing.

Gerade im Bereich der IT-Lösungen wird eine Effizienzsteigerung sowie eine Abtiefung des Angebotes durch einen IT-Service Provider unmittelbar erreicht. Neben geringeren Investitionen trägt der Partner dazu bei, dass man schneller am Markt ist. «E-Business or



## DIE AUTOREN

Peter Müller (CEO) und Andreas Bachmann (CTO) führen zusammen die Eveni AG, welche soeben das zweijährige Bestehen feiern konnte. Als Wissenschaftler haben sie ausgiebig Erfahrungen gesammelt im Bereich internationaler Konferenzen. Langjährige Leitung eines ICT-Bereiches



sowie Erfahrungen in der Applikationsentwicklung, im Marketing und Quality Management bilden die Basis für die erfolgreiche Führung der Eveni AG. Eveni bietet im ASP-Modell ein webbasiertes Konferenzmanagementsystem an. Dazu gehören: online Registrierung (inklusive Kreditkartenverarbeitung); Paper Tracking; Einreichen und Begutachten von Beiträgen; ein E-Mail-Kommunikationstool; ePoll für elektronische Umfragen unter den Teilnehmern; eine Meeting Matching Plattform. Die Benutzung von Eveni ist einfach: eine Internetverbindung und ein Browser genügen, um jederzeit von überall her Zugriff auf sämtliche Daten zu haben.

**Weitere Informationen:**  
[www.eveni.com](http://www.eveni.com)

no Business» gewinnt wieder an Bedeutung. Dabei werden immer mehr Dienstleistungen auf immer mehr Partner aufgeteilt.

Die Entwicklung im Bereich von Dienstleistungs-Zentren (Call Center, Hosting) wird sich fortsetzen. Daraus werden eigentliche globale E-Businesszentren entstehen, welche ihre Services on-demand zur Verfügung stellen. Werden heute noch vorwiegend Supportprozesse ausgelagert, werden zunehmend Kernprozess-nahe Abläufe in BPO-Überlegungen einbezogen. Damit entstehen strategische Partnerschaften, welche in sich wieder Vorteile bieten, in dem eigene Kernprozesse anderen Partnern angeboten werden.

Outsourcing bedeutet auch in der MICE-Industrie somit nicht nur eine Reduktion auf das Wesentliche, sondern bietet auch über eine Steigerung der eigenen Professionalität die Chance zusätzliches Business zu generieren.