

Dr. Thomas Reuner
Senior Consultant
IDC Central Europe
treuner@idc.com

BPO Heute: Bilanz und Ausblick

Frankfurt, 6. Oktober 2005

www.idc.com



Agenda

- BPO: Konzepte und Definitionen
- Marktübersicht Deutschland
- Segmentierung des Marktes
- Kontext Nearshore/Offshore
- Ausblick auf die weitere Entwicklung des Marktes

Definitionen und Konzepte

ASP?

„Ein Business Process Outsourcing Vertrag regelt die Übertragung der Verantwortung für das Management und die Abwicklung einer oder mehrerer Unternehmenskernfunktionen oder Prozesse an einen externen Dienstleister. Der BPO Anbieter ist Teil des Entscheidungsfindungsprozesses des ausgelagerten Prozesses oder der Funktion.“

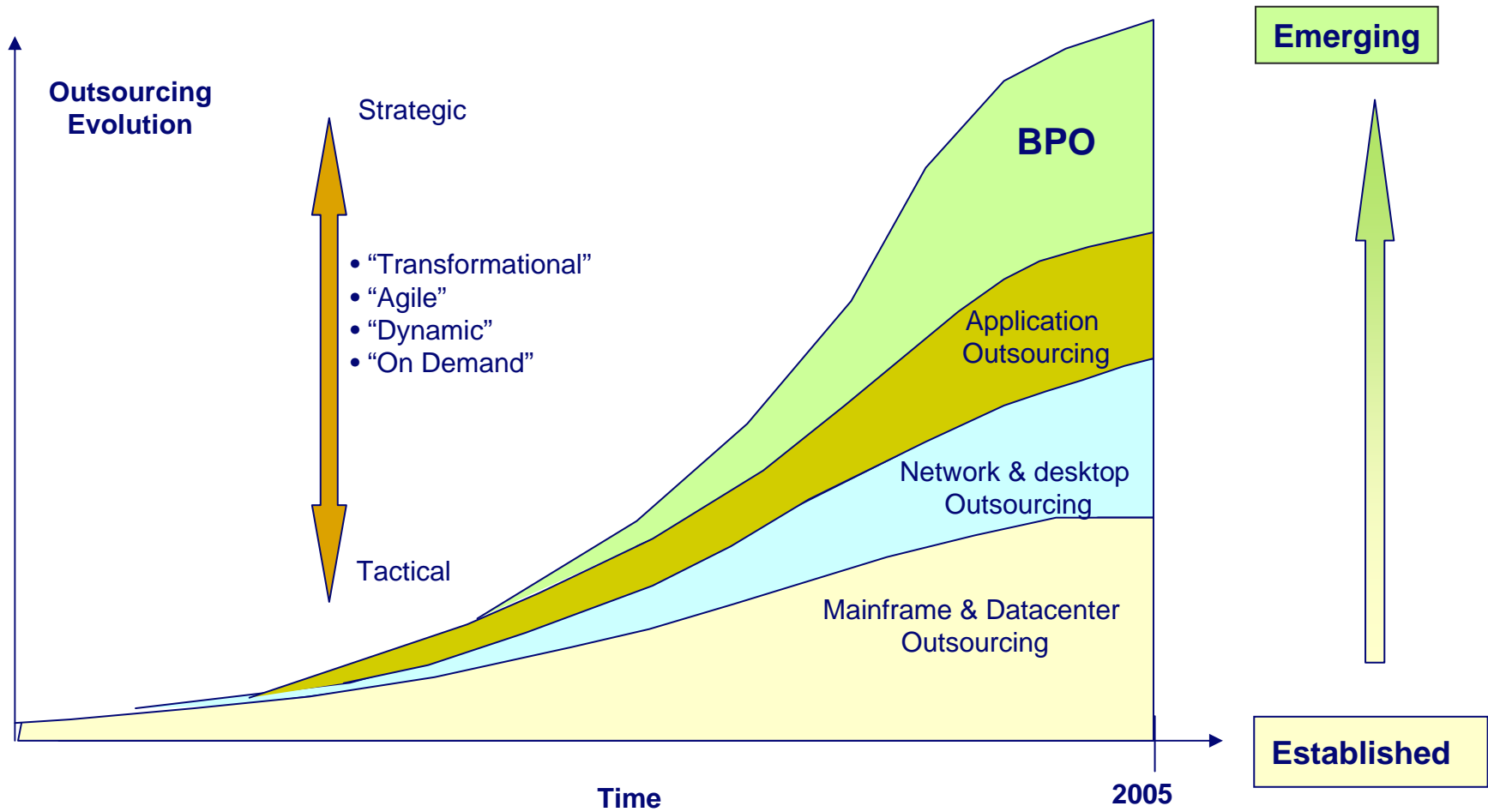
BPM?

BTO?

Business
Services?

Hosting?

Outsourcing Evolution (aus der IT Perspektive)



Kernunterschiede zu IT Outsourcing

Fokus auf operativem Management, nicht IT

Prozessverbesserung ist die Norm, nicht die Ausnahme

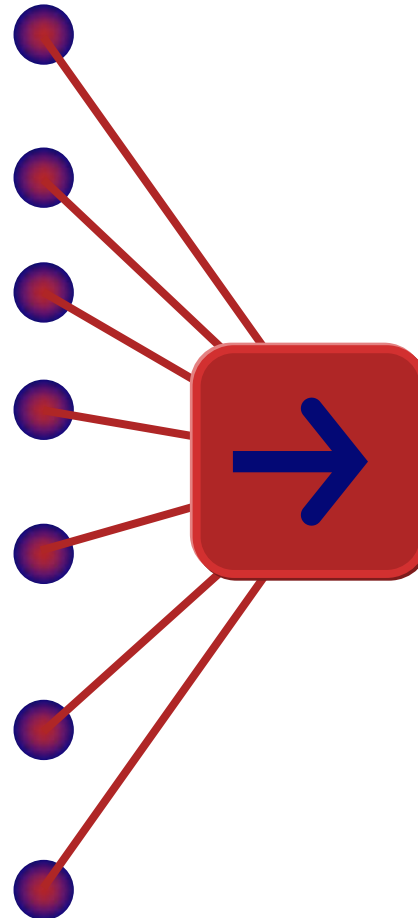
BPO beeinflusst immer auch die Brand Reputation

Rücknahme in-house äußerst schwierig

Governance Prozess entscheidend

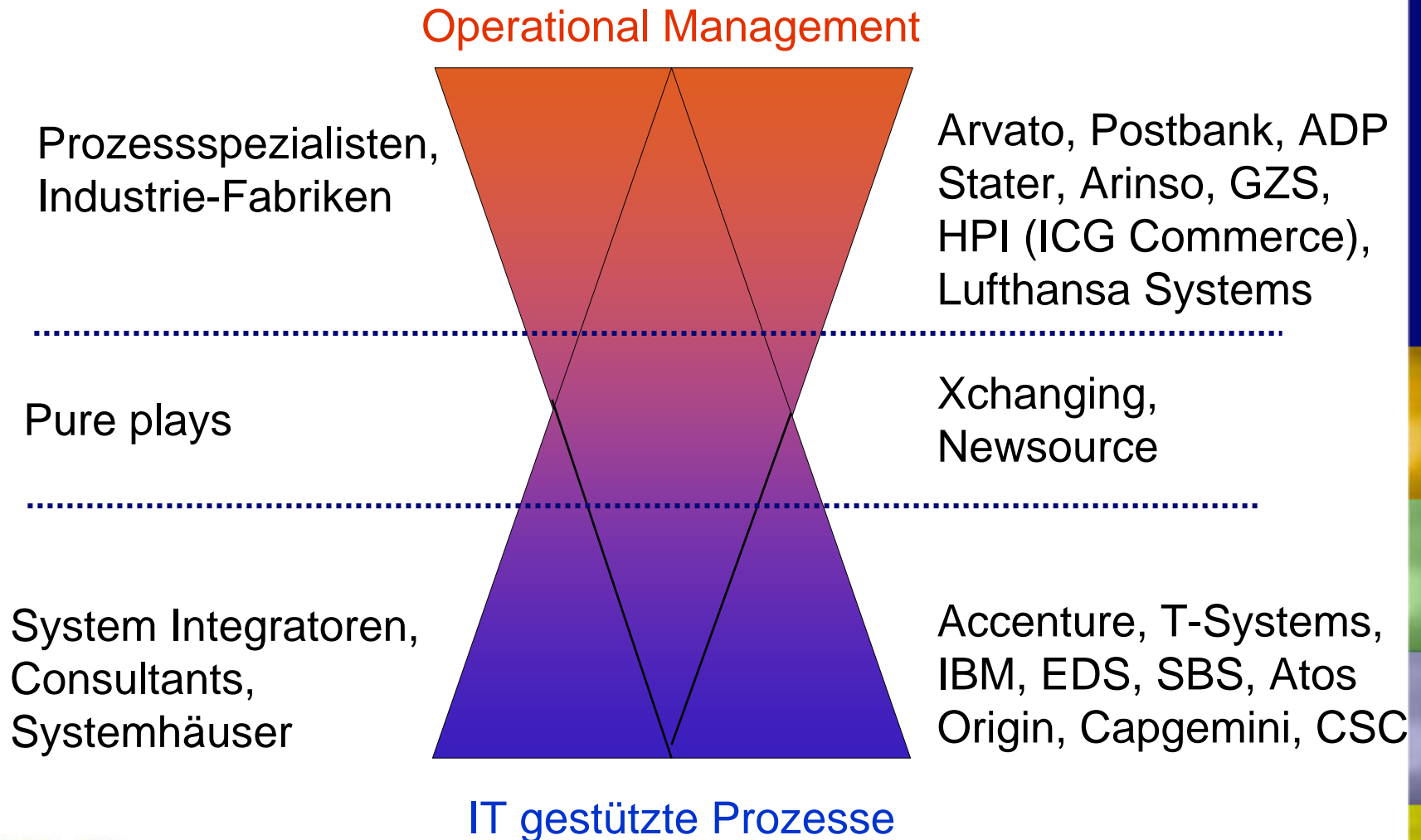
Dynamische Entwicklung des Vertragsverhältnisses, keine statische Festschreibung

Erfolgsorientierte Vergütungsmodelle



Paradigmenwechsel in der Sourcing Strategie

BPO ist keine bloße Erweiterung von ITO



Konsolidierungen und Partnerschaften leiten neue Entwicklungsphase ein

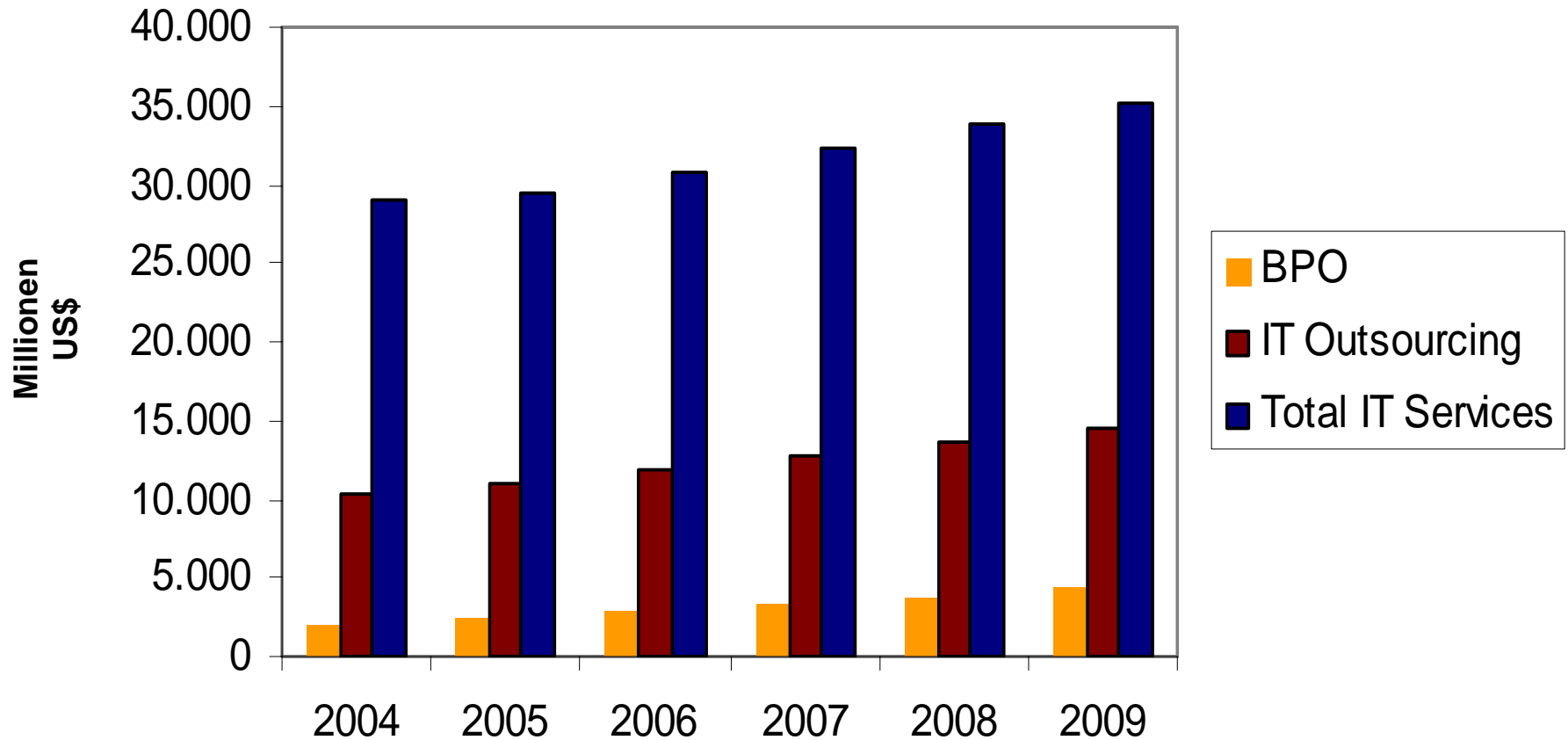
Übernahmen

- IBM: Equitant, KeyMRO, Daksh
- Hewitt: Exult
- TDS: BFD
- Xchanging: etb
- ICG Commerce: HPI

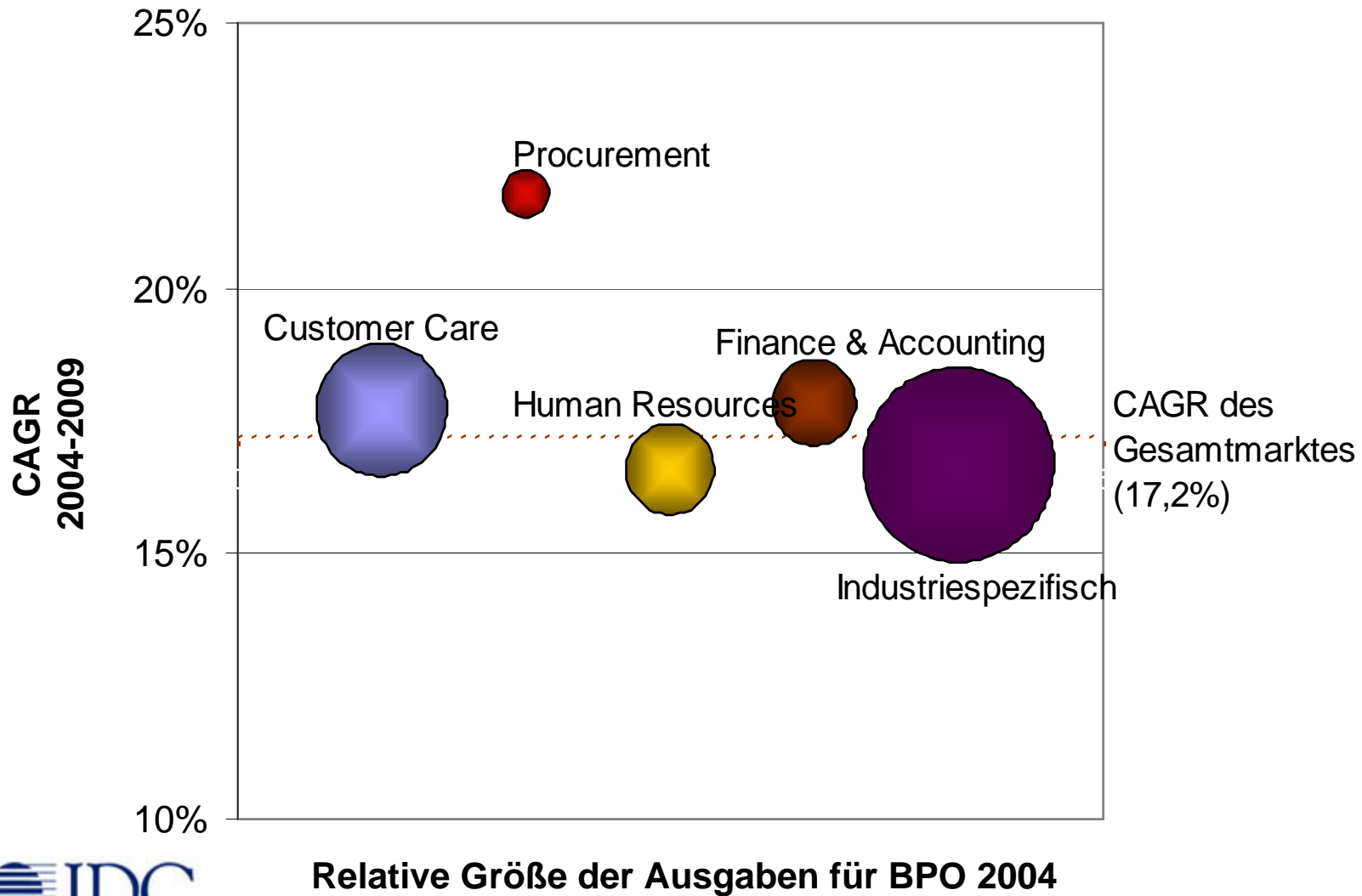
Partnerschaften/Joint Ventures

- EDS: Towers Perrin (Xcellerate HR)
- CSC: Aon
- SBS: AlexanderMann, PricewaterhouseCoopers
- T-Systems-HSBC Trinkaus&Burkhardt

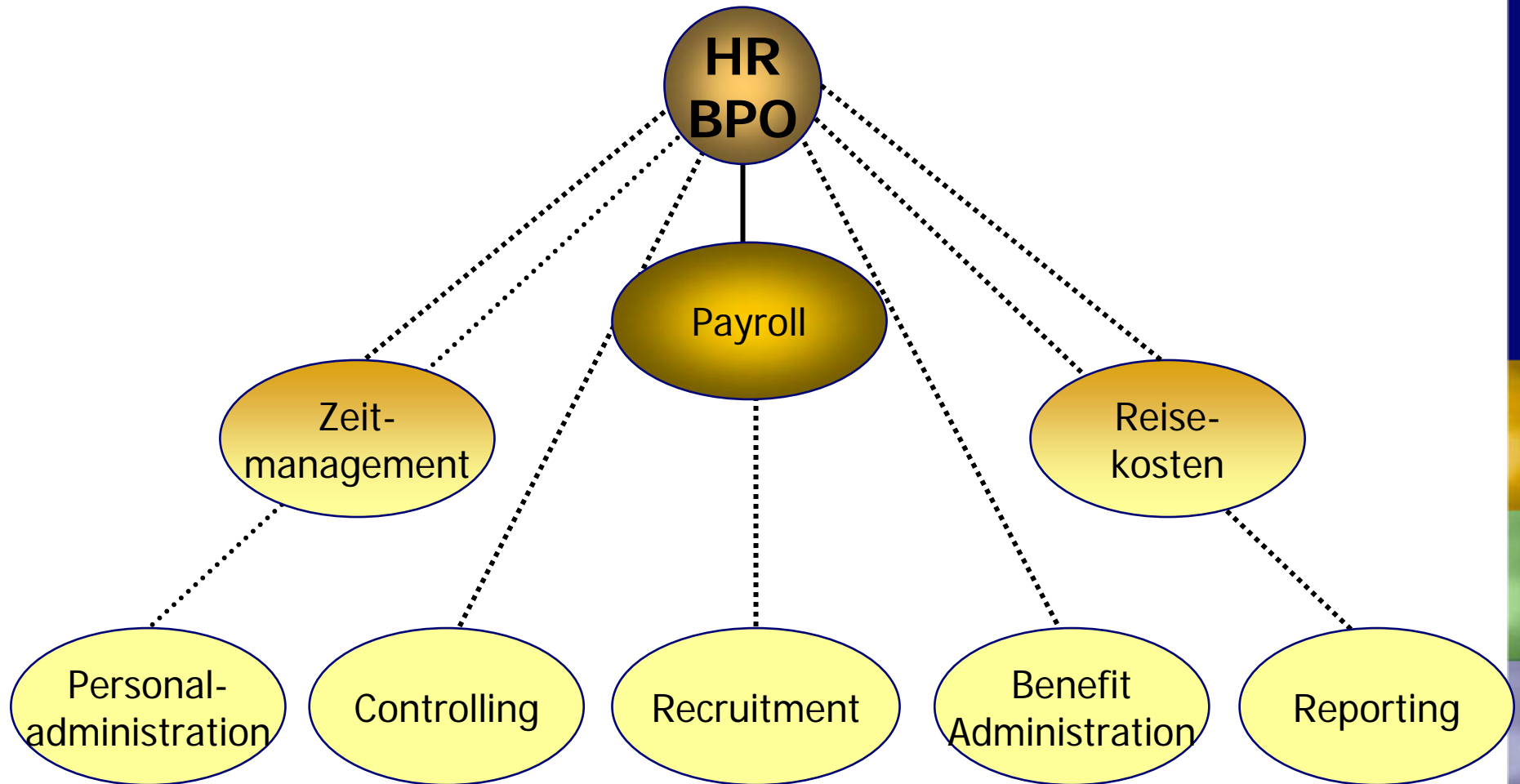
Deutscher BPO Markt steckt noch in den Kinderschuhen



Marktübersicht Deutschland



HR BPO ist wenn überhaupt Payroll

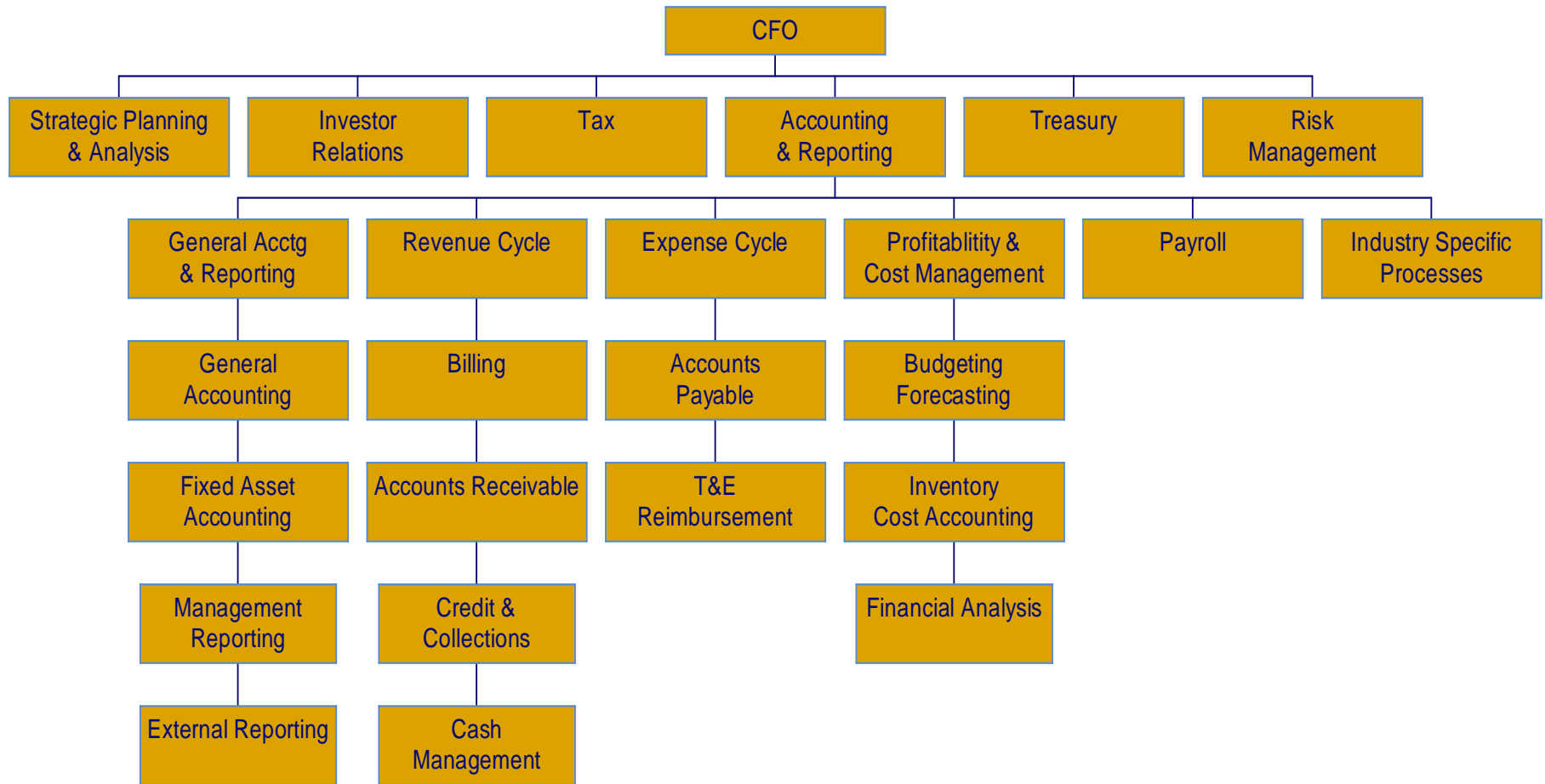


Customer Contact

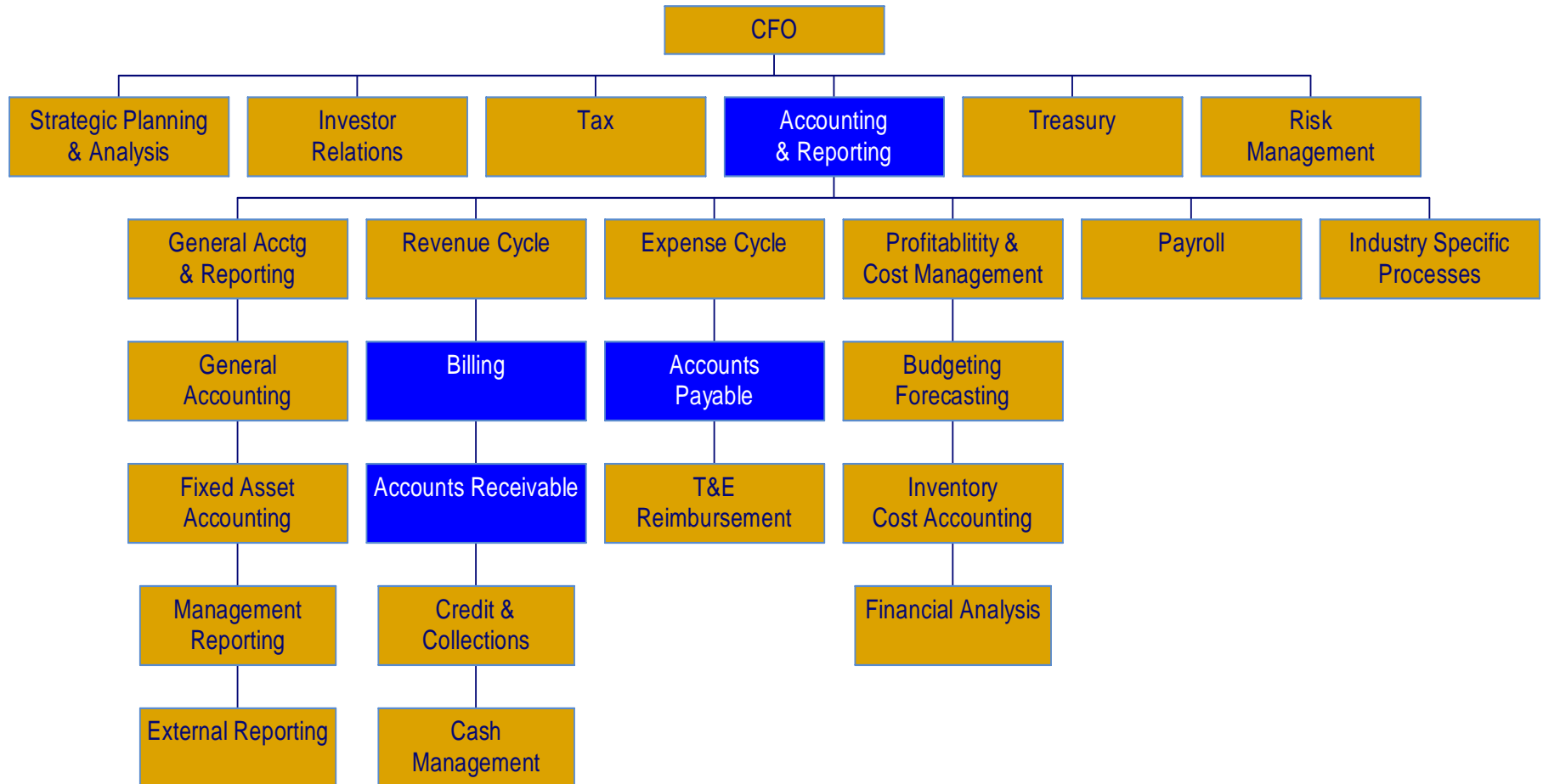
Margenverfall im Call-Center Geschäft drängt Anbieter zu höherwertigen und integrierten Dienstleistungen:

- Beispiele sind Fulfillment, Logistics, Inkasso
- Grenzen zwischen Outsourcing und projektbezogenen Verträgen sind fließend
- Arvato führender BPO Anbieter in Deutschland, Referenzverträge Bahncard, Miles&More
- SNT übernimmt komplettes Contact Center für E-plus
- Walter TeleMedien positioniert sich über TollDirect
- Grosse globale Anbieter wie Sitel, Sykes oder TeleTech spielen nur untergeordnete Rolle

F&A: Aktivität eher an den Rändern



F&A: Aktivität eher an den Rändern



Procurement



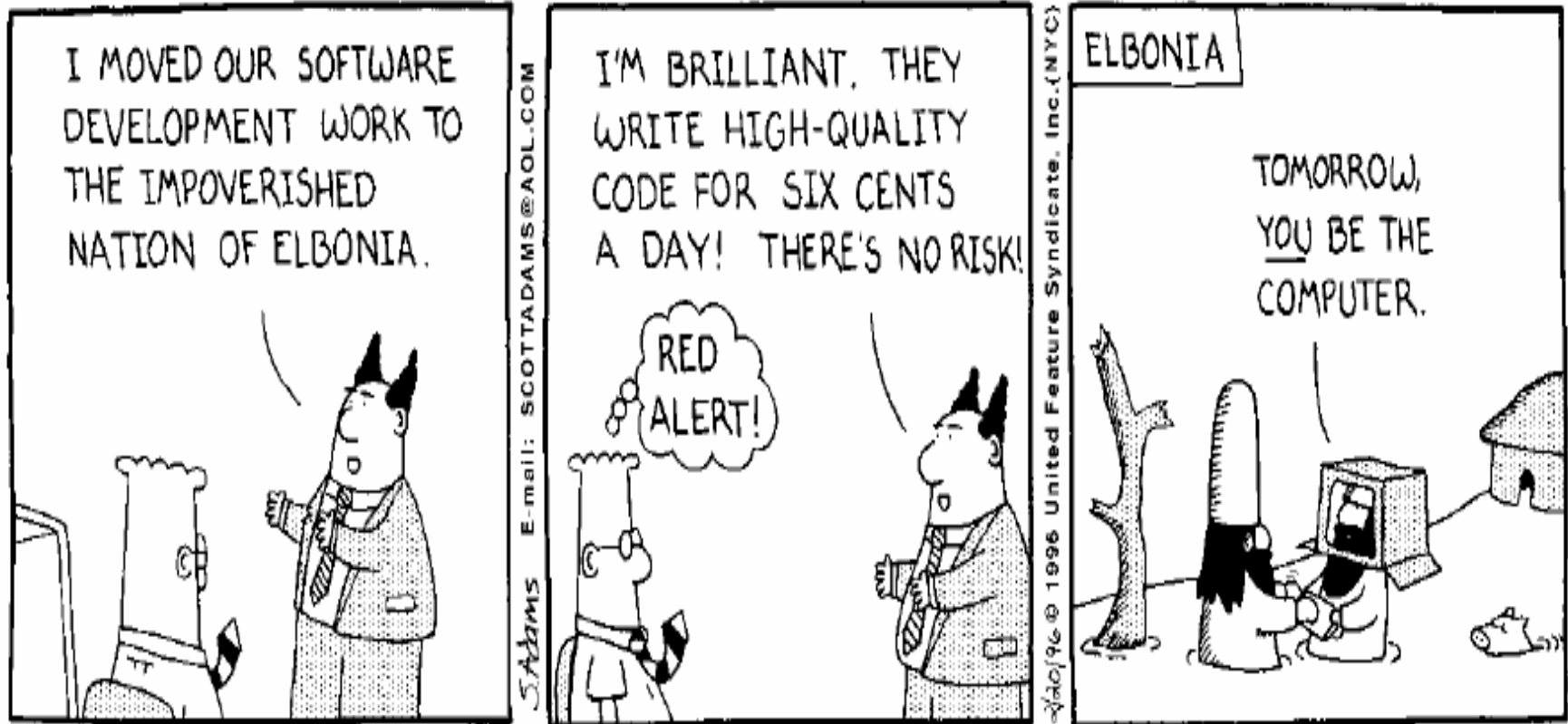
- Am geringsten entwickeltes BPO Segment
- Rückkehr zum Realitätssinn nach Hype um eMarktplätze
- Lieferantenbeziehungen entscheidend, IT spielt nur untergeordnete Rolle
- Deutsche Markt definiert sich über globale und pan-europäische Verträge
- Markt verfolgt Accenture's Referenzdeal mit der Deutschen Bank
- IBM treibt Konsolidierung mit KeyMRO Übernahme

Industriespezifisches BPO

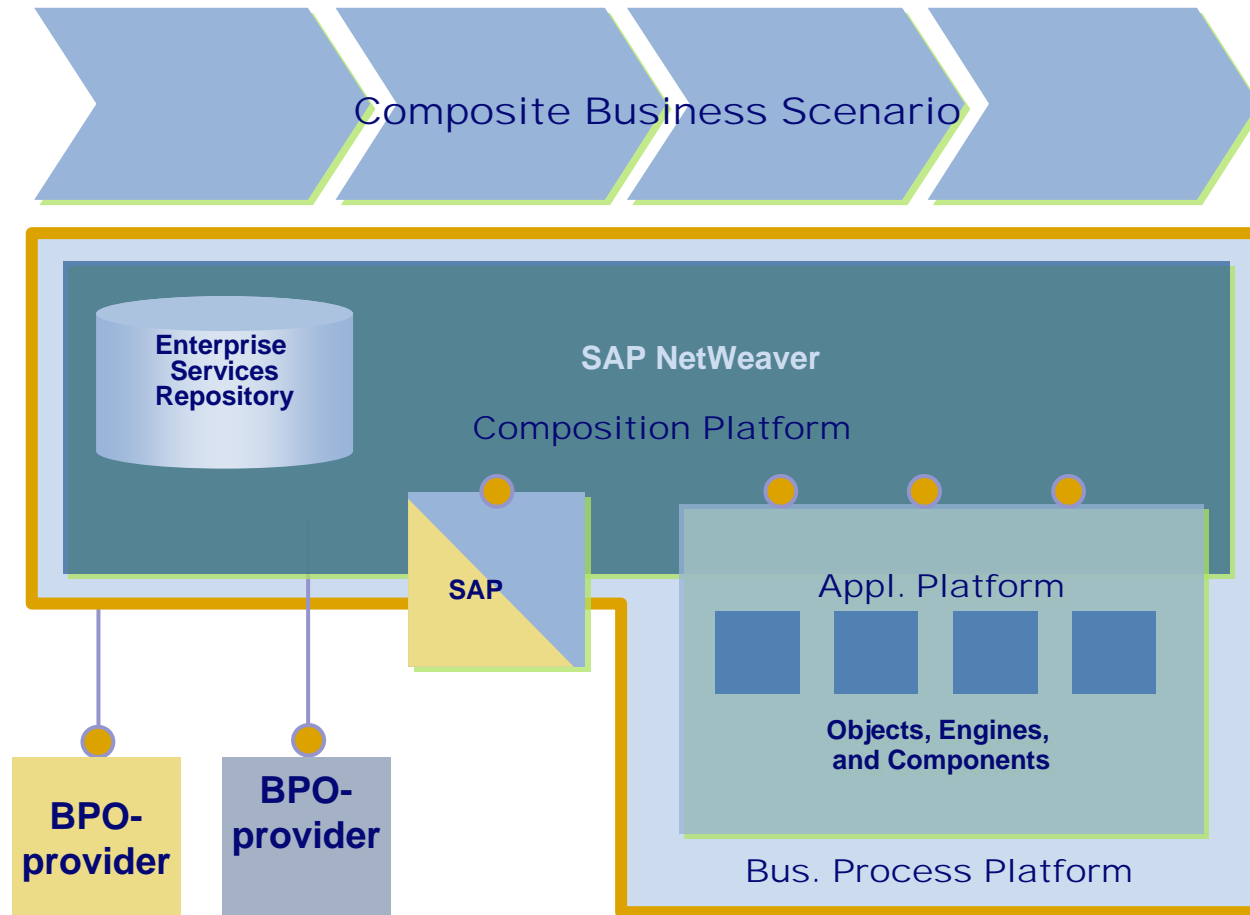
Vertikale Prozesse mit einem hohen Grad an branchenspezifischen Anpassungen. Beispiele sind:

- Toll Collect
- Kreditkarten-Management
- Wertpapierabwicklung
- Zahlungsverkehr
- Luftfahrtspezifische Dienstleistungen
- Billing und Clearinghouse

Nearshore/Offshore



BPO als Vertriebskanal: Das Beispiel SAP



Quelle: SAP

Zusammenfassung

- ☒ Deutscher BPO Markt noch in jungem Entwicklungsstadium
- ☒ 4-5 Jahre in der Entwicklung hinter angelsächsischen Ländern zurück
- ☒ Entscheidendes Kriterium sind Kompetenzen im Bereich operationales Management
- ☒ Diffuse Konzepte der Anbieter
- ☒ Deutscher Markt noch meist kostengetrieben, selten strategisch
- ☒ Begrenzte lokale *delivery structures*
- ☒ Vergleichbare kulturelle Barrieren wie bei ITO

Fragen?

Dr. Thomas Reuner
Senior Consultant
IDC Central Europe
treuner@idc.com
Tel. 069-905 02-128

