

# OUTSOURCING – ABER RICHTIG!



**Business Process Outsourcing (BPO) verspricht dem auslagernden Unternehmen Kostensenkung bei gleichzeitiger Leistungs- und Qualitätssteigerung. Diesem Versprechen können allerdings erhebliche operative und strategische Risiken gegenüberstehen.**

**D**as ultimative Erfolgsrezept, ein BPO richtig anzugehen und erfolgreich durchzuführen, gibt es nicht. Es sind viele Faktoren, die eine Entscheidung und ein Richtig oder Falsch beeinflussen. Zunächst einmal sollten sich Unternehmen, die Prozesse outsourcen, darüber im Klaren sein, dass beim BPO nicht nur Prozesse, sondern auch Verantwortungen ausgelagert werden. Wie schwer dies ist, zeigt sich oft

an langen Diskussionen zwischen Fachabteilung, CEO oder CFO.

Es wäre zu einfach, die Auslagerung von Prozessen ausschließlich von der Ist-Kostenseite zu betrachten. Sicherlich werden durch ein intelligentes Outsourcing Kosten eingespart. Entscheidend ist eine objektive Betrachtung der Kosten durch interne Prozessoptimierung im Vergleich zum BPO.

## **Outsourcingbewertung muss für jedes Unternehmen individuell erfolgen**

Wer ist der richtige Dienstleister für ein BPO? Bei der Auswahl des richtigen Dienstleisters sollten sich Unternehmen Zeit lassen und gründlich vergleichen. Voreilige Entscheidungen können auch schnell nach hinten losgehen, wenn Projekte, Produkte, Prozesse und Folgeprozesse vom neuen Dienstleister nicht verstanden werden.

Neben den Zeit-, Fach- und Kostenaspekten ist bei der Umsetzung auch ein gutes Controlling relevant. Nur wenn Unternehmen und Dienstleister ehrlich und offen miteinander sprechen und sich vertrauen, wird BPO zum Erfolg.

## **Kluft zwischen Industrie 4.0 und dem Faktor Mensch schließen**

DIALOG in Köln und Aachen ist Spezialist für die Übernahme komplexer Prozesse. Vertriebs- und Kundenbetreuungsprozesse sind dabei gelernte Prozessstrukturen. Mit der Industrie 4.0 tut sich ein neues Spektrum auf: Es gibt Prozesse zwischen dem Ende der Automation und dem Beginn dessen, was nur ein Mensch leisten kann. Die dadurch entstandene Kluft überwindet DIALOG. Grundvoraussetzung für alle Prozessübernahmen ist der intensive Austausch miteinander. „Wenn ein Auftraggeber uns sein Vertrauen schenkt, dann führt das unweigerlich zur Verantwortungsübernahme“, so Ulrike Pollmann, Geschäftsführerin bei DIALOG. Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gern.

### **Ihr Kontakt zu DIALOG**

**Jäger + Schmitter**  
DIALOG GmbH  
www.jsdialog.com  
Rolshover Straße 524-526 · 51105 Köln

**DIALOG**

**Ihr Ansprechpartner:**  
Guido Cuypers-Koslowski  
Telefon: 0221/9839-1000  
E-Mail: vertrieb@jsdialog.com