

Reduktion und Variabilisierung von Kosten durch Outsourcing

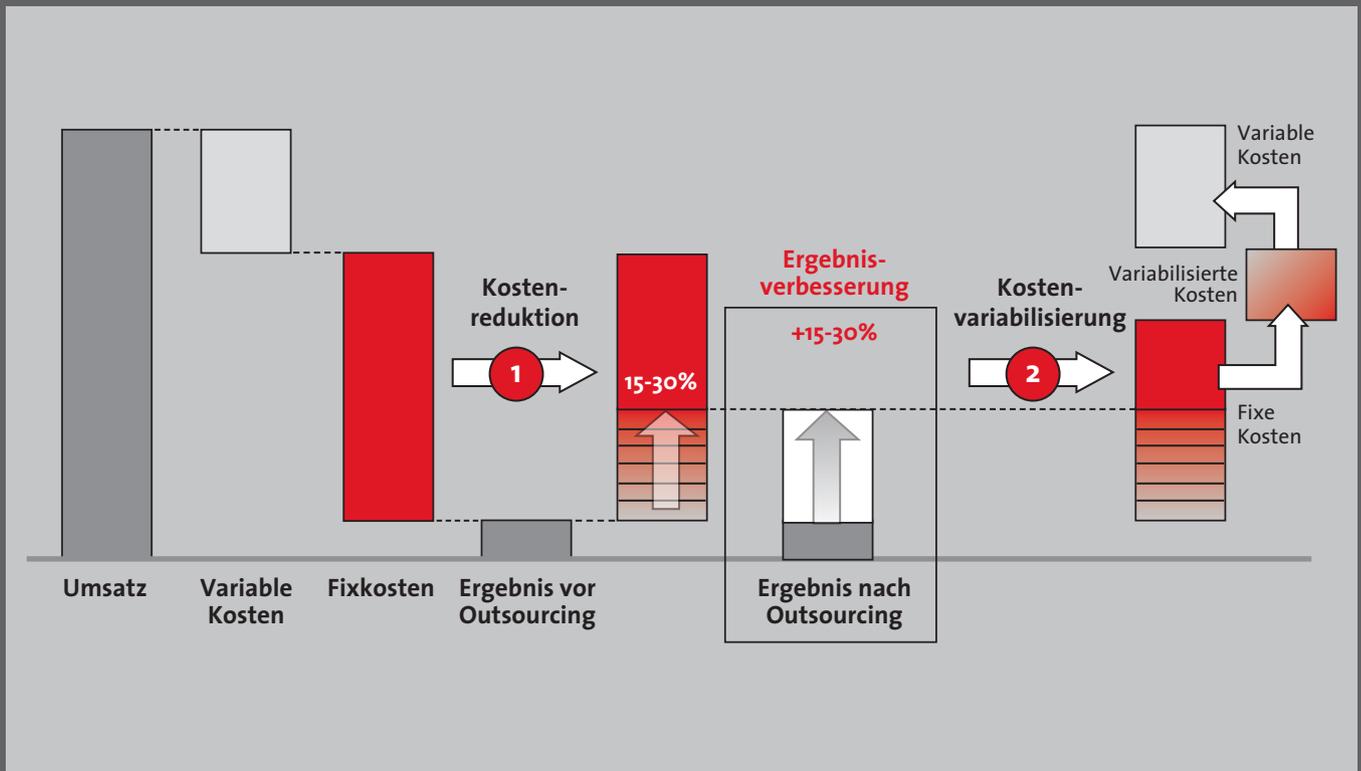


goetzpartners

MANAGEMENT
CONSULTANTS

Durch Outsourcing lassen sich Kosten um bis zu 30% reduzieren sowie Kostenstrukturen variabilisieren

Outsourcing: Effekt und Wirkungsweise



Quelle: goetzpartners Projekterfahrung

Management Summary

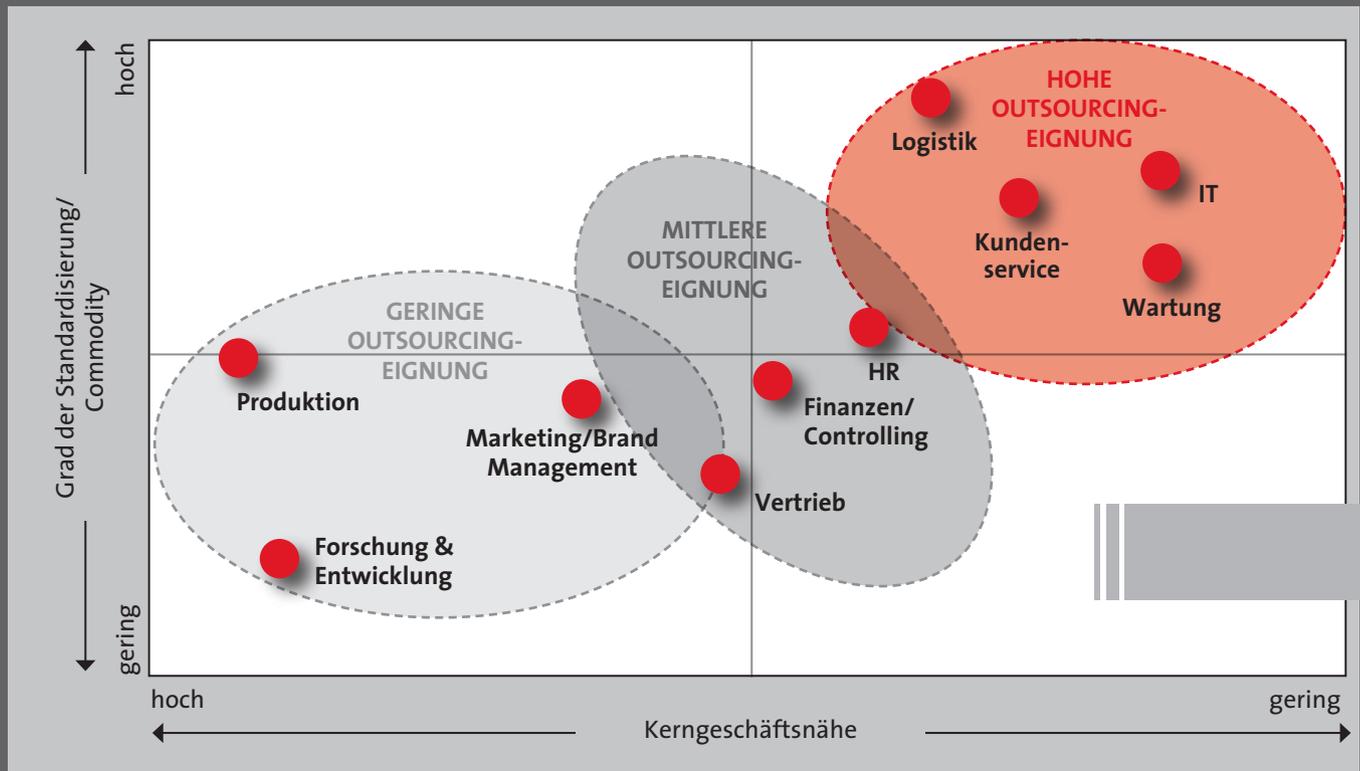
- Durch Outsourcing lassen sich die Kosten von Unternehmensfunktionen wie Kundenservice, IT, Logistik sowie allgemeiner Dienstleistungsfunktionen in kurzer Zeit um bis zu 30% reduzieren.
- Weiterhin kann durch Outsourcing eine kurzfristige und signifikante Headcount-Reduzierung erreicht werden.
- Fixkosten lassen sich durch Outsourcing schnell variabilisieren.
- Somit können in Zeiten von Absatzeinbrüchen die Kosten kurzfristig angepasst und das Ergebnis gehalten bzw. verbessert werden.

Darum goetzpartners

- goetzpartners kann auf zahlreiche erfolgreiche Outsourcing-Projekte zurückblicken.
- goetzpartners verfügt über umfangreiche Marktkenntnisse hinsichtlich Dienstleister und Preisspektrum für verschiedene Unternehmensfunktionen.
- goetzpartners verfolgt einen unternehmerischen Ansatz und lässt sich am Projekterfolg messen.

Standardisierbare Leistungen mit gewisser Distanz zum Kerngeschäft eignen sich am besten für eine Auslagerung

Outsourcing: geeignete Unternehmensfunktionen*



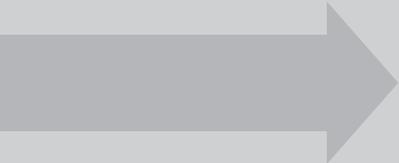
* Im Einzelfall abhängig vom individuellen Unternehmen und Geschäftsmodell

Klassifizierung der Leistungen



Für Outsourcing geeignet

- Kerngeschäftsfremde Funktionen; „Service“-Leistungen für Kerngeschäftsfunktionen
- Standardisierbarkeit & leichte Übertragbarkeit
- Fixkostencharakter, i. d. R. personalintensiv
- Einzel messbare Vorgänge (Anzahl Kundenkontakte, Wartungsaufträge, Auslieferungen etc.), da vorteilhaft für Leistungsmessung und Abrechnung

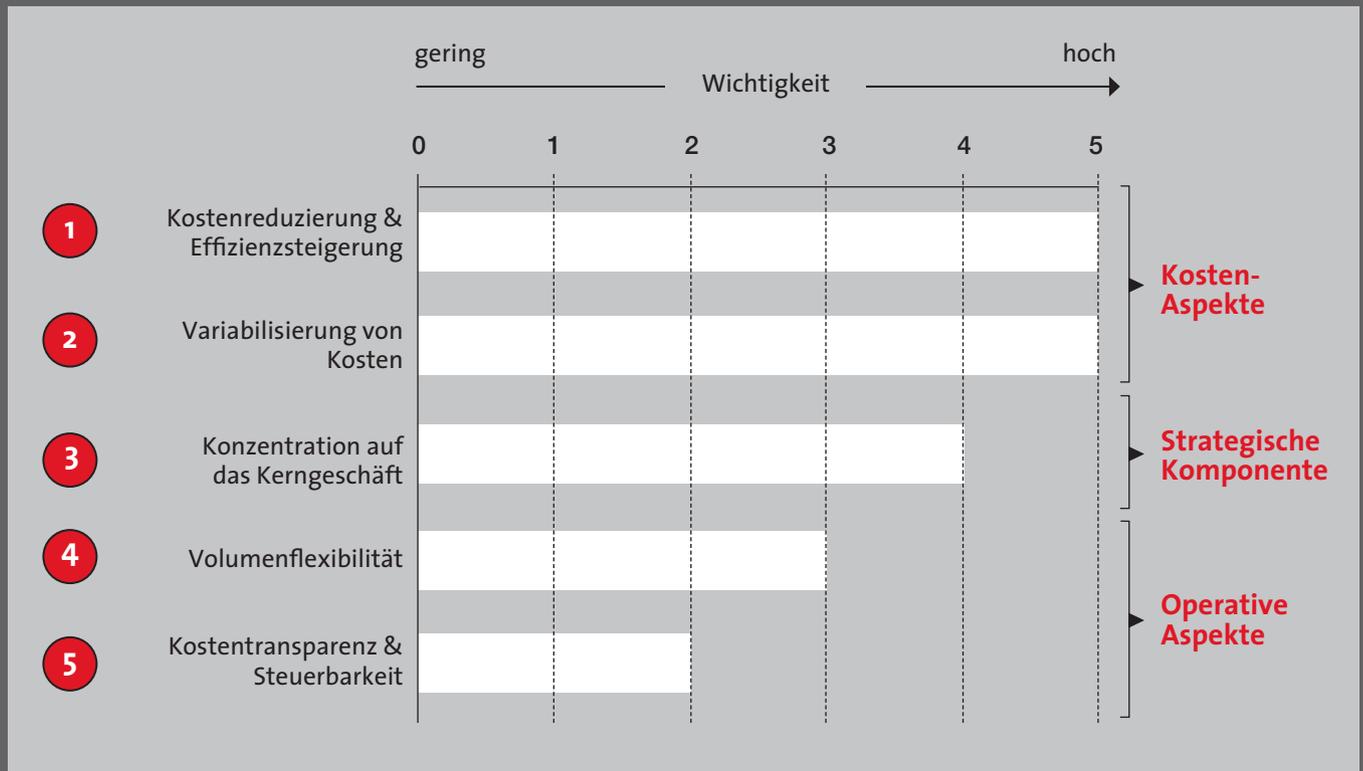


Weniger für Outsourcing geeignet

- Kerngeschäftsnahen Funktionen
- Vertrauliche Datenverarbeitung (bspw. Innovationen, Patente, Prototypen)
- Höhere Individualität oder Komplexität des Geschäfts (geringer Standardisierungsgrad)
- Geringerer Anteil messbarer Einzelleistungen

Kostenaspekte sind vor strategischen und operativen Gesichtspunkten die Hauptmotive für Outsourcing

Motive zur Auslagerung von Prozessen



Quelle: goetzpartners Projekterfahrungen

Nachhaltige Effekte

- **Kostenreduzierung & Effizienzsteigerung**
 - Aufgrund von Spezialisierung und Mengeneffekten gehören die ausgelagerten Funktionen für den Dienstleister i. d. R. zum Kerngeschäft; hinzu kommt ein ggf. geringeres Lohnniveau.
 - Zudem können Unternehmen vom Prozess-Know-how des Dienstleisters gezielt profitieren (gezielte Produktivitätssteigerungen).
- **Variabilisierung von Kosten**

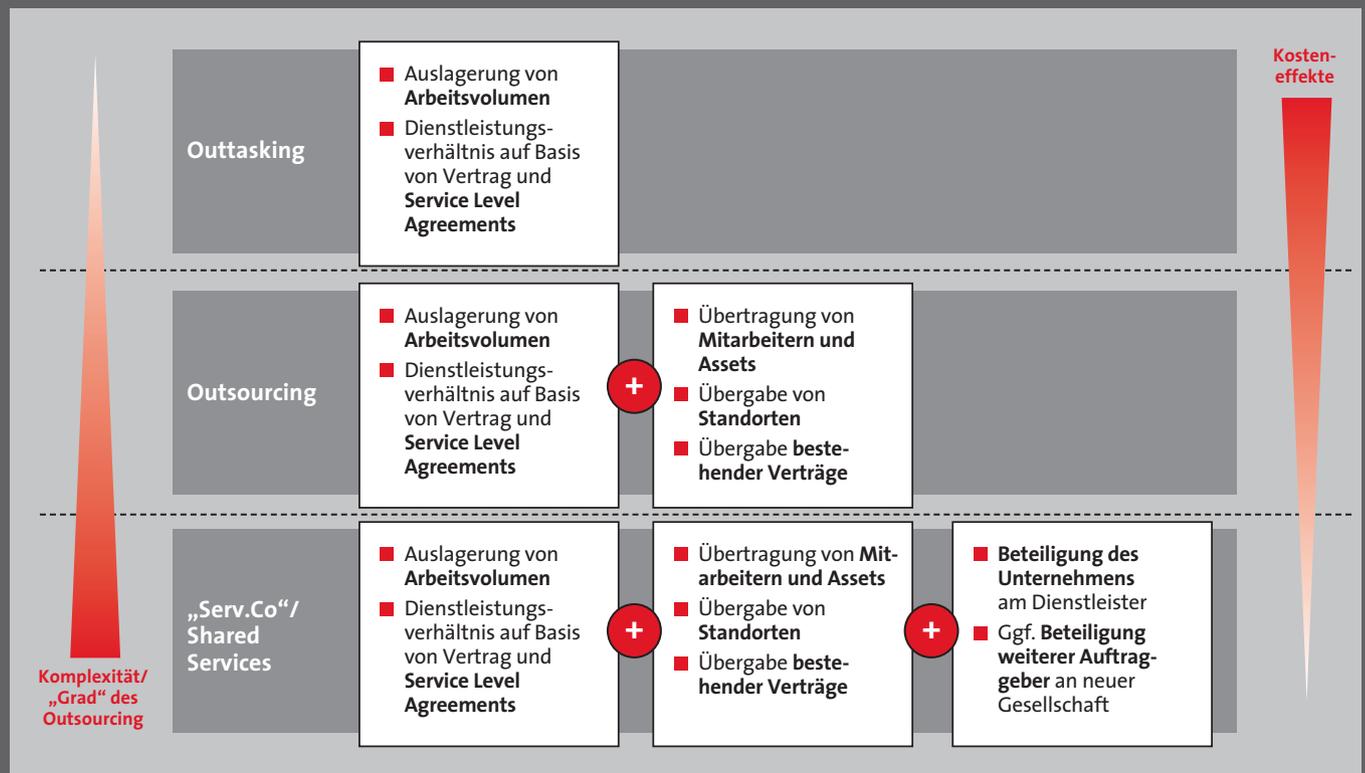
Fixe werden in variable Kosten (bspw. Personalkosten) umgewandelt. Kostenstrukturen können somit bei Auftragsschwankungen zeitnah angepasst und das Unternehmen verschlankt werden (bspw. Reduzierung Lohnbuchhaltung nach Auslagerung von Personal).
- **Konzentration auf Kerngeschäft**

Unternehmen können sich auf Kernkompetenz konzentrieren und Ressourcen gezielt in Forschung, Innovationen und Produktion etc. investieren.
- **Volumenflexibilität**

Auch bei kurzfristigen Volumenschwankungen können Dienstleister i. d. R. schneller Kapazitäten auf- bzw. abbauen und flexibel reagieren.
- **Kostentransparenz und Steuerbarkeit**
 - Kosten werden durch Dienstleister-Abrechnungen auf messbare Einheiten transparent.
 - Durch Service Level Agreements werden Service-Parameter vertraglich fixiert; Incentivierung durch Bonus-Malus-Regelungen zur Einhaltung vereinbarter Ziele.

Die größte Kosteneinsparung wird bei der Umstellung auf Prozesse und Mitarbeiterstruktur des Dienstleisters erzielt.

Outsourcing-Modelle



Vor- und Nachteile

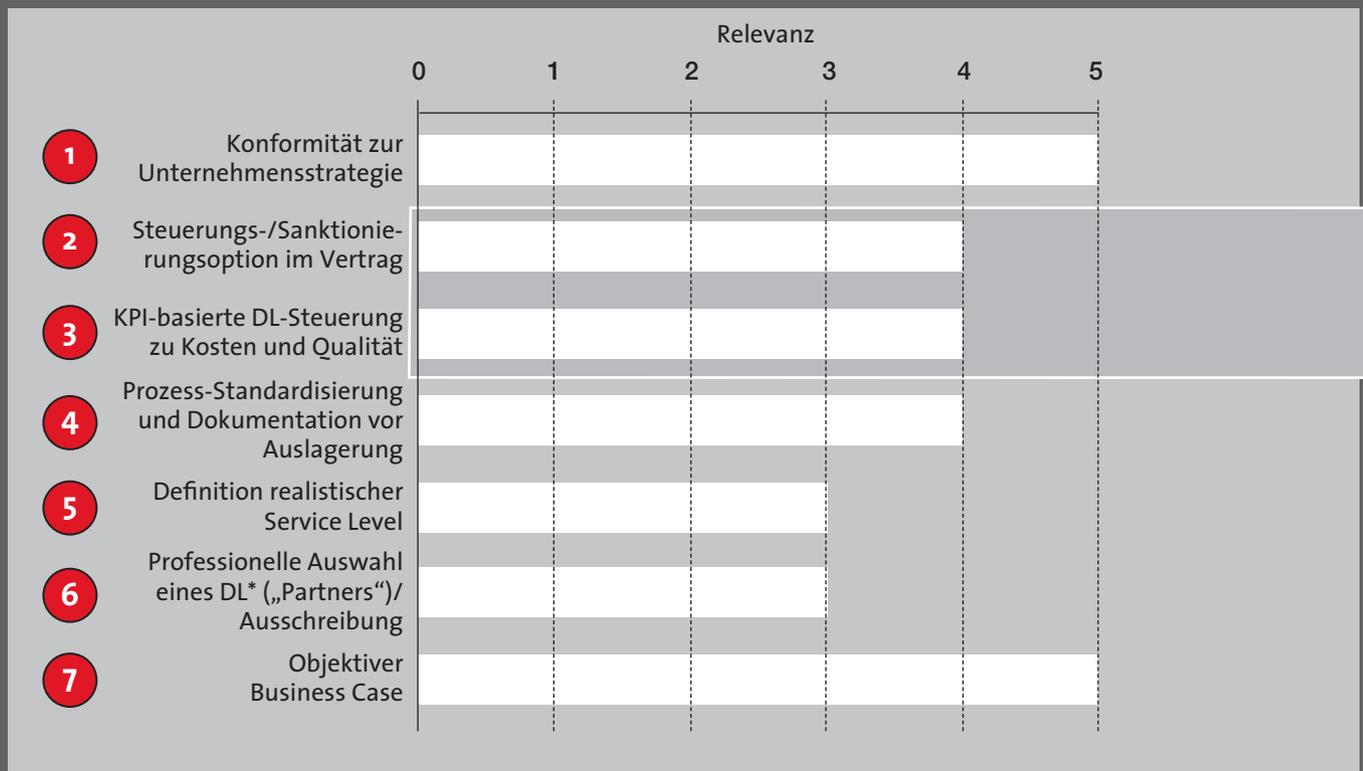
- + Volle Kosten-/Volumen-Flexibilität
- + Hoher Effizienzvorteil, da Strukturen (Prozesse/Standort/Management) und Gehaltsniveau des Dienstleisters zum Tragen kommen
- Mitarbeiter-Freisetzung sowie Abfindungen, wenn Arbeitsvolumen verlagert wird
- Know-how-Transfer nötig, ggf. geringere Produktivität & Qualität in Anlaufphase
- > **Einfache/standardisierte Tätigkeiten; geringerer Leistungsumfang**

-
- + Volle Kosten-/Volumen-Flexibilität
 - o Mittlerer Effizienzvorteil, da Prozesse & Management des Dienstleisters genutzt werden, i. d. R. jedoch Kompromiss bei Personalkosten für über-nommene Mitarbeiter
 - + Keine/geringe Mitarbeiter-Freisetzungen & Abfindungen bei ausla-gerndem Unternehmen
 - + Know-how bleibt teilweise erhalten
 - > **Anspruchsvollere Tätigkeiten; mittlerer bis großer Leistungsumfang**

-
- o Quasi kein Flexibilitätsvorteil, ggf. durch Ausgleich mit anderen externen Kunden
 - o Geringer Effizienzvorteil, ggf. höher durch bessere/separate Steuerung und Skaleneffekte mit anderen Auftraggebern
 - + Keine Mitarbeiter-Freisetzungen & Abfindungen bei auslagerndem Unternehmen
 - + Know-how bleibt erhalten
 - + Durchgriff auf Dienstleister ist sichergestellt
 - > **Komplexe Tätigkeiten; mittlerer bis großer Leistungsumfang**

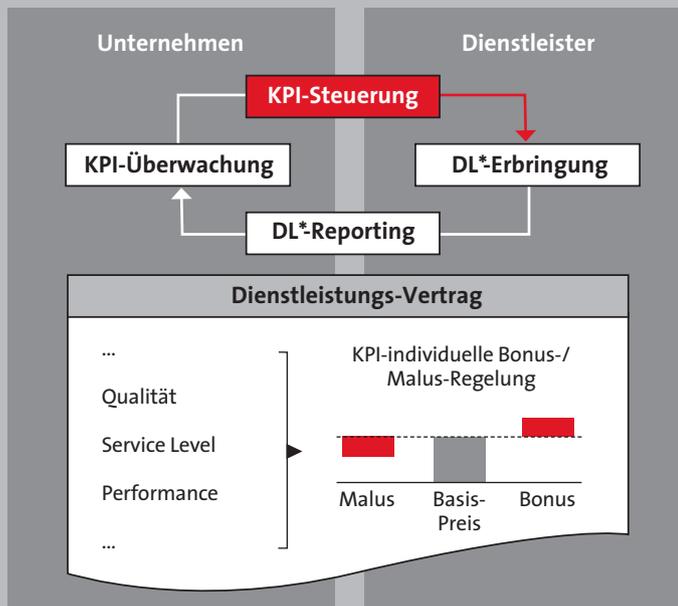
Die Implementierung sanktionierbarer Steuerungsmechanismen stellt einen zentralen Erfolgsfaktor dar

Erfolgsfaktoren bei der Auslagerung I



Quelle: goetzpartners Analyse und Projekterfahrung
* DL = Dienstleistung

KPI-basierte Steuerung

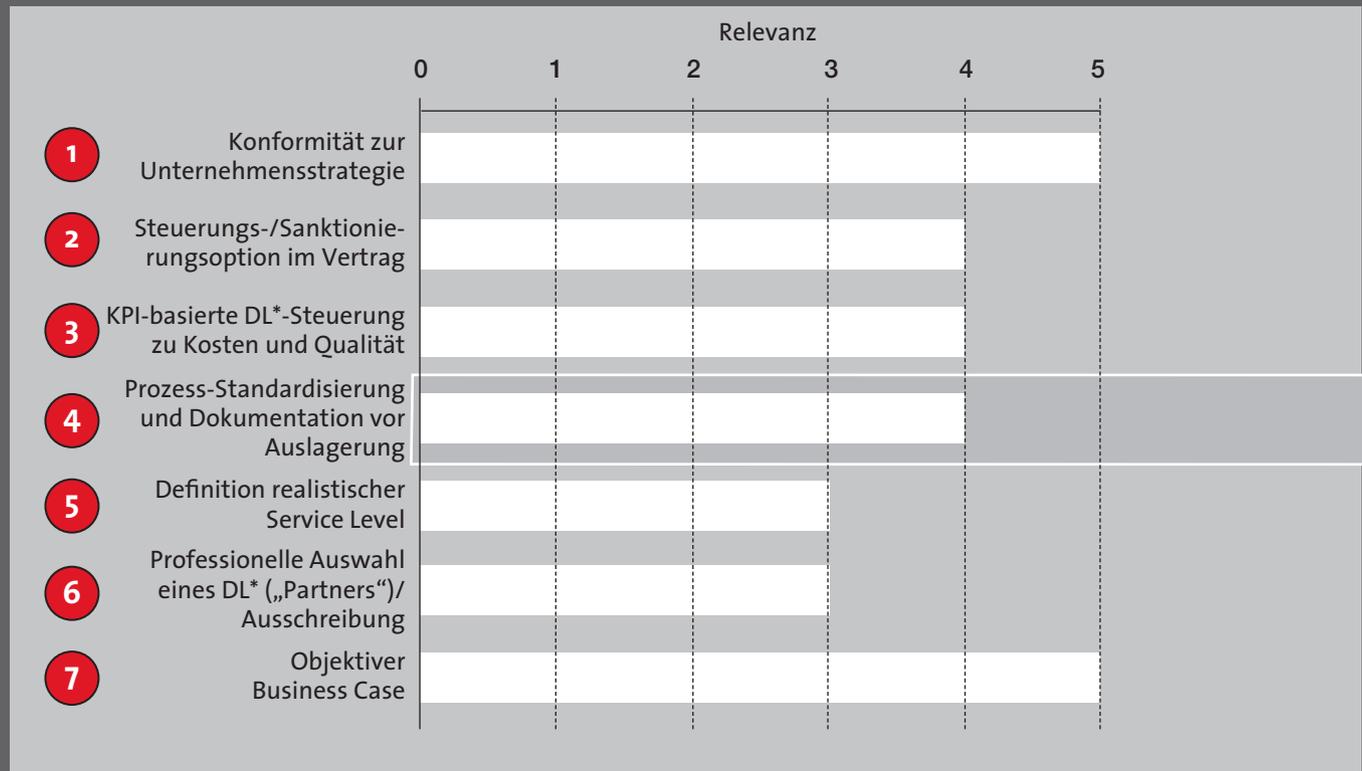


- Implementierung einer effizienten und transparenten DL*-Steuerung, die auf den wichtigsten KPIs basiert.
- Verankerung dieser im DL*-Vertrag und Sanktionierung mit Bonus-/Malus-Regelungen oder Sonderkündigungsrecht.
- Die KPIs müssen einfach, nachvollziehbar und valide messbar sein.

* DL = Dienstleistung

Die saubere Abgrenzung, Standardisierung und Dokumentation der auszulagernden Prozesse stellt einen weiteren Erfolgsfaktor dar

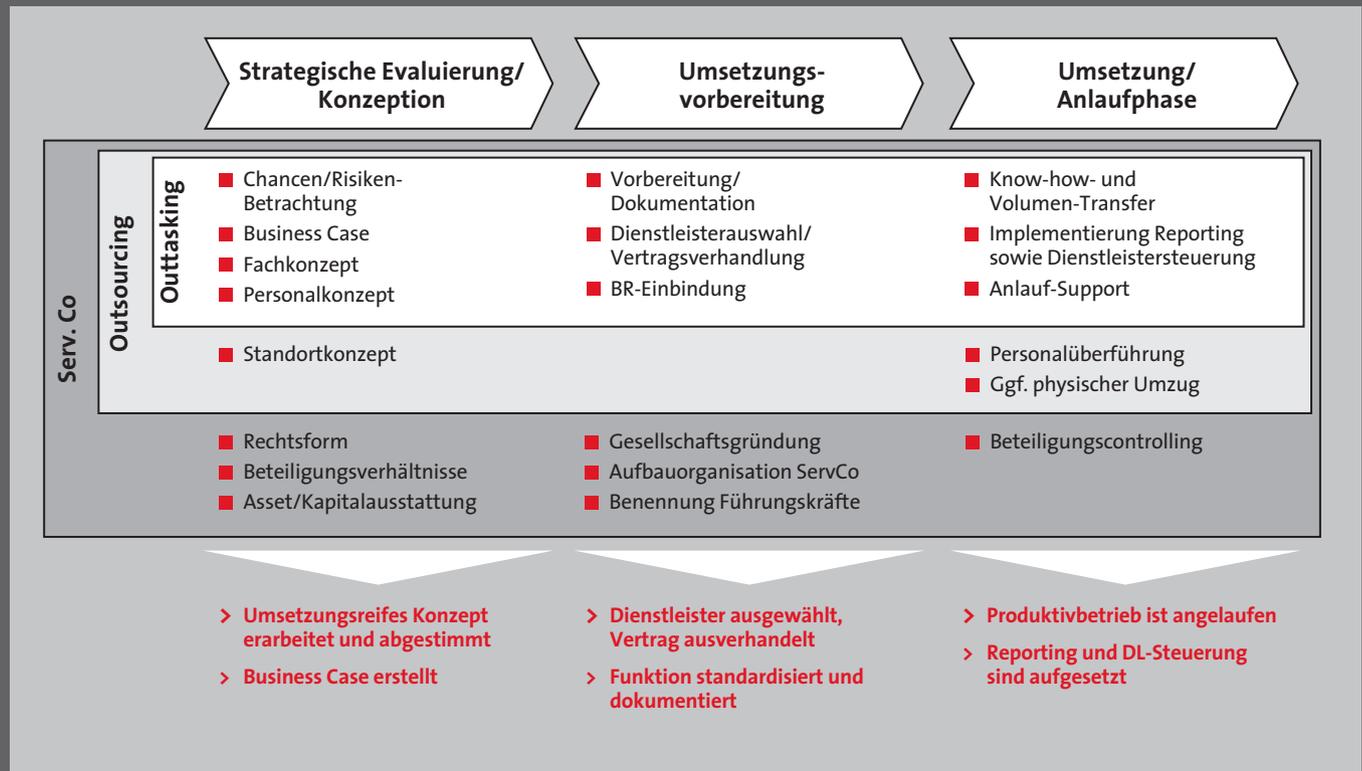
Erfolgsfaktoren bei der Auslagerung II



Quelle: goetzpartners Analyse und Projekterfahrung
* DL = Dienstleistung

goetzpartners deckt alle erforderlichen Kompetenzbereiche mit umfangreichem Know-how und Projekterfahrung ab

Projekttablauf



Unsere Expertise

- Strategische Evaluierung von Outsourcing-Optionen
- Entwicklung des Gesamtkonzeptes sowie Erstellung von Business Cases
- Optimierung und Dokumentation von Prozessen
- Durchführung von Ausschreibungen sowie Erstellung von KPI-basierten Verträgen
- Aufsetzen und Umsetzen von Dienstleistungssteuerungs-/ Qualitätssicherungssystemen
- Durchführung von Organisationsprojekten (BR-Einbindung, Reorganisation, Personalüberführung, ...)
- > **goetzpartners verfügt über umfangreiche Marktkenntnisse der Dienstleistungslandschaft, insbesondere in den Bereichen Kundenservice, Abrechnung, IT**

Darum goetzpartners

Unsere Referenzen

Ausgewählte Referenzkunden

Europäischer Pay-TV-Anbieter mit eigenen Kundenservice-Centern

Europäisches Telekommunikationsunternehmen mit 2 Mio. Kunden

Deutscher Kabelnetzbetreiber

Deutscher Energieversorger (EVU) mit mehreren Stadtwerke-Beteiligungen

Deutscher Energieversorger

Relevante Projektbeispiele

- Begleitung und Steuerung eines Kundenservice-Outsourcings von der Konzeption bis zur Implementierung

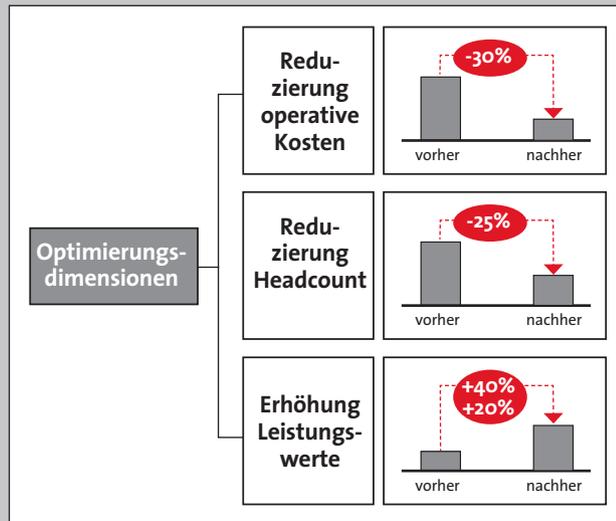
- Standardisierung der Geschäftsprozesse
- Großangelegte Ausschreibung
- Outsourcing an internationalen IT-Dienstleister

- Auslagerung der gesamten Hardware-Logistik an eine internationale Logistikgruppe

- Konzeption einer auszugründenden Shared-Service Gesellschaft für Metering über 3 EVU

- Integration von Abrechnungs- und Kundenservice-Funktion in eine interne Shared-Service-Einheit

Unsere Expertise

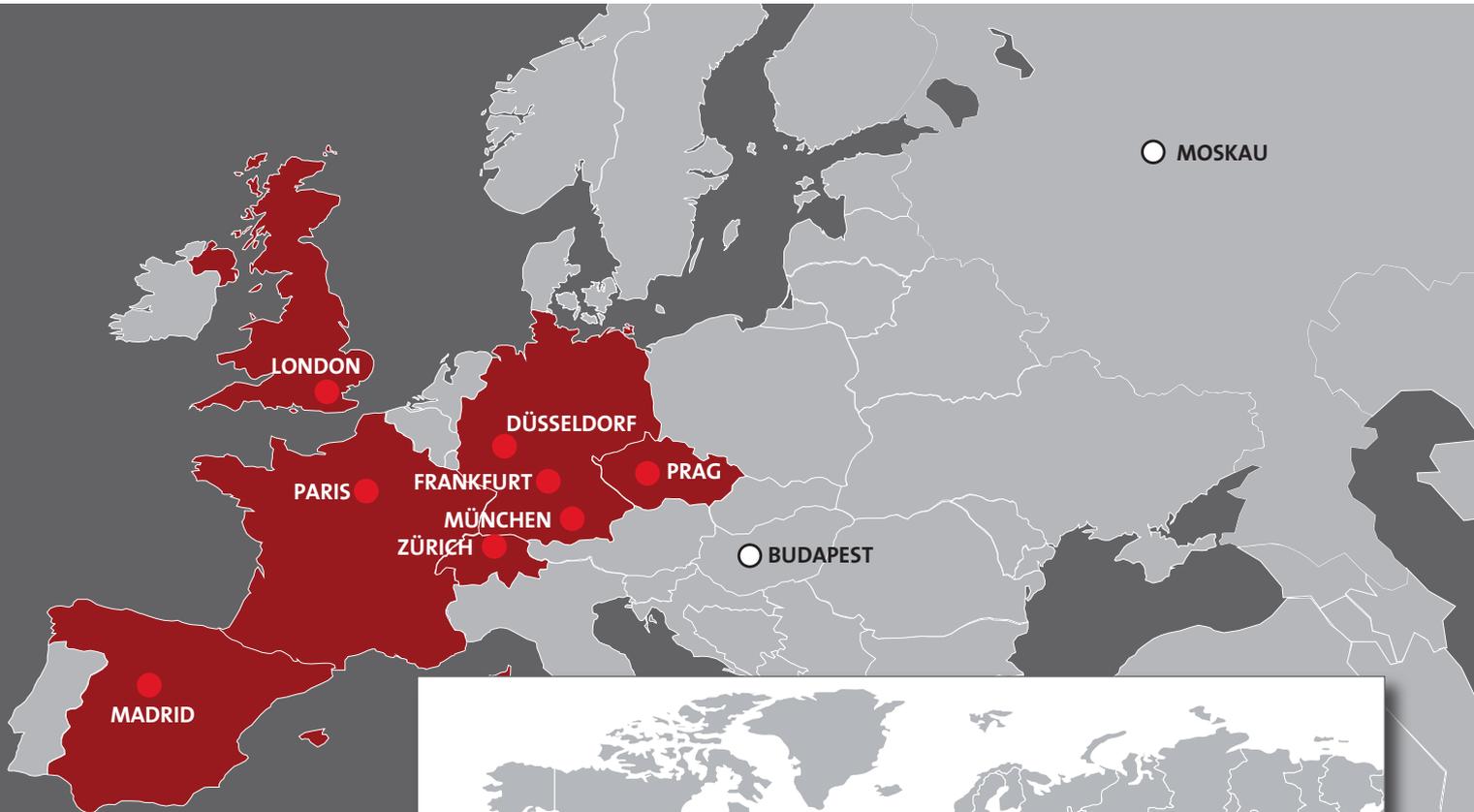


Projektergebnisse

- Reduktion der operativen Kosten um 30%
- Reduktion des eigenen Headcounts um ca. 400 Mitarbeiter (25%) und dadurch Variabilisierung von Fixkosten
- Steigerung der Erreichbarkeit um 40% sowie Steigerung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit um 20%

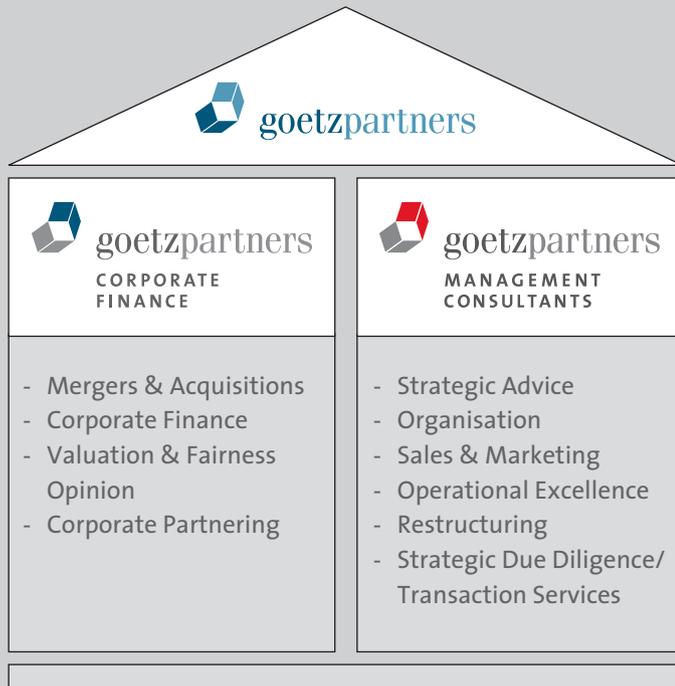
> Durch das Outsourcing wurden die operativen Leistungskennzahlen deutlich verbessert, gleichzeitig konnte ein signifikanter Verkaufserlös erzielt werden

Über goetzpartners



- eigene Büros
- assoziierte Büros

One Firm – Two Services



goetzpartners vereint individuelle Corporate Finance und Management Consulting Services unter einem Dach

- goetzpartners ist ein führendes Beratungsunternehmen, das Corporate Finance- und Management-Beratung aus einer Hand bietet.
- In beiden Disziplinen, Corporate Finance- und Management-Beratung, gründet die hohe Reputation von goetzpartners auf Erfahrung und Kreativität.
- Mit zwei klar definierten und dennoch verzahnten Bereichen verbindet goetzpartners fundierte Marktkenntnis und einzigartige Netzwerke zum Nutzen ihrer Kunden.

Kontakt:

Dr. Alexander Henschel,
Managing Director

Ulf Rieckhoff,
Senior Manager

Susanne Kindler,
Manager

goetzpartners
MANAGEMENT CONSULTANTS GmbH
Prinzregentenstr. 56
80538 München
Tel. +49 - 89 - 290 725 - 502

Königsallee 60 B
40212 Düsseldorf
Tel. +49 - 211 - 600 42 - 570

Bockenheimer Landstr. 24
60323 Frankfurt
Tel. +49 - 69 - 247 50 48 - 0

E-Mail: info@goetzpartners.com
www.goetzpartners.com



goetzpartners

MANAGEMENT
CONSULTANTS