

BPO – Die dritte Revolution

Outsourcing elementarer Wertschöpfungsstufen (BPO)



Die Wirtschaftsrezession zwingt Firmen weltweit zu weiteren Kostenreduktionen. Eine geeignete Maßnahme in wirtschaftlich unruhigen Zeiten ist das partielle Outsourcing von Geschäftsprozessen. Der Outsourcing-Markt verhält sich traditionell antizyklisch zur Gesamtwirtschaft. Die

Dienstleistungsanbieter profitieren aktuell vom Bedürfnis der Firmen, ihre Flexibilität zu erhöhen und ihre Fixkosten senken zu müssen. Der konjunkturelle Abschwung wirkt für das Outsourcing-Geschäft daher förderlich.

Business Process Outsourcing (BPO), also die Auslagerung ganzer Geschäftsprozesse, betrifft vornehmlich große Mittelständler und Konzerne in der Banken-, Versicherungs-, IT/Telekommunikations-, Pharma- und Automobilindustrie. Das BPO in Deutschland steckt dabei längst nicht mehr in den Kinderschuhen. Vier von zehn Unternehmen haben hierzulande bereits Prozesse an Serviceanbieter abgegeben. Besonders die größeren Firmen haben das Potenzial von BPO längst erkannt und wissen es für sich zu nutzen. Der Mittelstand zieht nun nach.

Die über die vergangenen 50 Jahre drastisch abnehmende Fertigungstiefe signalisiert eine immer stärkere Akzeptanz des Outsourcings elementarer Wertschöpfungsstufen. In diesem Zusammenhang wird auch von der sogenannten dritten Revolution der Wertschöpfung gesprochen. Demnach haben Taylor und Ford in der Frühphase der Industrialisierung die erste Welle mit dem Schritt zur Fließbandfertigung eingeführt. Die Reduktion der Fertigungstiefe im produzierenden Gewerbe in den 70er und 80er Jahren symbolisiert die zweite Welle. Die Übertragung der Erkenntnisse zur Reduzierung der Fertigungstiefe im Produktionsbereich auf die internen Unterstützungsprozesse wird nun sinngemäß als die dritte Revolution der Wertschöpfung bezeichnet. Die Auslagerung des Kundenkontakts als eine Form von BPO sowie die Übertragung von Routineabläufen aus Personal- und Finanzwesen, Logistik, Vertrieb und Marketing an einen externen Dienstleister ist dabei weit verbreitet.

Sven Berbett, Projektmanager des BPO-Serviceanbieters OMEGO aus Frankfurt am Main auf die Frage, wer von professionell durchgeführten BPO-



PRESENCE

Projekten profitieren könne: „Aus über 20 Jahren Markterfahrung und unseren aktuellen Kundenprojekten wird ersichtlich, dass OMEGO hauptsächlich die effiziente Übernahme und Abwicklung von wissensintensiven Prozessen realisiert. Als BPO-Dienstleister konzentrieren wir uns auf das Kernsegment Kundenservice und haben damit in den unterschiedlichen Branchen wie IT/Telekommunikation, High-Tech, Maschinenbau und herstellendes Gewerbe, Reisen/Tourismus und Versorgungswirtschaft sehr gute Erfolge erzielen können. Wir bieten nicht nur Kundenkontaktservices, sondern sind als spezialisierter Dienstleister kontinuierlich um die Steigerung der Kundenzufriedenheit und eine Senkung der Gesamtkosten für die Kundenbetreuung bemüht. Die Verbesserung von Prozessen und der Ausbau von Transferwissen in der gesamten Wertschöpfungskette stehen im Mittelpunkt unseres Leistungsportfolios und fördern die Effekte im BPO maßgeblich. Qualifikation, Kompetenz und Inhalte müssen mit den sich ständig ändernden Erwartungen und Wahrnehmungen von Kunden Schritt halten. Dies gilt im Zuge der jüngsten Krise für alle Branchen, denn diese hat deutlich gemacht, wie wichtig es ist, sich kurzfristig auf geänderte Marktgegebenheiten einzustellen.“

=====

Sie finden den vollständigen Artikel im PDF-Format unter:

<http://www.omego.eu/de/press/releases/20091019b.shtml>

=====

Zeichen: 3637

Datum der Veröffentlichung



PRESSENEWS

Pressekontakt:

F. Alexander Kep (Head of Media Sales)

OMEGO KG

Mainzer Landstraße 47

D-60329 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0)700 - 999 333 66

E-Mail: pr@omego.eu

XING: http://www.xing.com/profile/FAlexander_Kep2



OMEGO im Internet:

<http://www.omego.eu>

http://twitter.com/OMEGO_ffm

<http://www.facebook.com/pages/OMEGO/131071026346>

<http://www.youtube.com/user/OMEGOffm>

Firmenportrait:

OMEGO KG aus Frankfurt am Main ist ein gewachsenes und inhabergeführtes Unternehmen aus dem deutschen Mittelstand. Als Dienstleister und Service-Factory steht OMEGO für qualitativ hochwertige Kundenbetreuung und leistungsstarke Prozessunterstützung im Bereich „Business Process Outsourcing“. Der unternehmerische Fokus liegt in der Übernahme von standardisierten Geschäftsprozessen bis hin zu mehrstufigen Unternehmensfunktionen. BPO - Business Partner OMEGO betreut seit nunmehr 20 Jahren branchenübergreifend Geschäftskunden aus dem Mittelstand sowie eine Reihe von international aufgestellten Konzernen.

PRESSENEWS

Herausgeber/Impressum:

OMEGO KG, Mainzer Landstr. 47, D-60329 Frankfurt/Main, Geschäftsführer Thomas Walter, HRA 45357, UST-ID: DE152740558