

## Chancen durch BPO – Capgemini's Position

**Hansjörg Siber**  
**Vice President BPO Central Europe**

**IDC's 2.BPO Conference 2005**  
Frankfurt, 6. Oktober 2005

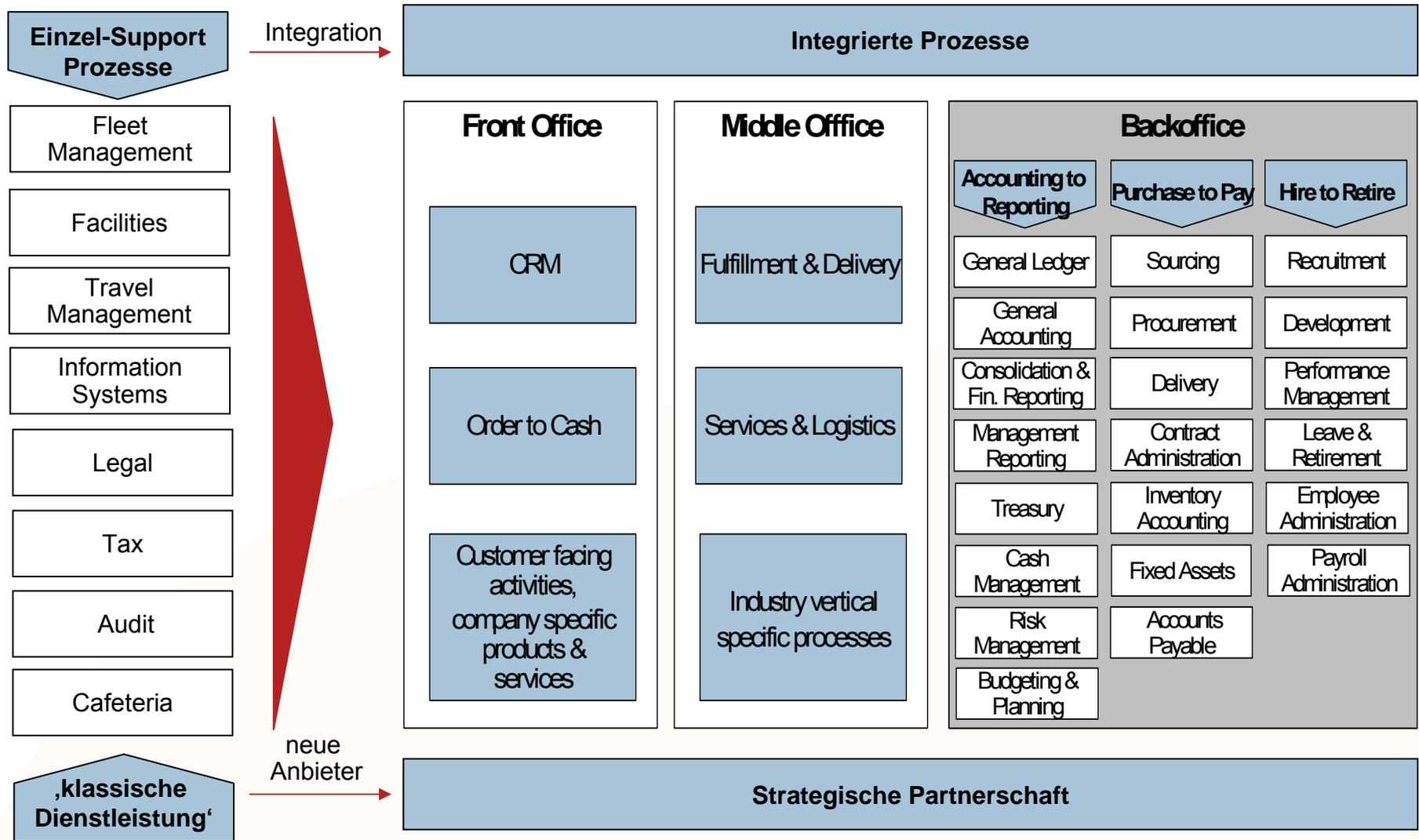


# AGENDA

- Wo liegen die Vorteile des Outsourcing von Business Prozessen?
- Vorgehen und Methodik im BP Outsourcing
- BPOpen™ – die Integrationsplattform auf Basis von Microsoft.NET™
- Transformation der Prozesse – Mobility/Efficiency/Control

# Strategische Überlegungen zum Outsourcing zielen auf immer komplexere Business Prozesse

## Prozesse mit Auslagerungspotenzial



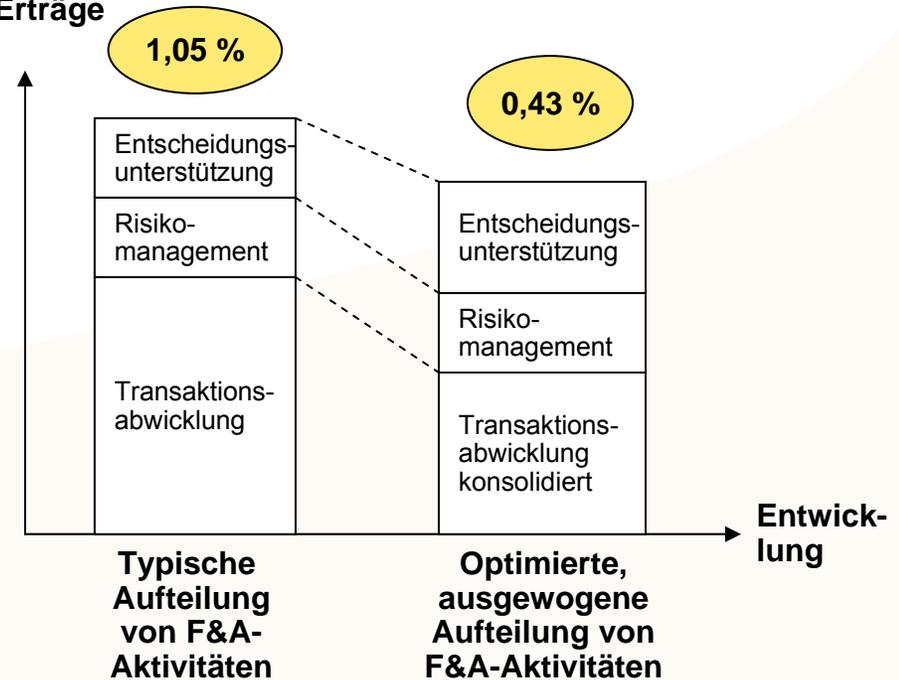
# Finance & Accounting liefert ein klassisches Beispiel für den Trend zu Shared Service Center und BPO

## Herausforderungen & Treiber

### Typische Situation

- Die Kosten für F&A sind zu hoch
- Die Finanzorganisation wird oft von reiner Transaktionsabwicklung in Beschlag genommen (>40% der Last)
- Notwendigkeit eines Fokus auf Prognose, Entscheidungsunterstützung und Strategieentwicklung
- Nichtstandardisierte Prozesse wirken sich auf Wiederholbarkeit, Zuverlässigkeit und Genauigkeit aus
- Viele Daten und wenige Informationen
- Unzureichende & nur teilweise integrierte IT-Systeme behindern Transformation

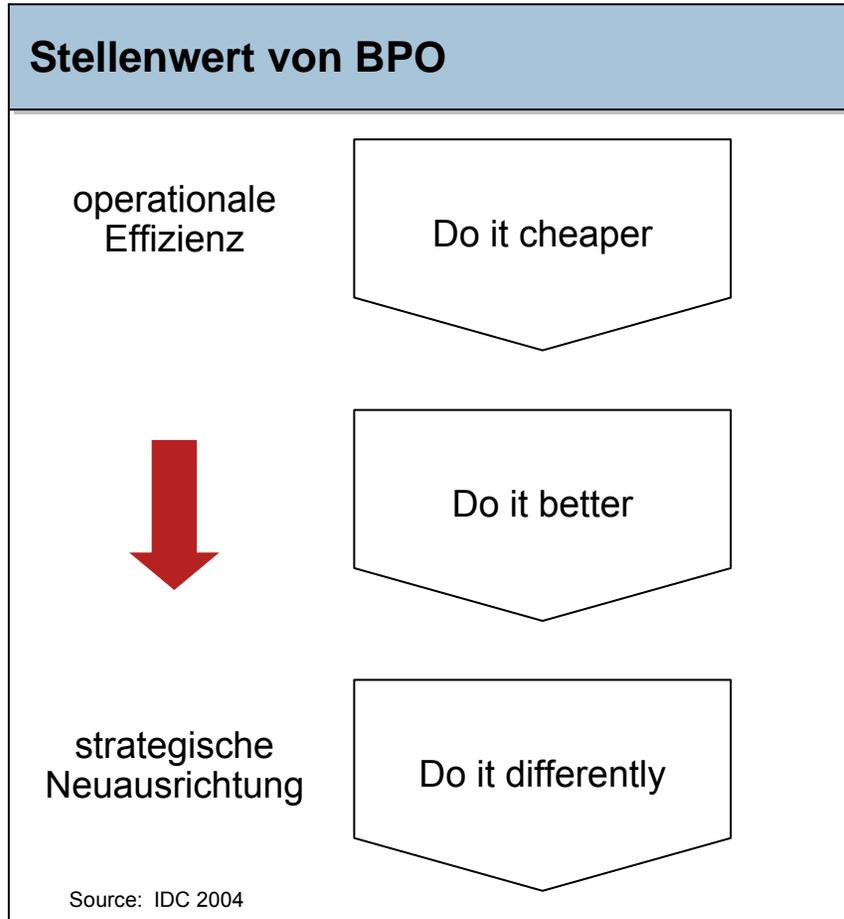
Kosten in %  
der Erträge



**Der Sarbanes-Oxley Act ist ein weiterer Anlass, F&A zu transformieren, um den Fokus mehr auf „Kern-“ und strategische Aktivitäten zu verlagern, und gleichzeitig absicherndes Controlling in den „transaktionalen“ Bereichen zu verstärken.**

# Die Initiative zu BPO zielt häufig zunächst auf Kostensenkung – langfristig ermöglicht BPO eine strategische Transformation

## Vom BPO zu BPT



## Capgemini BPO roadmap

- **adopt**
  - Verlagerung der Prozesse 'as-is' in Rightshore Service Center, nach Knowledge Capture und Dokumentation
  - Realisierung von 'quick win' durch günstige Kostenbasis und Konsolidierung
- **adapt**
  - Prozess-Optimierung durch quantitatives Prozess Management
  - Prozess-Standardisierung und Effizienzsteigerung durch Technologie
- **transform**
  - Integration von Systemen zu einer Standard Prozess-Plattform
  - economies of scale durch Ressourcen Sharing – process on demand

**Das Zusammenspiel von Prozess-Kompetenz, IT Kompetenz und Change-Management Methodik sichert nachhaltige kurz- und langfristige Vorteile ab.**

# Capgemini sichert den Erfolg der Auslagerung durch strikt methodisches Vorgehen

## Service Management Methodik

### Faktoren

#### Flexible Migration

### Strategischer, operationeller und finanzieller Nutzen

---

#### Umfang und Detail-Ablauf der Migration/Transition

- Capgemini Methoden der Prozessmodellierung und der Prozessmetrik
- Inkludiert Ausnahmen (Exceptions)
- Big Bang Migration oder schrittweise (in einzelnen Wellen)

#### Gemeinsame Optimierung von Prozessen und Applikationen

#### Ganzheitlicher operativer Ansatz: people, process & technology

- Integration von Consulting und Outsourcing
- Gesamt-Optimierung bringt höheren Wert
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

#### Collaborative Business Experience

#### Strategischer Value Add über reine Transaktionsleistung hinaus

- Partnerschaft in Governance, Risiko Management & Service Qualität
- Gemeinsame Sicht auf die Business Prozesse über Unternehmensgrenzen hinweg – Ziel der Transformation

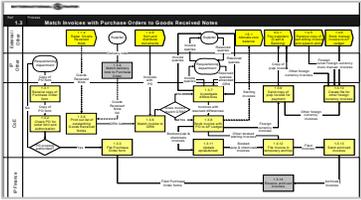
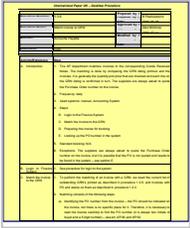
#### KPI Management

#### Business Prozess und ergebnis-orientierte Messgrößen

- Performanz wird an business-relevanten Größen gemessen
- Bei Absicherung der in SLA festgelegten Mindestwerte wird der Trend beobachtet, jede negative Trendbewegung analysiert; es werden gemeinsam die Maßnahmen für positiven Trend geplant
- Technische Umgebung um kritische Größen in fast-Realzeit zu messen

# Die Transition als der erste Schritt der Auslagerung ist der kritischste und entscheidet über den Gesamterfolg

## Die 4 wesentlichen Phasen einer Transitions-Welle

Process Maps & Dokumentation	'Shadowing'	Training & Know How Transfer	Support
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Process Maps</b> Visualisierung der Prozesse und der Schnittstellen ‚as is‘. Erstellt vom Transition Team, basierend auf Interviews</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prozess Dokumentation</b> Detaillierte Beschreibung der Prozessschritte, der Methoden und beteiligten Systeme. Ergebnis: Desktop Procedures</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beobachtung</b> Das Personal des Kunden wird bei der Durchführung der Prozesse begleitet – Verifikation der Process Maps &amp; Desktop Procedures</li> <li>• <b>Verfeinerung</b> Review und Aufdatierung der Dokumentation; sign-off</li> <li>• <b>Materialsammlung</b> Formulare, Reports, Arbeitsblätter als Anhang zu Desktop Procedures, Vorbereitung des Know How Transfer</li> <li>• <b>Arbeit unter Begleitung</b> Das Capgemini Migrations Team beginnt mit der Arbeit an den Prozessen unter Aufsicht des Kundenteams</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>WP-Team Briefing</b> Das Work Process Team erhält vom Migration Team, die Desktop Procedures. Fokus auf die wesentlichen Prozessschritte</li> <li>• <b>WP-Team Training</b> Migration Team trainiert WP-Team; auf Test-System</li> <li>• <b>Verfeinerung</b> Die Prozeduren werden in Realumgebung getestet, Reviews, Anpassungen – Ergebnis: Produktionsversion der Process Maps und Desktop Procedures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Voller Support</b> Nach dem Go-Life ist ein Kernteam des Kunden für kurze Zeit vor Ort, um das WP-Team zu supervidieren und zu unterstützen</li> <li>• <b>Eingeschränkter Support</b> Das Kernteam des Kunden kehrt zurück und steht noch für Remote Support zur Verfügung. Graduelle Reduzierung des Kern-Teams des Kunden</li> </ul>
<b>In Kunden-Lokation</b>		<b>Im BPO Center</b>	

# Das langfristige Ziel von BPO besteht in einem besseren Service zu verringerten Kosten

## *Prozess-Transformation – mobility / efficiency / control*

### Mobilität der Aufgaben

- Methodik zur Verlagerung der Prozesse in SSC – Prozess-Mapping & KM
- detaillierte Orchestrierung von Prozessen – Aufgaben zu optimalen Ressourcen
  - innerhalb des Center, effiziente Rollen-Zuordnung
  - zwischen den Centern – Rightshoring
- Dynamische Aufgabenverteilung sorgt für ausgeglichene Auslastung
- Entkopplung von Aufgaben hilft Zeitvergeudung durch Wartezeiten zu vermeiden – asynchronous processing

### Prozess - Effizienz

- Produktivität der Operator bei hohem Transaktionsvolumen durch ergonomische GUI erhöht
- Produktivität der Operator durch Integrationsportal und Vereinheitlichung von Daten quer über Systeme erhöht
- Vermeidung von Aufwand durch gezielte rollenspezifische Bereitstellung von Information
- Aufwandsminimierung durch Kanalisation von Information
  - e-invoicing,
  - OCR data extraction
- Automation / Teilautomation
  - invoice matching
  - cash allocation

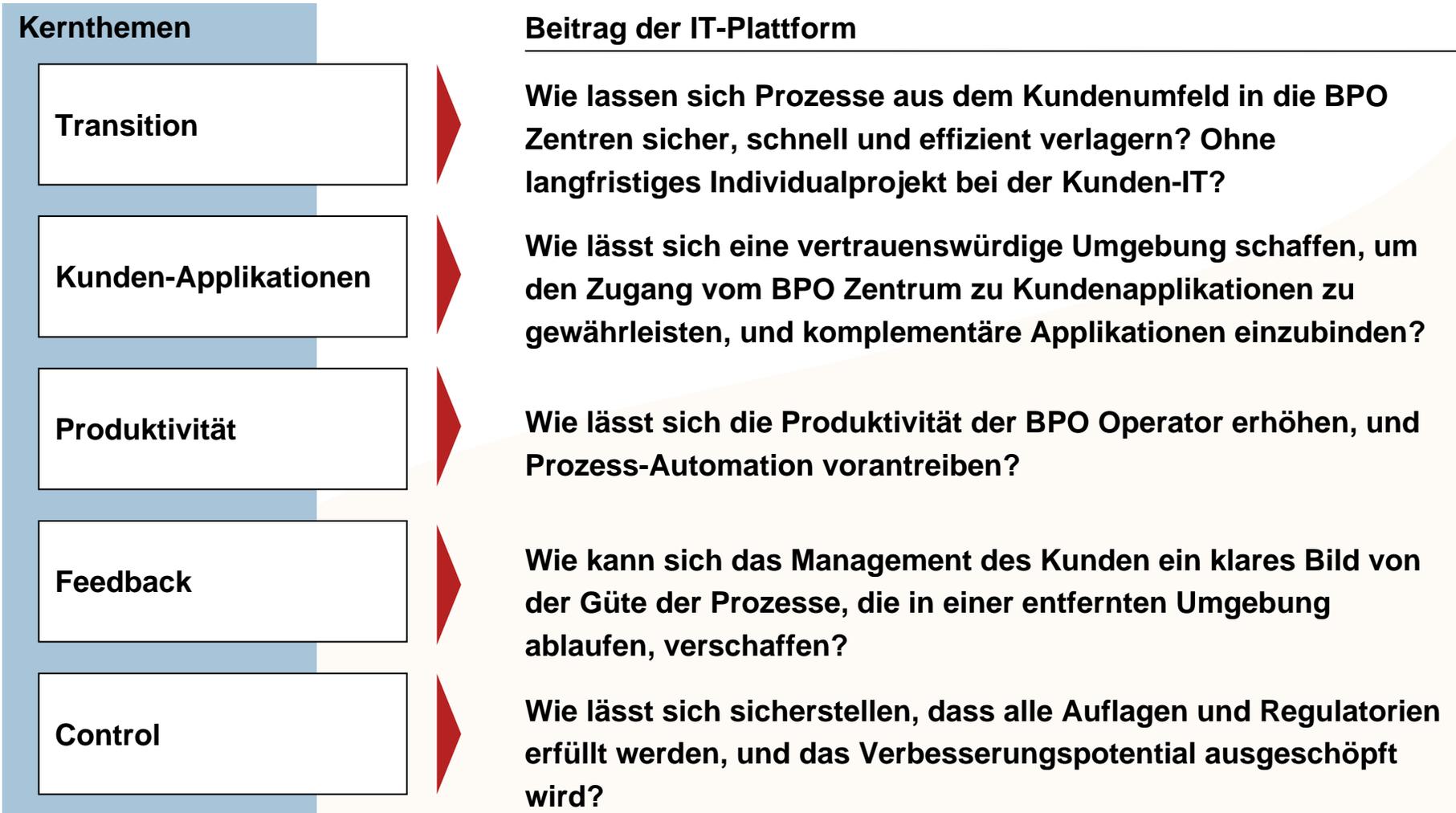
### Prozesssteuerung & Kontrolle

- Transparenz der Prozesse
- Zugängliche und aktuelle Dokumentation
- Einheitliches Audit-Log
- Vorkehrung für Instrumentierung der Prozesse und Messung von Parametern
  - six-sigma
  - quantitatives Prozess Management
- Kurze Zykluszeit zur Anpassung der Prozesse an neues Design
- Kurze Zykluszeit zur Bereitstellung neuer Funktionalität

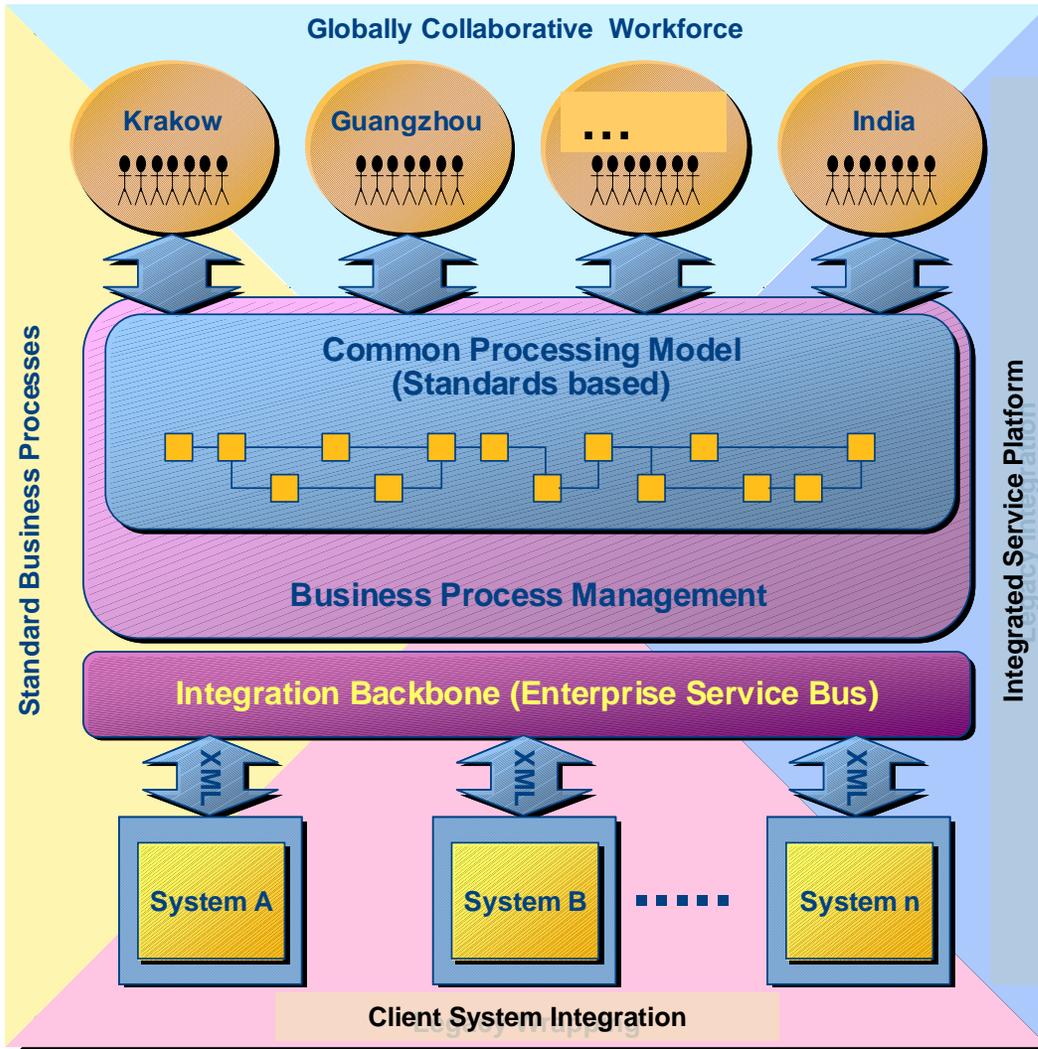
***Erfordert effektiven Einsatz von IT in einer sicheren und vertrauenswürdigen Umgebung***

# Die Verbesserung der Service-Erbringung stellt spezifische Ansprüche an die IT-Umgebung

## *BPOpen™ – die Herausforderung*



# Zur signifikanten Verbesserung der BPO Services hat Capgemini BPOpen™ auf einer Service Oriented Architecture basierend entwickelt



- Zusammenspiel global verteilte Ressourcen, unabhängig von zugrundeliegenden Systemen. Load Balancing erlaubt flexibles Management der Ressourcen auch zwischen den Zentren.
- Operationen zwischen Zentren verteilt nach Sprach-Kenntnissen und Kundennähe
- Standardisierte Prozesse, optimiert und weitgehend automatisiert – stellen sich für die BPO Operator weltweit einheitlich dar.
- Management und Orchestrierung von Business Prozessen steuert den Ablauf zwischen den BPO Operators, den Systemen und der Aussenwelt.
- Steuert die Interaktionen mit Kundensystemen
- Stellt Informationen aus den verteilten Systemen für globale Integration zur Verfügung.
- Erlaubt den existierenden Systemen als Services innerhalb der Service Oriented Architecture aufzutreten.
- Schnittstellen werden als Web Services dargestellt.
- Minimale Eingriffe in existierende Systeme.

# Capgemini realisiert BPOpen™ als die zukunftsweisende IT Plattform für BPO in Partnerschaft mit Microsoft

## Implementierung der SOA



### BPO Erfahrung

- mehr als 60 BPO Services weltweit unter Vertrag
- Service-Erbringung aus 10 BPO Centers in 4 Kontinenten
- Das Capgemini Krakau Center wird durchwegs als das wegweisende F&A SSC titulierte

### Expertise

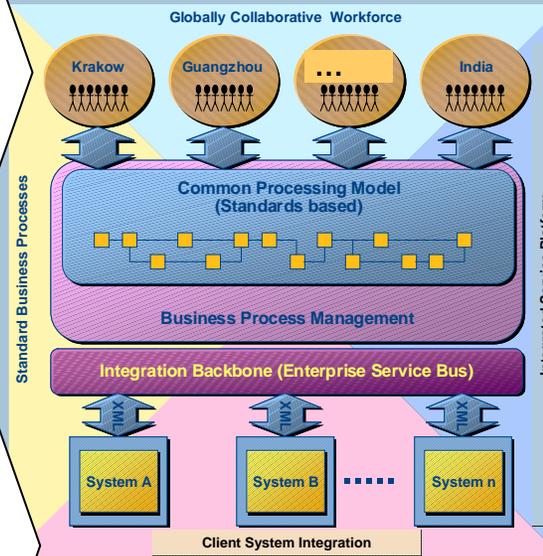
- Prozessverbesserungs-Experten – six sigma BPM für Best-in-Class Prozesse
- Collaborative Business Transformation
- Integrated Architecture Framework (IAF)
- Technology – Business alignment

### Microsoft Plattform

- Windows Server 2003
- BizTalk Server 2006
- SQL Server 2005
- Visual Studio 2005/Team System
- MOM 2005
- ISA 2004

### Expertise

- leading edge technology
- Microsoft Produkt Know-How, blueprints & support
- Enterprise Consulting – ein Team von Experten leitet Architektur
- Einbeziehung der MS Product Group

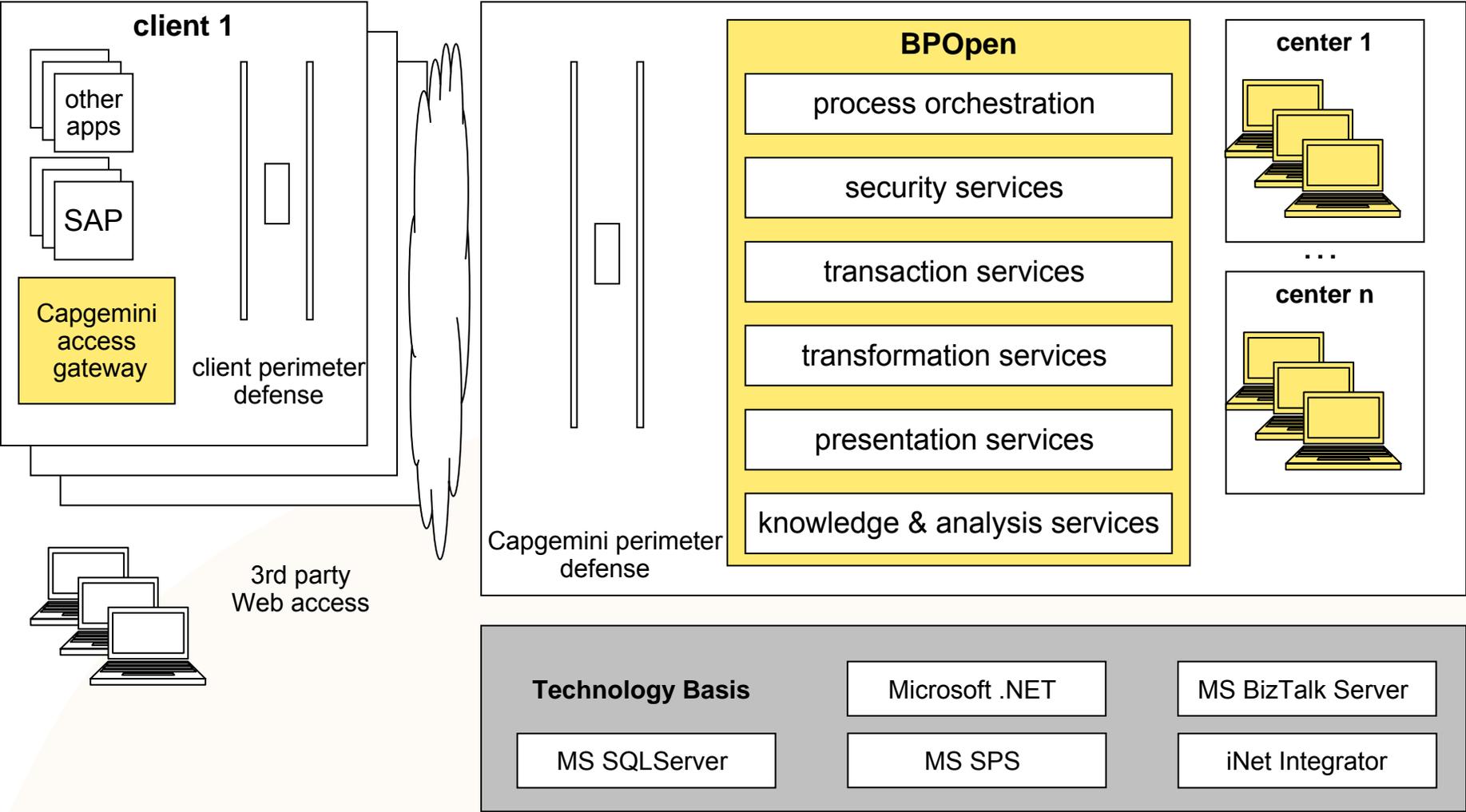


# Die Funktionalität von BPOpen™ baut auf Microsoft Bausteinen und Lösungen auf

Anforderungen an BPOpen™	Anforderungen an Software	Microsoft Bausteine
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschleunigung und Absicherung der Aufnahme der Business Prozesse des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knowledge management</li> <li>• Analytische Werkzeuge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infopath und Biztalk Server 2006</li> <li>• Enterprise Project Server</li> <li>• SQL Server 2005</li> <li>• Visio and MOTION®</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management der Prozess – Komplexität und Integration in Echtzeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workflow management</li> <li>• Web Services Integration</li> <li>• End-to-end pPattform (ubiquitous “sockets”)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BizTalk Server 2004</li> <li>• Windows Workflow Services</li> <li>• .NET based Web Services</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktivität und Innovation über Unternehmensgrenzen hinweg nutzbar machen durch Kollaboration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• User interfaces</li> <li>• Collaboration</li> <li>• Reporting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows Workflow Services</li> <li>• Smart Clients, Office System</li> <li>• SharePoint Portal Server 2003</li> <li>• SQL Server 2005</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skalierbares und reproduzierbares Service Modell</li> <li>• Steuerung der Prozesse und Systeme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scalability</li> <li>• Agility – easy to adapt</li> <li>• Service Oriented Architecture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows Server System</li> <li>• .NET</li> <li>• WSSRA, SMS, MOM, ADAM</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hervorragende Abläufe durch Service – Steuerung</li> <li>• Prozess - Messung</li> <li>• Strikte Einhaltung von Auflagen - Regulatory Compliance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparenz</li> <li>• Security</li> <li>• Audit trails</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technologies related to the Dynamic systems Initiative (DSI) and to Trustworthy Computing (TWC)</li> <li>• BizTalk Business Monitoring</li> </ul>

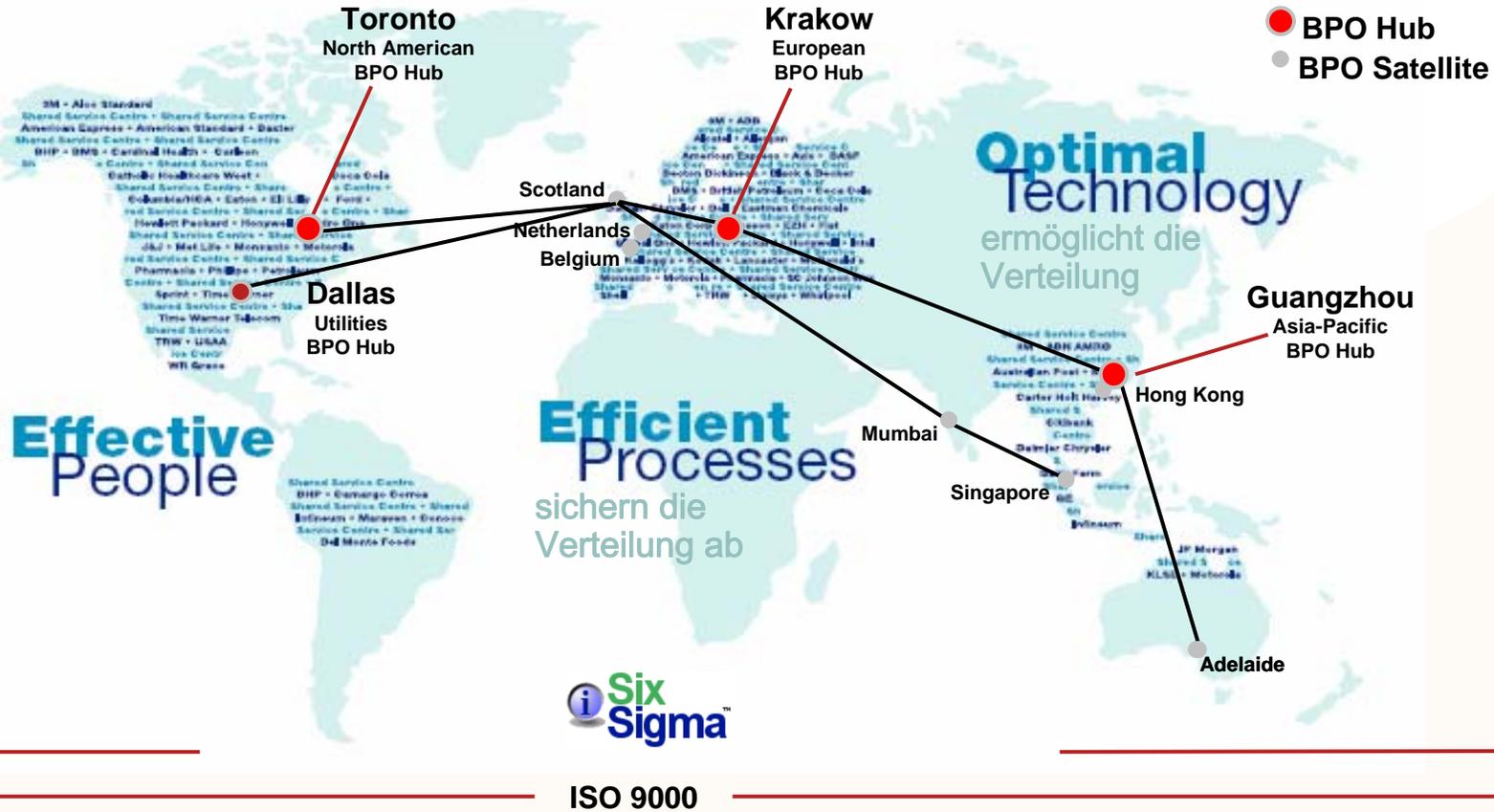
# Die Architektur von BPOpen™ findet ihre Entsprechung in der Microsoft Plattform

## High level architecture



# Die Mobilität als Element der Prozess-Transformation ermöglicht volle Nutzung des globalen Capgemini BPO-Rightshore Netzwerks

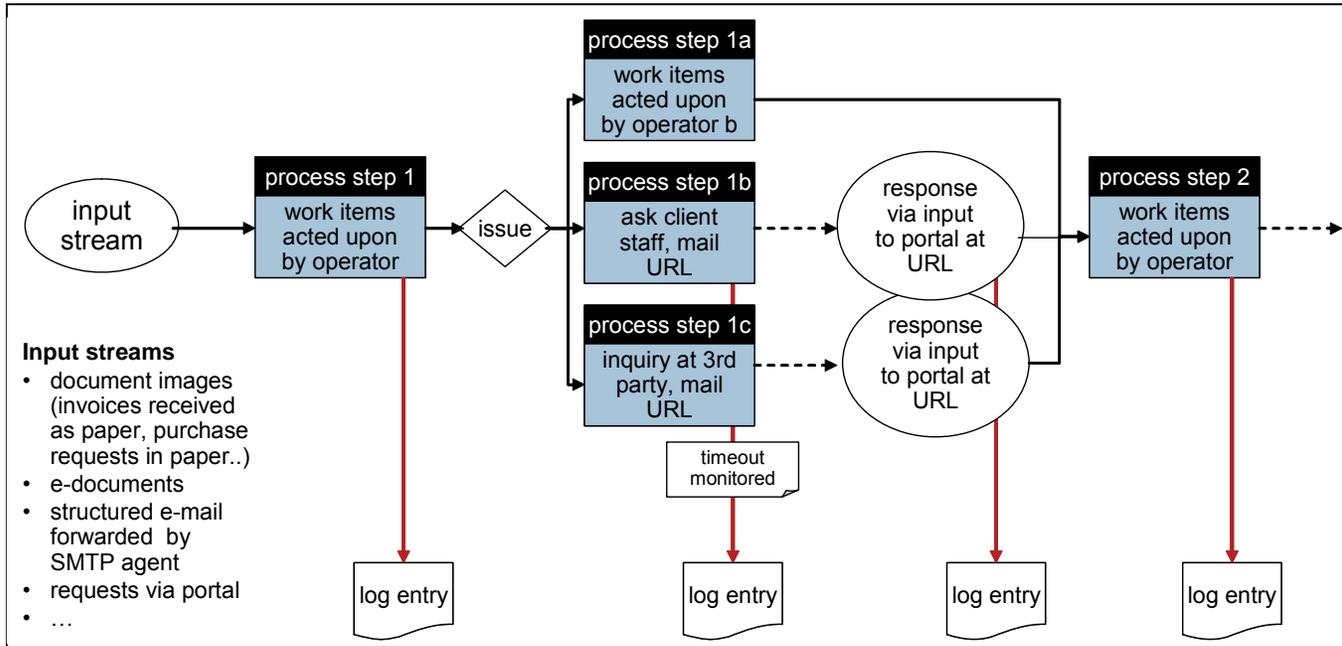
## Mobility - Rightshore™



**Die Capgemini Rightshore™ Strategie ermöglicht es, die Services ausgerichtet am Kunden und an den Standortfaktoren in der Kombination von Onshore, Nearshore und Offshore zu erbringen**

# BPOpen™ trägt zur Prozess Effizienz durch schnell implementierbare Best Practices ohne Eingriffe in das Kern-ERP System bei

## Prozess-Effizienz durch Orchestrierung



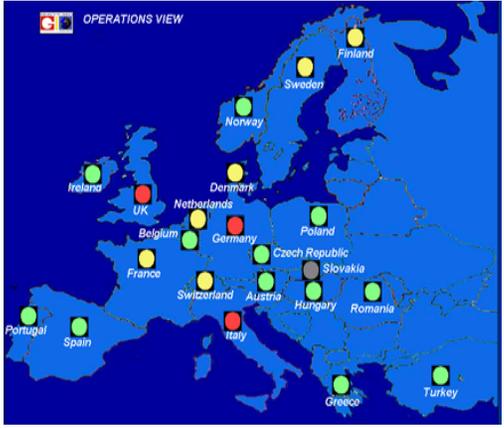
- Die Prozess-Orchestrierung kann schnell von Templates in der Basis-Version starten
- Schrittweise Verfeinerung zur Erhöhung der Effizienz und Festigung der Steuerung
- Damit von Beginn KPI Daten verfügbar mit wachsender Auflösung

- Lose Koppelung zu ERP Systemen – kein direkter Eingriff
- Steuerung der Interaktion mit Kundenpersonal und mit Dritten indirekt über logische Workflows ( Portal und automatisierte e-mail)
- Regelbasierte Verteilung und Routing von Aufgaben – Änderungen über intuitives graphisches Werkzeug
- das Design deckt generelle Business Prozesse ab, stellt Sicherheits- und Audit-Funktionen generisch bereit
- Implementierung auf Basis von MS BizTalk Server und .NET Komponenten

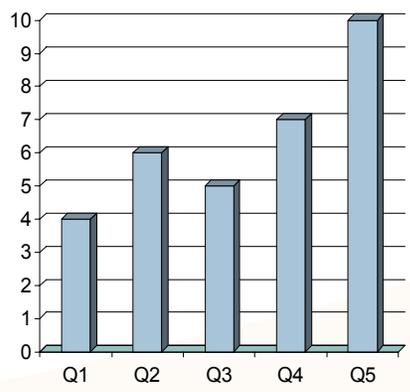
# Messungen der wesentlichen Prozess-Parameter in Realzeit erlauben Kontrolle und Steuerung

## Control

Performance nach Geographie – grün/gelb/rot



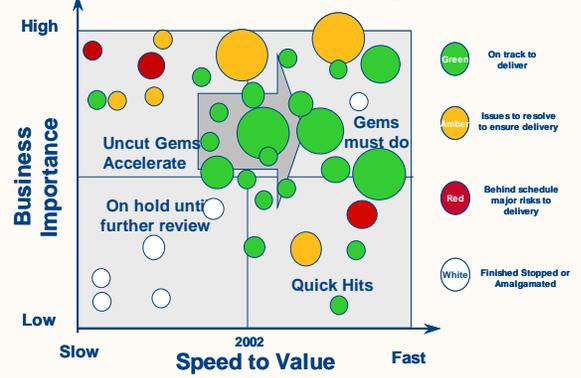
Customer Satisfaction - OTACE



Performance nach Prozess-Familien

	Efficiency	Effectiveness	Quality
AP	Yellow	Green	Green
AR	Green	Green	Green
GL	Green	Green	Red

Prozess-Verbesserungs-Projekte



# Zusammengefasst...



# Ihr Kontakt bei Capgemini

**Hansjörg Siber**

Vice President

Business Process Outsourcing CE

**Capgemini Systems GmbH**

Neues Kranzler Eck, Kurfürstendamm 21, D-10719 Berlin

Phone: +49(0)30-88703-177

Fax: +49(0)30-88703-111

Mobile: +49(0)162 234 3697

[hansjoerg.siber@capgemini.com](mailto:hansjoerg.siber@capgemini.com)