

INFORMIERTE ENTSCHEIDUNGEN IM BUSINESS PROCESS OUTSOURCING TREFFEN

Die Auslagerung ausgewählter Geschäftsprozesse an spezialisierte externe Dienstleister (Business Process Outsourcing, BPO) ist ein Thema, mit dem sich viele Unternehmen aktuell auseinandersetzen.

Eine zentrale Rolle in ihren Überlegungen spielt die Frage, ob der BPO-Dienstleister die notwendigen Skaleneffekte bietet, das heißt, ob er über ein breiteres Spektrum an Expertise und Ressourcen verfügt und damit in der Lage ist, flexibler und kostengünstiger zu agieren. Erfolgreiche BPO-Anbieter zeichnen sich durch umfangreiche Erfahrung in der Transformation von Prozessen, der Personalsteuerung, Endkundenbetreuung sowie dem effektiven IT-Einsatz zur Unterstützung der Prozesse aus.

Für Business Process Outsourcing ist noch ein weiterer Aspekt von Bedeutung, der zunächst häufig übersehen wird. Hierbei geht es um den positiven Einfluss des BPO-Partners auf die gesamte Wertschöpfung des auslagernden Unternehmens: Erfolgreiches BPO erzeugt höhere Effizienz und Konsistenz in den Abläufen, vorhandene Betriebsmodelle werden überprüft und verbessert, und Technologie ist nicht nur Service-„Enabler“, sondern Wertschöpfungsfaktor für das Unternehmen.

Laut dem [CFI Group's Contact Center Satisfaction Index](#) der CFI Group schätzen es Konsumenten, wenn sie sich mit ihrem Anliegen an einen kompetenten Ansprechpartner wenden können, der sie persönlich betreut. 41 Prozent der Verbraucher gehen auch davon aus, dass sie von der Person Empfehlungen zu Produkten oder Dienstleistungen erhalten, und 43 Prozent sind für diese Empfehlungen sehr oder einigermaßen aufgeschlossen. Ein Contact Center, das über gut ausgebildete Mitarbeiter und unterstützende Technologien zur Entscheidungsfindung verfügt, kann Upselling-Potenzial generieren.

Betrachten wir das Beispiel eines Finanzinstituts, das den Prüfungs- und Bewertungsprozess bei der Hypothekenvergabe an einen externen Dienstleister auslagernt. Das Unternehmen erzielt nicht nur Kosteneinsparungen (primäres Outsourcing-Kriterium), sondern auch eine deutlich höhere Konversionsrate.

Warum? Aufgrund seiner Erfahrung und mit Hilfe der Technologie ist der BPO-Anbieter in der Lage, die Erstbewertung deutlich schneller und präziser abzuwickeln. Das Ergebnis ist ein besseres Kundenerlebnis mit der Folge, dass die Kunden in wesentlich geringerem Maße geneigt sind, nach weiteren Angeboten zu suchen.

In dem heutigen wettbewerbsintensiven und komplexen Umfeld sehen Unternehmen in der verstärkten Auslagerung von Geschäftsabläufen eine Möglichkeit, schnell technologiegetriebenes, digitales Potenzial zu erschliessen und Transformationsprozesse umzusetzen. Mit dem richtigen BPO-Konzept, dem richtigen Dienstleister und den richtigen Technologien haben Unternehmen die Möglichkeit, den Wandel zu beschleunigen und wachsende Wertschöpfung zu generieren.

Drei Anforderungen an BPO

Drei grundlegende Erwartungen werden – explizit oder implizit – an einen BPO-Dienstleister gestellt:

- **Höhere Servicequalität:** Besseres Erlebnis für Endkunden, Mitarbeiter und Stakeholder
- **Betriebliche Effizienz:** Geringere Kosten für die Abwicklung des Tagesgeschäfts und die Leistungserbringung
- **Höhere Agilität:** Schnelle Reaktion auf Marktbewegungen, auf veränderte Dynamik und neue Chancen.

Auf den ersten Blick, so scheint es, schliessen sich diese Ansprüche eher gegenseitig aus. Wie lässt sich höhere Qualität mit niedrigeren Kosten und einem höheren Mass an operativer Agilität vereinbaren? Zwar gibt es kein Patentrezept, doch um bessere Ergebnisse in der Mitarbeiter- und Prozess-Performance zu erzielen, sollten Skaleneffekte mit einem effektiveren Technologieeinsatz gekoppelt werden.

Online verfügbare intelligente Knowledge-Bases sind laut einer aktuellen [Studie](#) von Forrester inzwischen der meistgenutzte Kommunikationskanal in der Kundenbetreuung – und das einzige Medium, das erstmalig das Telefon überholt hat. Laut Forrester werden Unternehmen und Contact Center 2016 voraussichtlich mehr Zeit und Ressourcen in den Aufbau entscheidungsorientierter Knowledge-Bases investieren, die es den Kunden ermöglichen sollen, ihr Anliegen schnell und einfach eigenständig zu lösen. Dadurch lassen sich Anfragevolumen und Kosten deutlich reduzieren und das Kundenerlebnis insgesamt verbessern.

Mehr als nur „Enabler“ – Technologie wird zum Multiplikator

Eine der tragenden Säulen für den Erfolg eines BPO-Anbieters ist

der Einsatz moderner Technologie, die es ihm ermöglicht, schnell operative Effizienz über ein breites Spektrum an Aufgaben und ein breites Spektrum an Kunden zu generieren – ein schwieriger, wenn nicht gar unmögliches Anspruch für einen einzelnen Kunden. Die vorhandenen Legacy-Systeme sind grösstenteils komplex und fragil. Sie zu modernisieren oder abzulösen, um neue Geschäftsanforderungen abzubilden, ist kosten- und zeitaufwändig.

Neue Technologien bieten Unternehmen die Möglichkeit, operative Aufgaben rationell und automatisiert abzuwickeln. Effektiv ist ihr Einsatz jedoch nur dann, wenn die Mitarbeiter, die die Leistung erbringen, dadurch höhere Effizienz erzielen als dies ohne BPO-Unterstützung der Fall gewesen wäre.

Business Rules Management – Bessere Entscheidungen durch die Steuerung von Geschäftsregeln

Vielen ausgelagerten Funktionen liegt die Notwendigkeit zugrunde, dass immer wieder Entscheidungen getroffen werden müssen. Hier geht es in der Regel um komplexe Entscheidungsprozesse zu Themen wie Serviceanspruch, Up-Selling und Cross-Selling, Betrugserkennung, Claims Management, etc. – und häufig steht dabei im Vordergrund, dass durchgängig die richtigen „Folgeschritte“ eingeleitet werden.

Solche komplexen Entscheidungen in grosser Zahl zu treffen stellt in der operativen Abwicklung eine Herausforderung dar, insbesondere dann, wenn Fachexpertise gefragt ist. Inkonsistenzen im Ergebnis sind keine Seltenheit, wodurch die Agilität in den Geschäftsabläufen gefährdet wird. Entscheidungsprozesse lassen sich mit technologischen Verfahren automatisieren, und so haben Unternehmen jahrelang Entscheidungslogik in ihre Kernanwendungen programmiert. Damit ist der Geschäftsprozess jedoch noch lange nicht agil. Programmänderungen, die im Zuge neuer regulatorischer Vorgaben oder der Einführung eines neuen Produktes vorgenommen werden müssen, nehmen in der IT mitunter mehrere Monate in Anspruch – eine solche Situation ist für Unternehmen in dem schnelllebigen Geschäftsumfeld von heute, in dem Wertschöpfung nicht in Monaten, sondern in Wochen gemessen wird, nicht mehr tragbar.

Ein System für das Management von Geschäftsregeln (Business Rules Management System, BRMS) schafft hier Abhilfe. Ein BPO-Dienstleister hat es mitunter mit Zehntausenden von Entscheidungen zu tun – und die darunterliegende Logik kann sich täglich ändern. Der Einsatz eines BRMS ist der einzige praktische Weg, diese Entscheidungen im Tempo des Marktes

zu bewältigen. Es ermöglicht konsistente Ergebnisse und erlaubt den Unternehmen, tatsächlich agil zu reagieren und zu handeln. Ein modernes BRMS bietet eine Umgebung, in der die Regeln von den Kernsystemen entkoppelt sind, das heisst, sie sind nicht in das Anwendungsprogramm eingebunden. Dadurch haben Fachanalysten oder Unternehmensarchitekten die Möglichkeit, Entscheidungslogik den geschäftlichen Erfordernissen entsprechend zeitnah zu erstellen, zu steuern und anzupassen. Änderungen in den Geschäftsregeln werden – sobald sie auf Konsistenz und Genauigkeit geprüft worden sind – sofort implementiert. Es müssen keine neuen Programme geschrieben oder aufwändige Regressionstests durchgeführt werden. Das BRMS unterstützt alle Kernabläufe sowie die diesen Abläufen zugrundeliegenden Entscheidungsprozesse. Dies ermöglicht es den Anwendern in den Fachabteilungen, auch technisch orientierte Aufgaben zu übernehmen und die operativen Abläufe deutlich effizienter abzuwickeln.

Branchenbeispiele

In dem nachfolgenden Abschnitt zeigen wir auf, welche Vorteile ein Business-Rules-Management-System für Unternehmen in verschiedenen Branchen bietet.

Finanzdienstleistungen

In einer typischen Bank gibt es mehr als 300 verschiedene Geschäftsprozesse, innerhalb derer bis zu 1.600 verschiedene Aufgaben abgewickelt werden – 70 Prozent davon erfordern jeden Tag, dass Entscheidungen getroffen werden, zum Beispiel, ob ein Kreditantrag bewilligt wird, welche Produkte angeboten werden sollen oder wie die Identität und Kreditwürdigkeit im vorliegenden Fall verifiziert werden kann.

Ein BRMS bringt Finanzinstituten eine Reihe von Vorteilen:

- Schnellere Qualifikation und Gewinnung neuer Kunden
- Schnellere Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen im Markt
- Schnellere Angebotserstellung
- Schnellere Kreditbearbeitung
- Konsistente Umsetzung von Unternehmensrichtlinien
- Sicherstellung der dauerhaften Einhaltung von Gesetzesvorschriften.

Versicherungen

Versicherungsunternehmen haben in der Regel mehr als 300 verschiedene Geschäftsprozesse mit bis zu 900 verschiedenen Aufgaben, in denen überwiegend Entscheidungen getroffen

werden müssen. Mit einem Business-Rules-Management-System können Versicherungsunternehmen immer wiederkehrende operative Entscheidungen automatisieren. Dadurch lassen sich zum Beispiel Sickerverluste (Leakage) im Underwriting und Schadenmanagement vermeiden und Aktivitäten wie Schadenabwicklung, Angebotserstellung oder die Einführung neuer Produkte beschleunigen.

Die Vorteile, die ein BRMS den Unternehmen bietet, sind weitreichend:

- Geringere Kosten durch die Vermeidung unnötiger manueller Arbeitsschritte in Abläufen mit wiederkehrenden Entscheidungen
- Höhere Schnelligkeit in Prozessen, die Berechnungen, Validierungen und Datentransformationen beinhalten.
- Höheres Mass an Konsistenz der Entscheidungen bei der Abwicklung grosser Transaktionsvolumina
- Deutlich geringerer IT-Aufwand und weniger Projektverzögerungen durch die Entkopplung der Entscheidungslogik von dem Anwendungsprogramm

Gesundheitswesen

Für Unternehmen im Gesundheitssektor ist es wichtig, dass sie zum richtigen Zeitpunkt präzise Informationen im Zugriff haben, um die richtigen Entscheidungen zu treffen. Das trägt zu einer besseren Patientenversorgung und höheren Kosteneffizienz im Gesundheitswesen bei. Mit einem Business-Rules-Management-System haben Unternehmen die Möglichkeit, die komplexen wissenschaftlichen Regeln einer personalisierten Medizin zu automatisieren und zu verwalten. Die Technologie bietet den Unternehmen vielfältige Vorteile:

- Bereitstellung individuell auf den einzelnen Patienten zugeschnittener Gesundheits- und Behandlungsangebote – Fachabteilungen können mit Hilfe des Systems eigenständig, ohne die Unterstützung ihrer IT-Experten, Regeln definieren, abändern und verwalten.
- Bereitstellung präziser und effizienter Angebote für bessere Patientenergebnisse
- Höhere Kosteneinsparungen für Patienten und Unternehmen
- Erschliessung neuer Umsatzpotenziale durch die Weiterentwicklung personalisierter Lösungen in der Medizin.

Öffentlicher Sektor

Zunehmend automatisierte Abläufe im öffentlichen Sektor sorgen für besseren Bürgerservice und höhere Agilität und Effizienz im

öffentlichen Dienst. Dennoch stehen Organisationen hier vor der schwierigen Aufgabe, viele hundert verschiedene Abläufe zu steuern, in denen es auf pünktliche und präzise Entscheidungen ankommt, wie etwa bei der Prüfung von Leistungsansprüchen im Rahmen sozialpolitischer Programme oder der Prüfung von Dokumenten auf Einhaltung der Compliance-Anforderungen.

Hier bietet ein BRMS umfassende Unterstützung:

- Reduzierung des manuellen Aufwands für die Bearbeitung von Leistungsanträgen
- Mehr Self-Service-Angebote für den Bürger
- Vermeidung von Redundanzen und Inkonsistenzen in den verschiedenen Programmen
- Bessere Steuerungsmechanismen für die Einhaltung von Regeln und Vorschriften
- Sofortige Zusammenführung kontextsensitiver Dokumente

Staat

Um die Gesamtheit an Bestimmungen, Regulierungen und Auflagen adäquat steuern zu können, bedarf es automatisierter, geregelter, regelbasierter Abläufe. Dokumente in Papierform und die manuelle Abwicklung von Prozessen sind für ein zeitnahe und korrektes Handeln des Staates gegenüber vielen Millionen Bürgern nicht geeignet. Durch die Automatisierung von Geschäftsregeln mit einem BRMS lassen sich operative Entscheidungen automatisieren und Interaktionen mit dem Bürger webbasiert abwickeln. Das Ergebnis:

- Schnellere und effiziente Implementierung und Pflege von Vorschriften, Regeln und Richtlinien
- Konsolidierung redundanter Funktionen und Informationsaustausch zwischen den verschiedenen staatlichen Programmen
- Vermeidung von Betrugsfällen durch automatisierte Auditverfahren und automatisierte Prozesse zur Betrugsermittlung

Progress

Progress (NASDAQ: PRGS) ist ein weltweit führender Anbieter von Lösungen zur Anwendungsentwicklung, die Unternehmen in die Lage versetzen, in den dynamischen Märkten von heute überzeugende und nachhaltige Benutzerlebnisse zu generieren und so die digitale Transformation erfolgreich zu gestalten. Das Technologieangebot umfasst Web-, mobile und Datenlösungen für den Einsatz in der unternehmensinternen Infrastruktur oder in der Cloud. Progress bietet Startups und grossen Konzernen weltweit jeweils die passende Unterstützung für ihre erfolgreiche Positionierung im Markt.

Worldwide Headquarters

Progress, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 USA Tel: +1 781 280-4000 Fax: +1 781 280-4095

Internet: www.progress.com

Besuchen Sie uns auf  facebook.com/progresssw  twitter.com/progresssw  youtube.com/progresssw

Informationen über regionale Niederlassungen und Kontaktinformationen finden Sie unter www.progress.com/worldwide

Progress und Corticon sind Marken oder eingetragene Marken der Progress Software Corporation bzw. ihrer Partner oder Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern. Bei allen anderen hier genannten Marken kann es sich um Marken Dritter handeln. Technische Änderungen vorbehalten.
© 2016 Progress Software Corporation and/or its subsidiaries or affiliates. All rights reserved.

Rev 16/07 | 160720-0022

Progress Corticon – Führende Lösung im BRMS-Markt

Progress Corticon ermöglicht qualitativ hochwertige, präzise und hoch performante automatisierte Geschäftsentscheidungen. Viele weltweit führende Unternehmen aus dem Finanz- und Versicherungssektor, dem Gesundheitswesen, E-Commerce-Anbieter sowie Bundes- und Landesbehörden setzen die patentierte „programmierfreie“ Technologie ein, um ihre hoch komplexen Entscheidungsprozesse zu automatisieren. Mit Hilfe von Corticon können die Unternehmen ihre Entwicklungs- und Änderungszyklen im Schnitt um bis zu 90 Prozent verkürzen. Das sind die Vorteile:

- Eigenständige Implementierung und Modifizierung von Regeln durch die Fachanalysten – stärkere Unabhängigkeit von der IT
- Bessere und schnellere Entscheidungen durch automatisierte Geschäftsregeln
- Schnellere Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen und schnellere Wertschöpfung
- Risikominderung und Ablaufoptimierung
- Optimierung der operativen Prozesse
- Hohe Performance und Skalierbarkeit

Instrument zur Erfolgssteuerung

Jeder BPO-Anbieter verfolgt das Ziel, im Sinne seiner Kunden höhere Agilität, Produktivität und Profitabilität zu erreichen. Diese Ziele erfolgreich umzusetzen bedeutet, dass die Unternehmen mit der Informationsgeschwindigkeit und dem Tempo, in dem jeden Tag Tausende von geschäftsrelevanten Entscheidungen zu treffen sind, Schritt halten müssen. Hier bietet ein Business-Rules-Management-System wie Corticon ein komfortables Steuerungsinstrument, das es Fachanalysten erlaubt, Geschäftsregeln eigenständig – ohne Abhängigkeit von der IT – zu erstellen und anzupassen und so die Kontrolle über Regeln zu übernehmen, die auf diese Entscheidungen und damit letztlich auf den Erfolg Ihrer Kunden einwirken.

