



*Advise*

# Future Ready Operations

*Von Klaus Nötzold, Partner und  
Mitglied des Vorstandes,  
SEPICON AG*



**D**as Management globaler und hybrider Sourcing-Umgebungen wird für viele Unternehmen ein zunehmend anspruchsvolles Unterfangen und birgt unterschiedliche Risiken.

### Der Sourcing-Markt verändert sich rapide.

Neue Herausforderungen stellen sich durch die Vielzahl neuer Services und Dienstleister, die quasi täglich in den Markt drängen – bei gleichzeitig hohem Druck durch neue und veränderte Kundenanforderungen und Wettbewerber. Komplexer werdende Verträge und hybride Service-Umgebungen führen zu neuen zusätzlichen Aufgaben und Belastungen für die Kunden.

Outsourcing 3.0 bietet gleichzeitig aber auch viele neue Chancen. Es werden sich **neue Partnerschafts- und Geschäftsmodelle** entwickeln und neue Sourcing-Eco-Systems entstehen.

### Viele Unternehmen stehen heute vor signifikanten Herausforderungen im Rahmen der dafür notwendigen Sourcing-Governance:

Die IT- und Sourcing-Strategie ist häufig nicht mehr im Einklang mit Geschäftsstrategie und –zielen des Kunden.

Das Management der vielfältigen Beziehungen wird mit der steigenden Anzahl an Dienstleistern in komplexer werdenden Sourcing-Eco-Systemen immer aufwändiger. Die Geschäftsbereiche entwickeln verstärkt eigene Aktivitäten

*... die  
Transparenz  
der Leistungs-  
erbringung  
droht  
zunehmend  
verloren zu  
gehen*

und engagieren Service Provider unabhängig von der IT-Organisation.

Der Betrieb und die Bereitstellung von IT-Services werden zunehmend anspruchsvoller. Vertragliche Zusagen und Verpflichtungen „verschwimmen“, die Transparenz der Leistungserbringung droht verloren zu gehen.

Die Performance leidet, da sich die Sourcing-Vereinbarungen und -SLA häufig nicht mehr mit den Anforderungen der Geschäftsbereiche decken. Angestrebte Sourcing-Ziele werden dadurch nicht erreicht. Die Mehrzahl der Outsourcing-Verträge wird aus diesem Grunde bereits vor dem eigentlichen Vertragsende neu verhandelt.

Vertragsanpassungen und Change Requests führen vielfach zu einer nachhaltigen Verschlechterung des ursprünglich zugrunde liegenden Business Case.

Die Vendor- und Service Management-Organisation sind sowohl nach Größe als auch nach personeller Ausstattung qualitativ nicht ausreichend aufgestellt, diesen vielfältigen neuen Aufgaben gerecht werden zu können.

Obwohl Unternehmen üblicherweise mehr als 12% des Vertragsvolumens für Governance ausgeben, werden gesteckte Ziele oftmals nicht erreicht. Gleichzeitig klagen aber auch Dienstleister über schwindende Erträge und Profitabilität ihrer Sourcing-Vereinbarungen.

Ein ausgereiftes, stabiles Sourcing-Governance-Modell ist aber einer der zentralen Erfolgsfaktoren jedes Outsourcing. Managed Governance Services (MGS), wie wir sie beispielsweise bei unseren Klienten einsetzen, kombinieren „Industrie best-practice“, Prozess Automatisierung und

*Obwohl Unternehmen üblicherweise mehr als 12% des Vertragsvolumens für Governance ausgeben, werden gesteckte Ziele oftmals nicht erreicht.*

## Future Ready Operations

den Einsatz moderner Tools und Systeme, um die Sourcing-Aktivitäten unserer Kunden professionell zu unterstützen. Mit vereinfachten Abläufen, strukturiertem Vorgehen und der Beachtung der Kosteneffizienz kann der geplante Wertbeitrag der Sourcing-Vereinbarungen auch erzielt werden. MGS führt zu langfristigem Erfolg in multiplen Sourcing-Eco-Systemen.

### Professionelle Sourcing-Governance im Rahmen von MGS umfasst:

**Performance Management:** Gewährleistet Transparenz über SLA, Meilensteine und kritische Entwicklungen in Sourcing-Vereinbarungen.

**Financial Management:** Stellt korrekte Rechnungsprüfung sicher, nutzt Skonti und Nachlässe aus und stellt die notwendige Transparenz über alle Services und Dienstleister hinweg sicher.

**Contract Management:** Überstützt Kunden mit qualifizierten Fachleuten bei allen vertragsrelevanten Aspekten wie Change Management, Aufnahme neuer Services, Verlängerung oder Beendigung von Verträge.

*MGS ist die nächste Generation von Sourcing-Governance-Lösungen*

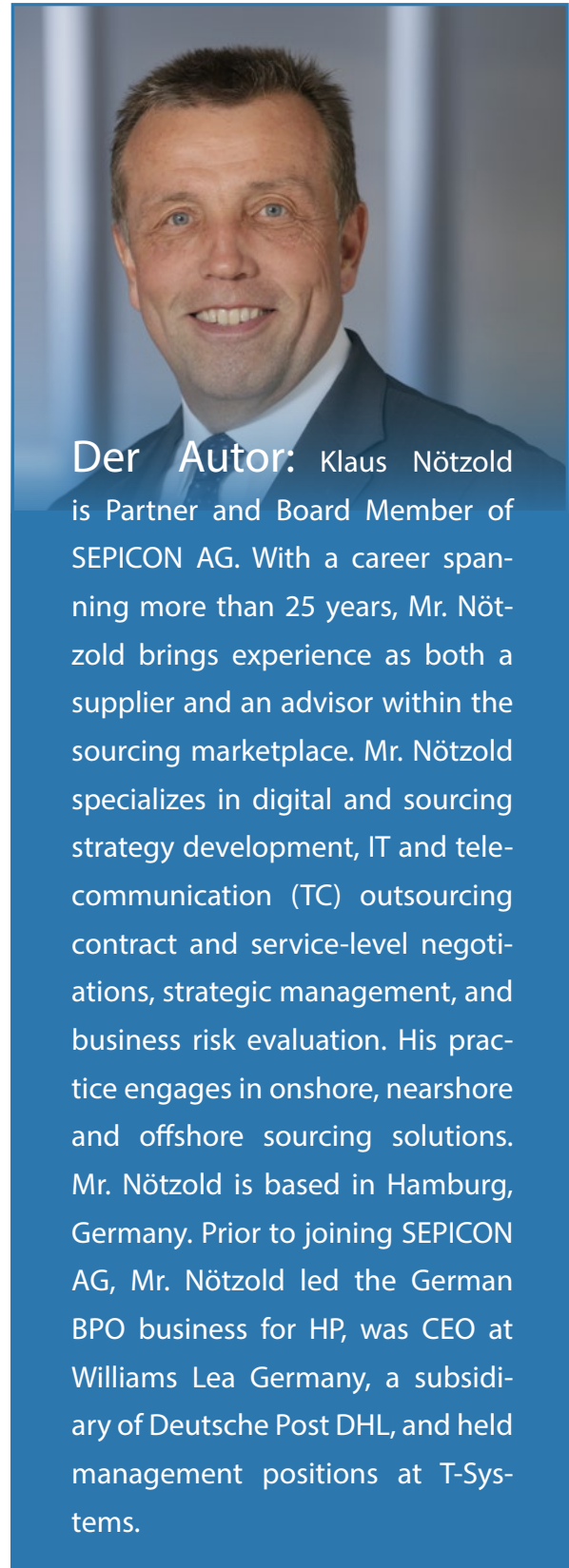
## Future Ready Operations

**Relationship Management:** Stellt die tägliche Zusammenarbeit der Dienstleister im Eco-System sicher und wird flankiert von Kundenzufriedenheitsbefragungen und kontinuierlicher Analyse der Dienstleister-Portfolien.

Der von uns praktizierte **Managed Governance Services-Ansatz** bringt ein ausgefeiltes Vorgehensmodell mit, um eine 100%-ige Compliance der Services sicher zu stellen. Gleichzeitig kann MGS dazu beitragen, die Qualität im Rahmen von Vendor- und Service Management signifikant zu erhöhen und zugleich die Kosten um bis zu 50% zu senken.

MGS bringt ein ausgefeiltes Vorgehensmodell mit, um eine 100%-ige Compliance der Services sicher zu stellen. Gleichzeitig kann MGS dazu beitragen, die Qualität im Rahmen von Vendor- und Service Management signifikant zu erhöhen und zugleich die Kosten um bis zu 50% zu senken.

MGS stellt die nächste Generation der Sourcing-Governance-Lösungen dar, um multiple Sourcing-Vereinbarungen in Sourcing-Eco-Systemen professionell zu managen und den langfristigen Erfolg für den Kunden sicher zu stellen.



**Der Autor:** Klaus Nötzold is Partner and Board Member of SEPICON AG. With a career spanning more than 25 years, Mr. Nötzold brings experience as both a supplier and an advisor within the sourcing marketplace. Mr. Nötzold specializes in digital and sourcing strategy development, IT and telecommunication (TC) outsourcing contract and service-level negotiations, strategic management, and business risk evaluation. His practice engages in onshore, nearshore and offshore sourcing solutions. Mr. Nötzold is based in Hamburg, Germany. Prior to joining SEPICON AG, Mr. Nötzold led the German BPO business for HP, was CEO at Williams Lea Germany, a subsidiary of Deutsche Post DHL, and held management positions at T-Systems.

# OUTSOURCING JOURNAL

SPECIAL EDITIONS



Tom Bangemann, SVP,  
Prof. Dr. Markus H. Dahm,  
Dr.-Ing. Olaf Röper, CIO  
Daniel Krauss, Founder  
Steffen Heilmann, SVP  
and others



Veröffentlicht in der Special Edition des  
Outsourcing Journals Q3/17

Download via Outsourcing Verband  
(kostenlos)

[LINK](#)

EDITION PARTNERS



ITO BPO AUTOMATION



BPO



ITO



BPO



ADVISORY



ITO



ROBOTICS



MARKETING