



ERFOLGREICHES OUTSOURCING

Das sollten Sie beachten ...

→ Ziele definieren

Definieren Sie realistische Ziele, damit Outsourcing zu Ihrem Allheilmittel wird. Betrachten Sie das Projekt in seiner Gesamtheit und stellen Sie dabei nicht nur finanzielle Gesichtspunkte in den Vordergrund. Bei komplexen Prozessen ist es ratsam, kleinere Teilprozesse zu begutachten. Meist verbergen sich in der gesamten Prozesskette weitere Vorteile, die evtl. auch andere Abteilungen betreffen und die anstehende Entscheidung erleichtern.

→ Aufbau einer perfekten Schnittstelle

Ein erfolgreiches Outsourcing-Projekt ist abhängig von einer funktionierenden Kommunikation unter allen Beteiligten. Bauen Sie zuerst die menschliche Schnittstelle zwischen den Experten auf und sorgen Sie dadurch für einen gesunden Kommunikationsfluss. Übernehmen Sie die Verantwortung für das Projekt nach außen hin nicht selbst, übertragen Sie sie an eine geeignete Person aus Ihrem direkten Umfeld.

Stellen Sie aus Ihrer Sicht die definierten Ziele des Gesamtprojektes dar und überlassen Sie den Weg dahin getrost den Experten. Agieren Sie als Mediator und nicht als Vermittler zwischen den Parteien. Dadurch erhalten Sie sich die Möglichkeit, bei evtl. Eskalationen eine neutrale Position inne zu haben, um die eigenen Ziele besser zu verfolgen.

→ Know-How Übertragung

Seien Sie sich dessen bewusst, dass ein Outsourcing Projekt stets die Übertragung von Firmen-Know-How erfordert. Sorgen Sie frühzeitig dafür, dass wichtige und nützliche Informationen für das Projekt an alle Beteiligten vermittelt wurden. Das schließt Verfahrensdokumentationen zu internen Prozessen, aber auch die branchenspezifischen Kenntnisse ihrer Mitarbeiter ebenso ein, wie die gesetzlichen Vorschriften zur sicheren Archivierung. Hier können Sie vom Know-How ihres Dienstleisters profitieren. Vertrauen Sie auf dessen langjährige Erfahrung. Lassen Sie die historisch gewachsenen Prozesse im Unternehmen von Ihrem Dienstleister begutachten, um sie evtl. erneut in Frage zu stellen.





ERFOLGREICHES OUTSOURCING

→ Auswahl des Dienstleisters

Einen guten Dienstleister erkennen Sie an seiner Transparenz. Dabei sind erste Informationen zum Unternehmen, Qualifikationen sowie Referenzen auf der Internetseite ebenso wichtig wie das persönliche Gespräch. Sprechen Sie den Dienstleister direkt auf seine verfügbaren Ressourcen an und erkundigen Sie sich über bestehenden Kapazitäten sowie über die Sicherheitsmaßnahmen bei sensiblen Daten. Ein guter Dienstleister wird hier Rede und Antwort stehen.

Gerade, wenn es sich um termingebundene Aufgaben handelt, sollten Sie darauf achten, dass Eskalationsstufen definiert sind. Bedenken Sie jedoch, dass Ihr Dienstleister genügend Freiräume besitzen muss, um eine erfolgreiche dauerhafte Geschäftsbeziehung zu ermöglichen.

→ Rahmenbedingungen

Die Dauer einer Geschäftsbeziehung wird in Outsourcingprojekten vertraglich geregelt. Sie ist meist über einen längeren Zeitraum festgelegt und lässt kaum Spielraum, um den Vertrag vorzeitig zu beenden. Springen Sie deshalb nicht gleich ins kalte Wasser. Lassen Sie sich zu Beginn eine Rückzugsmöglichkeit offen. Einige Dienstleister bieten von sich aus eine Testphase oder eine Übergangszeit an.

Vergessen Sie nicht, dass zu den Rahmenbedingungen auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zählen. Prüfen Sie auf mögliche Regelungen der Haftungs- oder Regressansprüche.

→ Einbinden der Prozessbeteiligten

Outsourcen bedeutet für Mitarbeiter die Veränderung ihrer Tätigkeit. Oft begleitet sie die Angst, den Job zu verlieren. Lassen Sie keine Gerüchte aufkommen und berichten Sie frühzeitig über das Projekt. Stellen Sie klare Ziele und informieren Sie, wie diese erreicht werden können. Besonders bei Beginn des Projektes gilt es, einen regelmäßigen Kommunikationsaustausch unter den Beteiligten zu pflegen. Das nimmt die ersten Berührungsängste und sorgt für ein besseres Arbeitsklima.

weitere
Informationen

www.redpapercenter.com