

# Outsourcing

## Überblick

### Definition von Outsourcing

Anfang der neunziger Jahre schwappte das Kunstwort "Outsourcing" als Bezeichnung für Facilities Management in der Informationsverarbeitung aus den USA zu uns herüber. Heute wird dieses Wort von den Marketingleuten in so vielfältiger Weise missbraucht, dass die eigentliche Bedeutung vielerorts unklar ist.

Die Bezeichnung "Outsourcing" versteht sich als Abkürzung für "outside resource using", somit eine Arbeitsteilung mit externen Leistungsträgern. Bedient sich eine Organisation oder ein Unternehmen des Outsourcing, werden Leistungen, die auch selbst erstellt werden könnten, qualifizierten und spezialisierten externen Dienstleistern oder Produzenten zur Erledigung übertragen. Damit will die Organisation durch Konzentration auf ihre Kernkompetenzen operativ und strategisch ihre Marktposition verbessern.

### Argumente Pro und Contra Outsourcing

In der Euphorie von Lean Management und Lean Production wurde die Verlagerung von ursprünglich internen Tätigkeiten auf externe Dienstleister zum "Stein des Weisen" hochstilisiert. Tatsächlich aber gibt es auch im Bereich des Outsourcing kein Patentrezept. Die Frage "Selber machen oder Externe beauftragen" muss in jedem Einzelfall geprüft werden.

Durch diverse Vorteile wie die Abgabe der Problembereiche Personalbeschaffung, Personalwechsel, Weiterbildung oder Kapazitätsvorhaltung für Engpässe wird der Aspekt der kostengünstigeren Leistungserstellung noch verstärkt. Neben dem reinen Kostenargument, welches meist als Hauptargument für Outsourcing angebracht wird, entsteht auf der Seite der auftraggebenden Organisation auch eine höhere Qualität nach außen in der durch die Experten durchgeführten Teilleistung.

Zusammenfassend lassen sich daher folgende Gründe für Outsourcing festhalten:

- ✓ Entstehung eines erheblichen Gesamtkostenvorteils gegenüber Eigendurchführung
- ✓ Entfall von kosten- und zeitintensivem Aufbau von Spezialwissen
- ✓ Ständige Anpassung des Know-hows und der Technik an die neuesten Entwicklungen
- ✓ Interne personelle Kapazität gering halten
- ✓ Engpässe oder Spitzen ausgleichen
- ✓ Flexibilität erhöhen
- ✓ Konzentration auf die Kernkompetenzen als nicht delegierbare Aufgaben
- ✓ Neutrale Sicht von außen nutzen

- ✓ Anstöße und kritische Begleitung erzielen
- ✓ Bessere interne Akzeptanz Externer nutzen
- ✓ Effizienz durch Dienstleistungsmentalität steigern
- ✓ Leistungs-/Preis-Verhältnis transparenter machen

Klassische Nachteile des Outsourcing wie die Abhängigkeit vom Partner, Vertraulichkeits- und Datenschutzbedenken sollten durch gezielte Vertragsvereinbarungen erheblich eingeschränkt werden.



### Einige wichtige Arten des Outsourcing

Ursprünglich wurde mit dem Begriff Outsourcing im wesentlichen das **IT-Outsourcing**, kurz **ITO** verbunden. Hierbei handelt es sich meist um Auslagerungen von IT-Abteilungen mit Personal und Infrastruktur von größeren Unternehmen an IT-Dienstleister. Zum IT-Outsourcing gehören auch klassische Rechenzentrumsdienstleistungen wie Hosting von Hard- und Betriebssystemsoftware einschließlich Web-Hosting oder Housing von IT-Infrastruktur.

Als Fortentwicklung des Outsourcing erhält das **Business-Process-Outsourcing**, kurz **BPO**, eine immer größere Bedeutung. Beim BPO-Outsourcing werden komplette Geschäftsprozesse an einen Dienstleister ausgelagert. Hierbei handelt es sich meist um standardisierte Verwaltungs-Geschäftsprozesse von der Personalverwaltung inkl. Lohnabrechnungen über Finanzbuchhaltung und Fakturierungstätigkeiten bis zu Spezialbereichen wie Beitragsinkasso von Versicherungen oder Mitgliedsorganisationen.

Durch stetig verbesserte IT-Technologie werden zukünftig auch selektive BPO-Outsourcing Dienstleistungen vermehrt angeboten werden. Die Internet-Zugriffstechnologien ermöglichen einen vermischten Zugriff auf Daten und Verwaltungssysteme von internen und externen Mitarbeitern und somit einen dem Kunden angepassten Grad an Auslagerung.

Die insgesamt positive Beurteilung spiegelt sich auch an den Zuwachsraten des IT-Outsourcingmarktes wider. Der IT-Outsourcingmarkt mit seinen verschiedenen Spielarten **liegt mit etwa 10 Prozent Zuwachsrate an der Spitze aller IT-Teilmärkte**, dass heißt zum Beispiel auch vor dem Standard-Software-Markt und dem IT-Beratungsmarkt.