



Roundtable:

***Der Beitrag der Verwaltung
zur Kosteneffizienz***

***Die Lösung des Dilemmas
"Kostenoptimierung bei gleichzeitiger
Qualitätsverbesserung durch
innovative Organisationsform"***

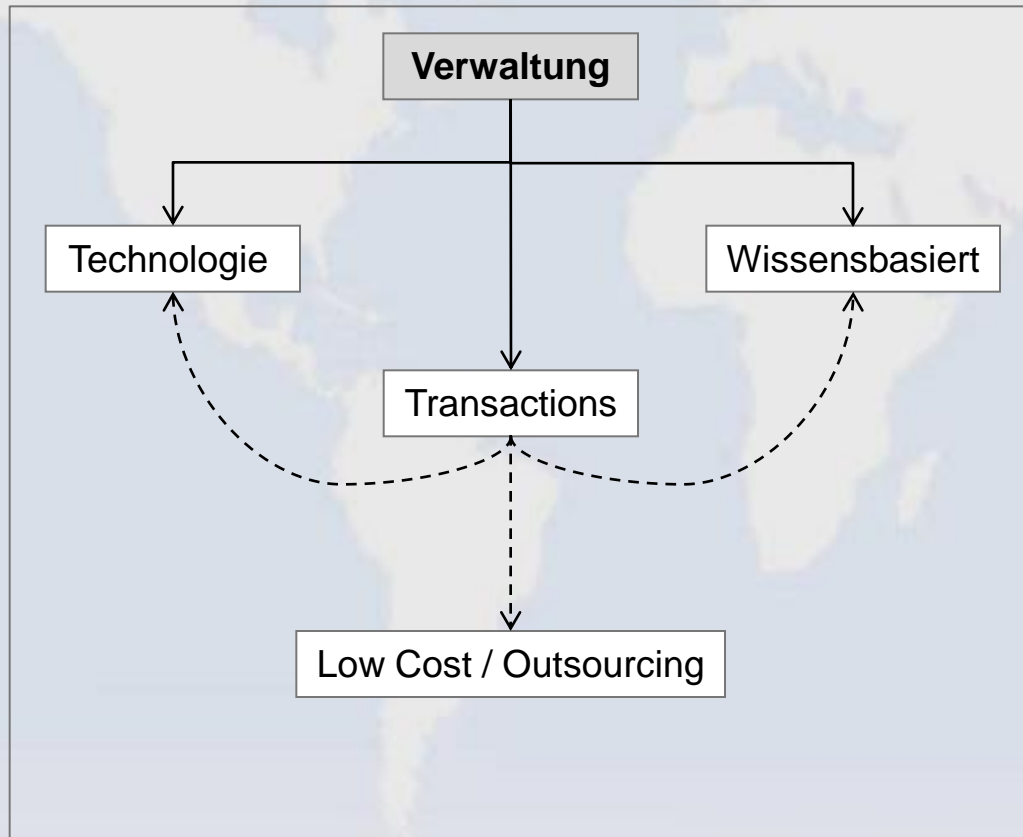


Table of Contents

1. Neugestaltung der Arbeitswelt im Verwaltungsbereich
2. Aktuelle Herausforderungen im Verwaltungsbereich
3. Rolle der Technologie – Automatisierung vs. Mensch
4. Aufbrechen der Wertschöpfungskette – Outsourcing im Verwaltungsbereich
5. Neugestaltung der wissensbasierten Prozesse – mehr Fokus durch Trennung vom transaktionalen Geschäft
6. Innovative Organisationsformen

Neugestaltung der Arbeitswelt im Verwaltungsbereich

Die Verwaltungsprozesse befinden sich momentan in einem grundlegendem Umbruch



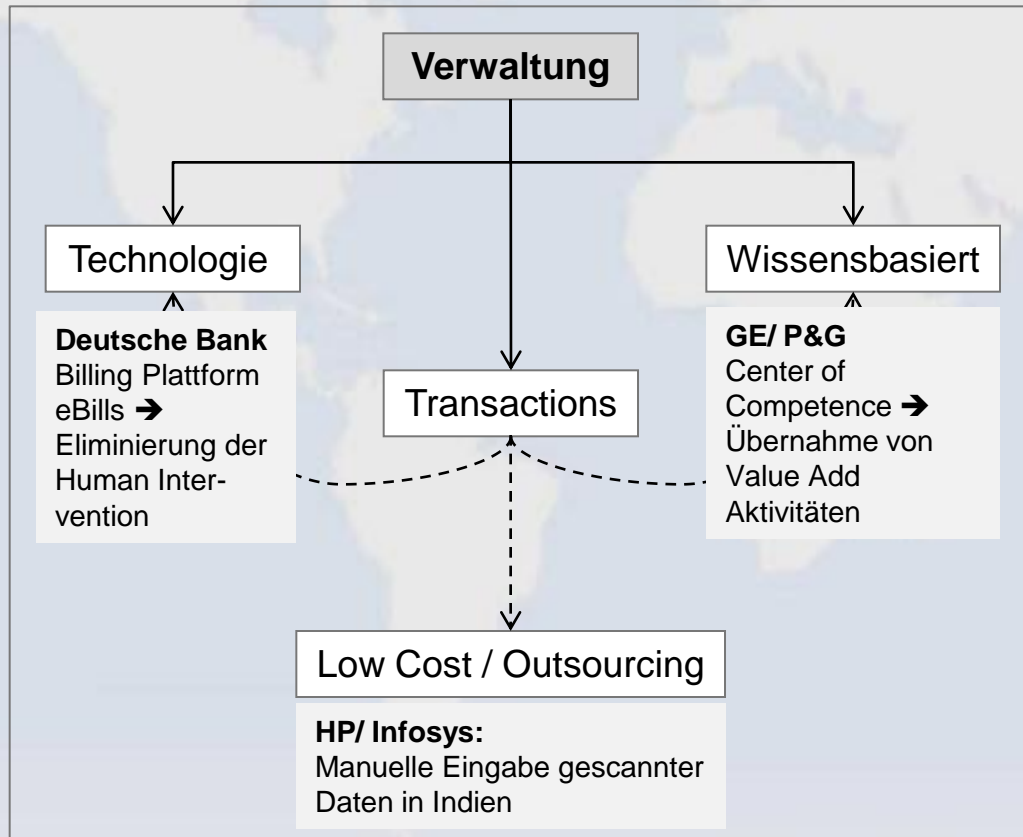
Erläuterung

- ⇒ + IT- und Verwaltungsprozesse werden künftig in völlig unterschiedlichen Dimensionen realisiert
- ⇒ Wo möglich werden Prozesse durch den Einsatz der Technologie ersetzt bzw. durch Outsourcing-Partner bzw. Offshore realisiert
- ⇒ Lediglich wissensbasierte Prozesse werden dezentral oder in der räumlichen Nähe zum Mutterkonzern erforderlich bleiben

Neugestaltung der Arbeitswelt im Verwaltungsbereich

Verwaltungsprozesse werden insgesamt weniger personalintensiv und eindeutiger zwischen routine- und wissensbasierten Prozessen differenziert

Beispiele



Folgen

- ⇒ Drastische Änderung der bisherigen Job Profile
- ⇒ Gesellschaftspolitische Komponente → bislang relativ gut bezahlte Verwaltungstätigkeiten werden wesentlich niedriger vergütet bzw. fallen mittelfristig weg (Analogie zu Produktionsprozessen)
- ⇒ Lediglich hochwertige – wissensbasierte – Verwaltungsprozesse verbleiben in Hochlohnländern
- ⇒ Bündelung von wissensbasierten Prozessen in Centern of Competence

Aktuelle Herausforderungen im Verwaltungsbereich

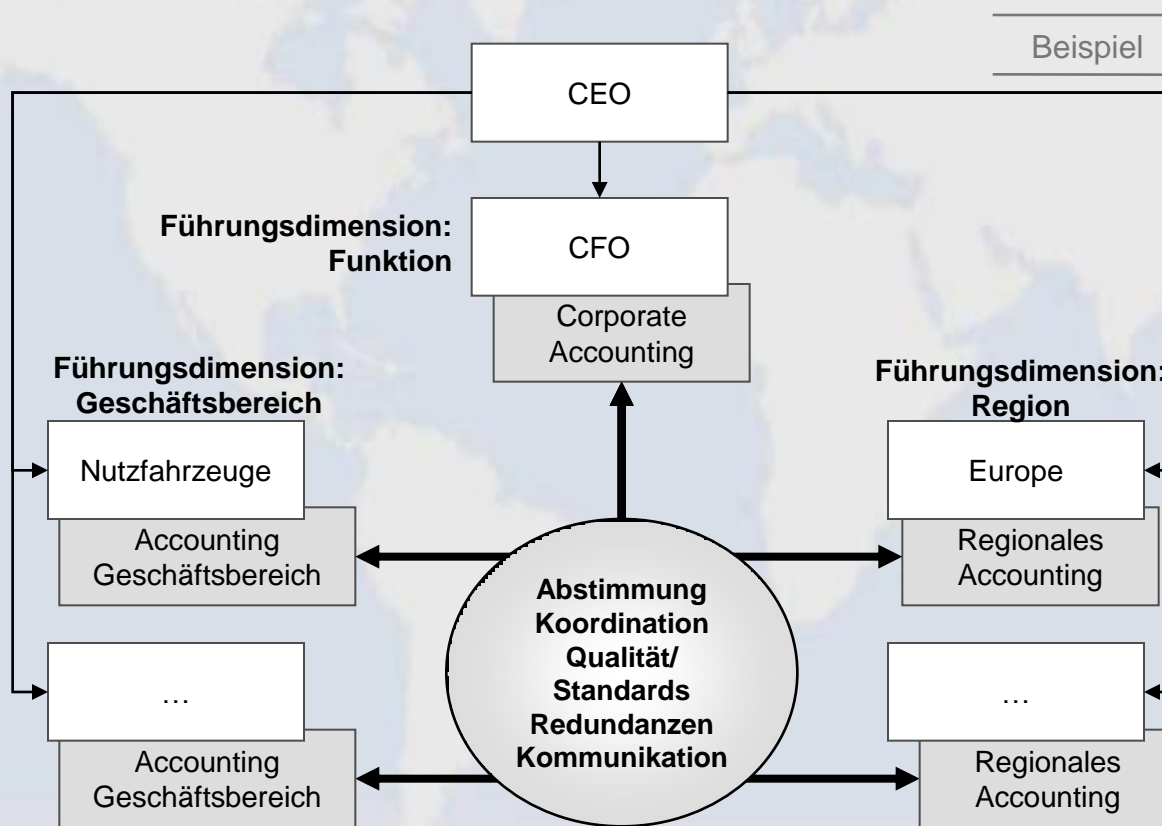


The World is Flat – The ten „Flatteners“ according to Thomas Friedman

1. **Nov 9, 1989** – the fall of the Berlin Wall: the western businesses explore the east
2. **Aug 9, 1995** – Netscape goes public: the World Wide Web becomes reality
3. **Workflow Software** – data formats XML and SOAP enable communication between software applications
4. **Open Source Communities** – on-line communities enable access to and generate information, e.g. Wikipedia
5. **Outsourcing and Y2K** – India established the Indian Institute of Technology in 1956 and becomes an IT powerhouse. Western companies with scarce IT resources need to utilize the abundant workforce in India to resolve Y2K adjustments of their software
6. **Offshoring** takes off – with China entering the WTO it becomes a viable service location besides India
7. **Supply Chaining** – closer cooperation between supplier and OEM leads to efficient vertical networks
8. **Insourcing** – Friedman means outsourcing of specific tasks to logistic and transportation providers such as complaint management and PC maintenance
9. **Informing** – Search engines such as Google, Yahoo! and MNS Search have led to drastically faster information flows
10. **New Technologies** – Wireless networks and cross-ocean fiber optic networks in conjunction with the internet create worldwide accessibility and information flow

Aktuelle Herausforderungen im Verwaltungsbereich

Die Komplexität des Back Office im mehrdimensionalen Konzern ist häufig nicht mehr überschaubar

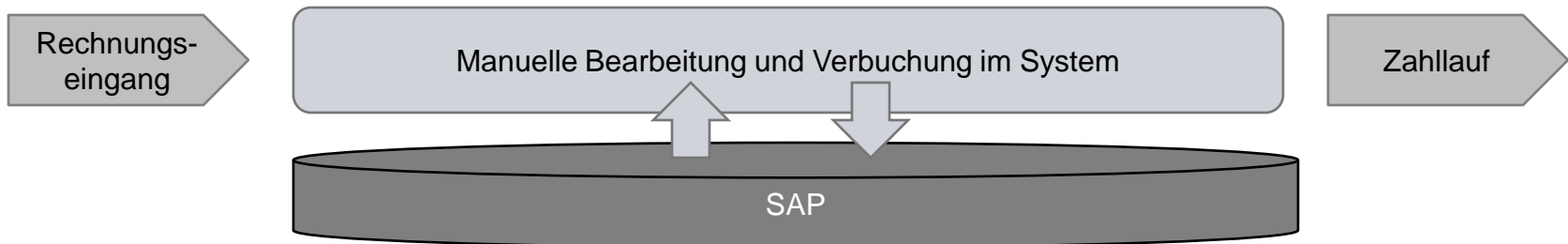


| Accounting Departments | # |
|--|------------|
| Country Accounting Trucks | 100 |
| Country Accounting Cars | 100 |
| Country Accounting Parts | 100 |
| Country External Reporting Consolidation | 100 |
| Regional External Reporting Consolidation | 4 |
| Regional Consolidated Reporting Cars | 4 |
| Regional Consolidated Reporting Parts | 4 |
| Regional Consolidated Reporting Business Units | 3 |
| Regional Consolidated Reporting | 4 |
| Corporate Consolidate Reporting | 1 |
| Sum Acc. Departments | 420 |

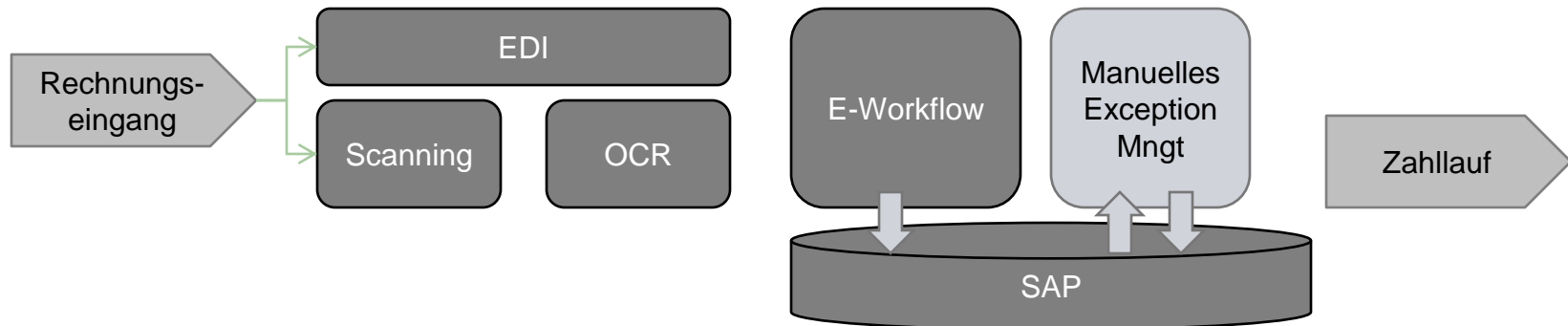
Die Entscheidung Bodyleasing vs. vollständig integrierte Automatisierung fällt in Deutschland häufig zugunsten der technologischen Lösung aus

Illustrativ

Beispiel: Kreditorenprozess (bis Ende 1990er Jahre) – manuell

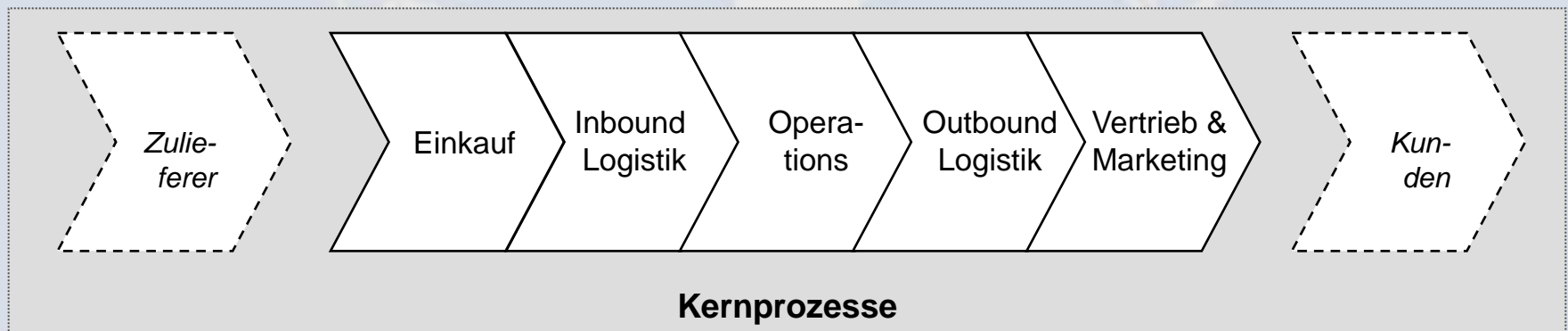
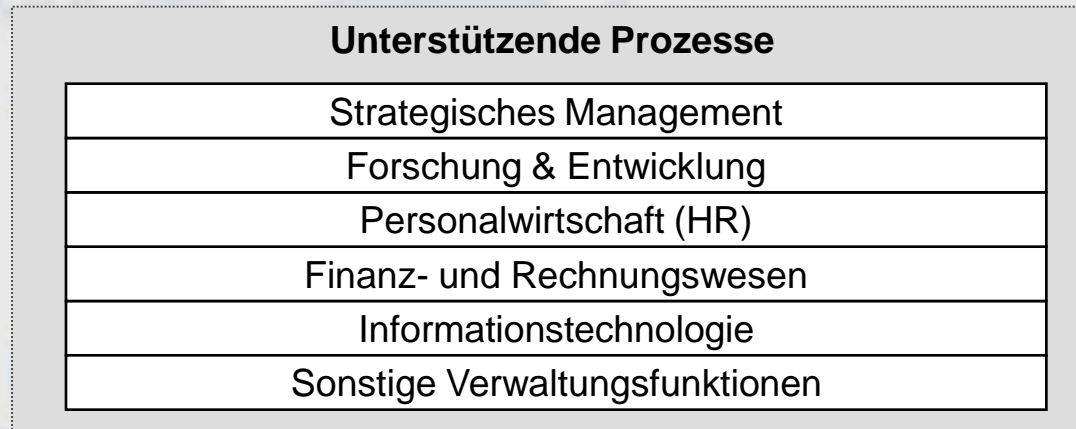


Beispiel: Kreditorenprozess (heute) – automatisiert



Aufbrechen der Wertschöpfungskette

Klassischerweise ist die Wertschöpfungskette in Kernprozesse und Unterstützenden Prozesse differenziert

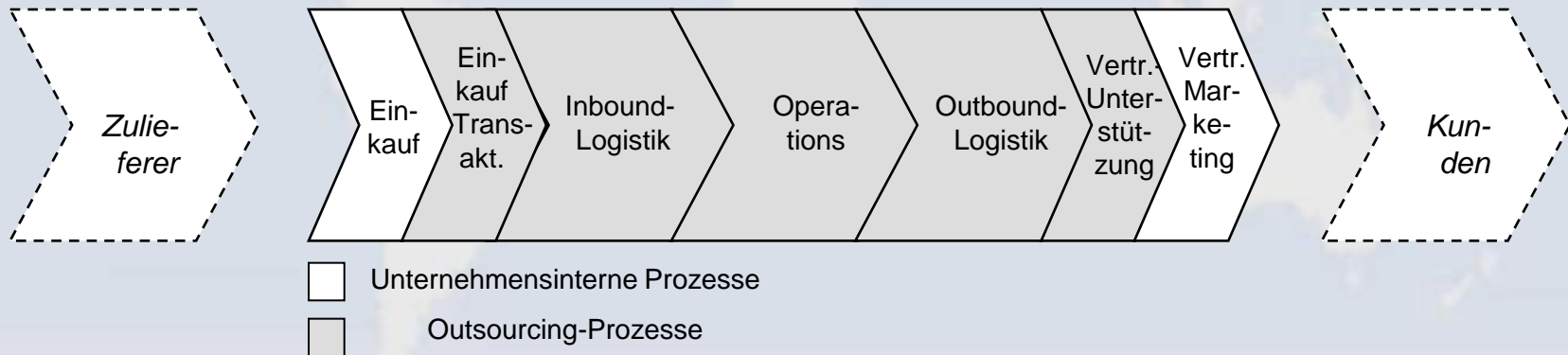


Aufbrechen der Wertschöpfungskette

Im Serviceportfolio der Outsourcing-Dienstleistungen finden sich mittlerweile eine Vielzahl von IT- und Businessprozessen

→ Das „theoretische Outsourcing-Modell“ – mehr als eine Fiktion

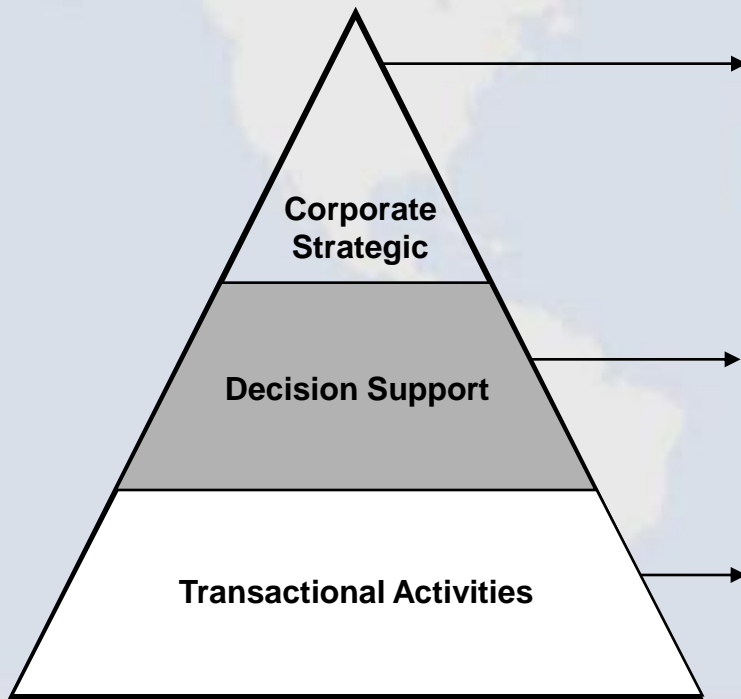
| |
|--------------------------------|
| Strategisches Management |
| Forschung & Entwicklung |
| Personalwirtschaft (HR) |
| Finanz- und Rechnungswesen |
| Informationstechnologie |
| Sonstige Verwaltungsfunktionen |



Neugestaltung der wissensbasierten Prozesse

Auch wissensbasierte Prozesse besitzen häufig einen relativ hohen Anteil an repetitiven, transaktionalen Tätigkeiten

Beispiel



| F&A Processes | SSC | HR Processes | SSC |
|-----------------------------|-------------|---------------------------|------|
| Business/Financial Risk | 5 % | HR Policy Guidelines | 5 % |
| Treasury | 5 % | Compensation Policy | 5 % |
| Internal Audit | 5 % | Workforce Planning | 10 % |
| Tax | 15 % | Workforce Intelligence | 5 % |
| Planning/Forecasting | 10 % | Employee Relations Policy | 5 % |
| Strategic Planning | 5 % | Labor Relations | 10 % |
| New Business Pricing | 25 % | HR Reporting | 25 % |
| Management Reporting | 20 % | Performance Management | 20 % |
| Performance Analysis | 5 % | Recruiting | 30 % |
| Accounts Payable | 95 % | Compensation Admin | 85 % |
| Accounts Receivable | 90 % | Workforce Development | 80 % |
| External Reporting | 75 % | Payroll Administration | 95 % |
| Expense Reporting | 95 % | Staffing | 90 % |
| Asset Management | 95 % | Workforce Administration | 90 % |
| General Accounting | 90 % | Employee Data Management | 95 % |

Neugestaltung der wissensbasierten Prozesse

Der Planungsprozess kann durch intelligente Zusammenarbeit mit einem Nearshoring/Offshoring-Partner beschleunigt und qualitativ verbessert werden

Beispiel

Präsentation
Budgetentwurf
On-Line Helpdesk
Offshore

Dezentraler Controller vor Ort

- Budgetbesprechung
- Änderung Planannahmen
- Änderung Umsatzplan
- Forecast-Anpassung



Analysten Team Offshore

- Einarbeitung Budgetänderungen
- Re-Konsolidierung aller Budgets
- Szenario-Analysen Umsatzplan
- Sensitivitätsanalysen ROCE
- Erstellung Budgetpräsentation

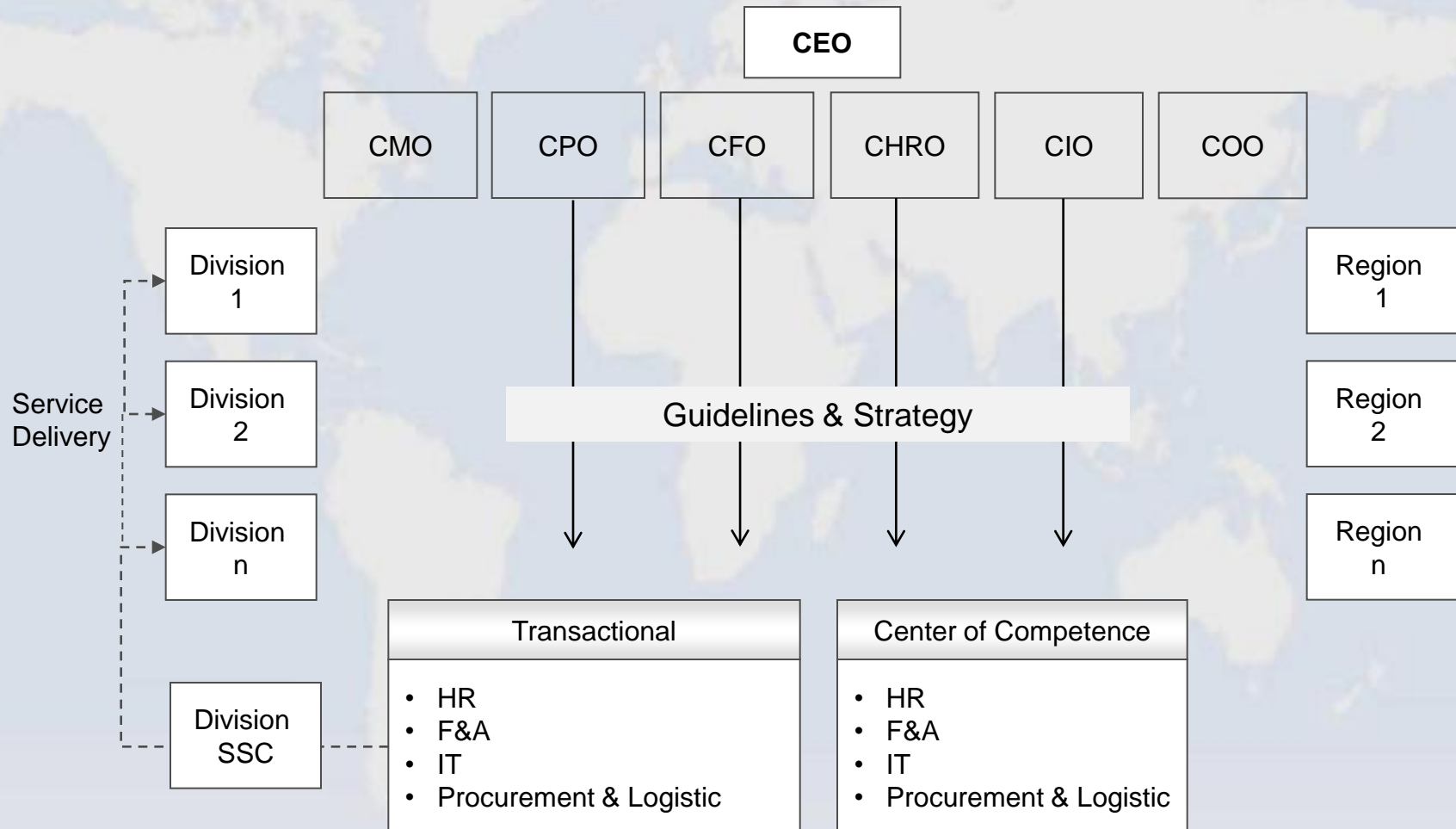


Team Offshoring

- 1 promovierter Team-Leiter
- 2 Senior Analysten
- 1 Senior Analyst (Spätschicht)
- 1 Junior Analyst

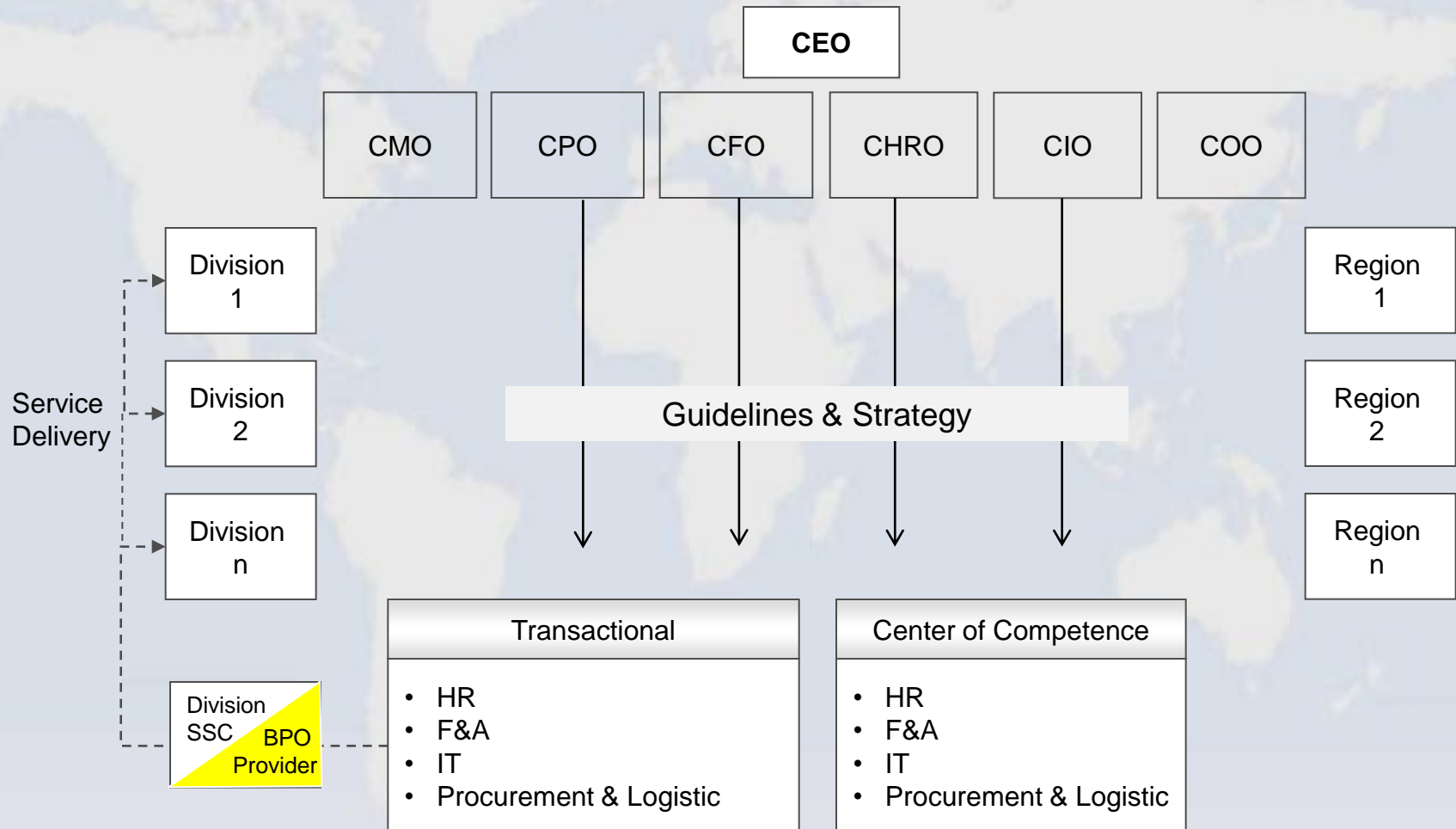
Innovative Organisationsformen

Im modernen Konzern wird der Servicebereich zu einer eigenständigen Geschäftseinheit



Innovative Organisationsformen

Der Geschäftsbereich Services kann mit Outsourcing-Partnern teilweise oder vollständig kooperieren bzw. selbst Anbieter von BPO Services für Externe werden



Thomas Rachfall
Consultant



Offshoring Institute

Hoenower Str. 35
10318 Berlin • Germany

Telephone: +49 30 5096-8350

✉ thomas.rachfall@offshoring-institute.org

www.offshoring-institute.org



Thank you for your attention!