

Prozess-Optimierung und Kostenersparnis:

Chancen und Risiken durch BPO und IT-Sourcing

06. Oktober 2005 · Hotel Hilton · Frankfurt am Main



Keine Teilnahmegebühr
für IT- und Prozess-Entscheider
aus Anwenderunternehmen

50 · 433.21 · 8.95 · 10.36 · 32.50 · 45.21 · 22.95 · 15.45 · 33.50 · 3.21 · 8.95 · 10.36 · 32.50
7.95 · 0.45 · 20.50 · 433.21 · 8.95 · 10.36 · 32.50 · 45.21 · 22.95 · 15.45 · 33.50 · 3.21 · 8.95 · 10.36
573.23 · 8.95 · 0.36 · 32.50 · 37.21 · 22.85 · 15.45 · 3.30 · 3.21 · 8.95 · 10.36 · 32.50
0.45 · 220.50 · 672.43 · 8.95

Eine Veranstaltung von  **IDC** in Zusammenarbeit mit:
Analyze the Future

Platinsponsor


High performance. Delivered.


i n v e n t



Goldsponsor


Die Nummer 1 für Services
im Personalwesen.


ARINSO
INTERNATIONAL




CONSULTING. TECHNOLOGY. OUTSOURCING



Silbersponsor




The Shared Services and
Business Process Outsourcing Association

Mediapartner




IT-STRATEGIE FÜR MANAGER



BPO: Kaufen oder selber machen

Im deutschen Markt für Business Process Outsourcing-Lösungen (BPO) setzt sich laut jüngsten IDC Analysen das dynamische und kontinuierliche Wachstum fort. Bis 2009 soll den IDC-Umfragen zufolge der BPO-Markt jährlich um rund 17 Prozent wachsen.

In Deutschland greifen Unternehmen, die sich mit der Optimierung von Geschäftsprozessen befassen, zunehmend auf die teilweise oder gesamte Ausgliederung einzelner Tätigkeitsbereiche zurück. Dadurch lassen sich Geschäftsziele besser erreichen, Prozesse optimieren, Risiken minimieren sowie eine schnelle Ausrichtung auf das Kerngeschäft sicherstellen. Der Unternehmenswert wird dadurch klar definiert und der Zugang zu den neuesten Technologien ist ohne eigene Investitionen möglich. Gerade in wirtschaftlichen Krisenzeiten kann durch die Auslagerung von Tätigkeiten ein erhebliches Kostensenkungspotential genutzt werden. Spezialisierte Dritte können eine Aufgabe oftmals effektiver und wirtschaftlicher ausführen und erforderliche Investitionen sinnvoller tätigen, da bei ihnen bereits eine optimale Infrastruktur vorhanden ist.

Neben den in Deutschland am stärksten entwickelten Bereichen für BPO – Customer Care und industriespezifisches BPO – richtet sich das Augenmerk nun auch verstärkt auf Lösungen für HR, Procurement und Finance/Accounting. Vor allem im Finanzsektor, in

der verarbeitenden Industrie, bei Behörden und im Einzelhandel profitieren immer mehr Unternehmen von den Vorteilen einer Outsourcing-Lösung.

IDC's 2. BPO Conference 2005 gibt Führungskräften, Fachbereichs- und IT-Verantwortlichen aller Branchen die Möglichkeit, Schlüsselfragen zum Thema Verlagerung von Geschäftsprozessen zu beantworten. Die Konferenz zeigt Ihnen einen Weg durch die Informationsflut rund um das Thema Outsourcing und durch die widersprüchlichen Aussagen des Marktes. Neben den Chancen zeigen wir Ihnen auch neue, teilweise versteckte Kosten auf, die sich insbesondere bei Planung, Anpassung und Kontrolle eines Outsourcing-Projektes ergeben.

Auch Fallstudien von Endbenutzern stehen auf dem Programm. IDC gewährt gleichzeitig Einblick in seine umfassende Arbeit im Bereich BPO, wobei spezifische Prozesse wie Personalwesen, Kundenservice, Finanz- und Rechnungswesen untersucht werden.

Unter anderem werden folgende Fragen beantwortet:

- Wann sollte mein Unternehmen über BPO nachdenken?
- Wie lassen sich Kosten senken und Unternehmenswerte schaffen?
- Welche Synergien gibt es zwischen dem Outsourcing von ICT Management und ganzen Geschäftsprozessen?
- Wo liegen versteckte Kosten?
- Wie sieht eine kurz- und langfristige BPO-

Strategie für ein Unternehmen aus?

- Welche Modellstrategien gibt es für Preiskalkulation, Qualität und Shared Services?
- Wer sind die führenden Anbieter von BPO-Dienstleistungen?
- Wie sieht der Weg vom Shared Service Center zum BPO aus?
- Welche Beispiele erfolgreicher BPO-Projekte gibt es?
- Welche rechtlichen und vertraglichen Aspekte sind zu berücksichtigen?
- Wie sieht es mit der Rentabilität von Offshore Sourcing aus und welche versteckten Kosten sind zu beachten?
- Welche Best Practice-Beispiele gibt es für das Management von Multi-Sourcing Prozessen?
- Sind Joint Ventures eine attraktive Outsourcing Variante?
- Wie sehen moderne Right-Sourcing-Mix Strategien aus?

Kernthemen dieser Konferenz:

- Outsourcing in den Bereichen:
 - HR/Personalwesen
 - Finanz- und Rechnungswesen
 - Beschaffung
 - Logistik
 - Customer Care
 - Industriespezifisches BPO
- Shared Service Center
- Optimierung von Geschäftsprozessen
- IT-Outsourcing
- Erfolgsfaktoren und Risiken
- Managed Services
- Legal Aspects

- Modelle für Off- und Nearshore Sourcing
- Rechtliche Fragen und Zertifizierungen
- Service Level Agreements und Kontrolle
- Management und Kosten von Sourcing-Projekten
- Beispiele aus der Praxis

Eingeladen sind:

CFOs, COOs, Projekt- und IT-Manager mit Verantwortung in den Bereichen:

- Personalwesen
- Finanzen und Rechnungswesen
- Einkauf, Beschaffung und Logistik
- Prozesse und Organisation
- Customer Care/CRM
- Services Sourcing Management
- Vertragsmanagement
- Wirtschafts- und Finanzanalyse
- Presse

One-to-One Meetings

Um den Konferenzbesuch für Sie noch wertvoller zu gestalten, ermöglicht Ihnen IDC in diesem Jahr erneut eine frühzeitige Vereinbarung individueller Gespräche mit den Spezialisten und Referenten der Konferenz (One-to-One Meetings). Am Veranstaltungstag treffen Sie dann Ihren Gesprächspartner zu dem Ihnen vorher mitgeteilten Termin. Bitte kreuzen Sie entsprechende Wünsche auf Ihrem Anmeldeformular an.

Programmübersicht für Donnerstag, 06. Oktober 2005

ab 8:30 Uhr

Registrierung, Begrüßungs-Kaffee,
Ausgabe der Tagungsunterlagen

► 9:15 Uhr

Begrüßung

Michael Rose, Conference Director,
IDC Central Europe

► 9:25 Uhr

**BPO heute: Bilanz und Ausblick –
So nutzen Unternehmen das Potenzial
moderner BPO-Lösungen.**

Deutsche Unternehmen stellen sich den Chancen und Herausforderungen moderner BPO-Lösungen: In nahezu allen deutschen Unternehmen finden gegenwärtig Gespräche über „Sourcing-Strategien“ statt, die sicherstellen sollen, dass Kosten sinken und Prozesse effizienter werden. Dennoch ist die Bereitschaft, Geschäftsprozesse teilweise oder ganz auszulagern, in Deutschland noch von vielen Vorbehalten geprägt. In dieser Präsentation erfahren Sie unter anderem die Ergebnisse der aktuellen IDC-Studie zum Thema „BPO in Deutschland 2004-2009“.

Dr. Thomas Reuner, Senior Consultant,
IDC Central Europe GmbH

► 9:55 Uhr

**Innovation durch Outsourcing –
Wachstum durch Outsourcing?**

Eine Steigerung der Wertschöpfung ist in vielen Unternehmen dadurch möglich, dass interne Serviceprozesse – wie etwa Einkauf oder Personal- und Rechnungswesen völlig

neu gestaltet werden. Die Übertragung dieser Prozesse an externe Dienstleister im Rahmen so genannter Innovationspartnerschaften ist dabei ein Konzept der Zukunft. Erfahren Sie, wie sich solche Partnerschaften organisieren lassen, wie sie funktionieren, und welche Vorteile sie für das Unternehmen und den Standort Deutschland bieten.

Dr. Andreas Pfeifer, Mitglied der Geschäftsführung Accenture Deutschland und Leiter des Unternehmensbereichs Communication & High Tech in Deutschland, Österreich und der Schweiz

► 10:25 Uhr

HR BPO Managed by T-Systems für Mittelstand und Großunternehmen

1. Kundenanforderungen und notwendige Kernkompetenzen des HR BPO Dienstleisters
2. T-Systems HR BPO Lösungsangebot aus einer Hand
 - für Großunternehmen
 - für Mittelstand (z. B. BPO Factory)

Frank A. Hoffmann, Leiter Business Center HR Solutions, T-Systems

► 10:55 Uhr Kaffeepause und Möglichkeit zum Besuch der Fachausstellung (sponsored by NewSource)

► 11:20 Uhr

BPO – der nächste logische Schritt des Sourcing?

Mit der Globalisierung richten viele Unternehmen ihre HR Strategie nach den neuen

Anforderungen international aus. Dies gilt auch für die momentan bei deutschen Unternehmen noch nicht hoch im Kurs stehenden Bereiche F & A und Procurement. Mit HP stellt sich ein Unternehmen vor, das über langjährige und umfangreiche Erfahrungen von Shared Services Centern verfügt und diese Erfahrungen und Services erfolgreich umgesetzt und Kunden anbietet.

Jörg Vollmer, Geschäftsführer Triaton GmbH, ein Unternehmen von HP

► 11:50 Uhr

**Outsourcing von Geschäftsprozessen:
Die Kreditorenmanagement-Lösung der Deutschen Post**

Jeder kennt die Deutsche Post als erfolgreichen Anbieter klassischer Transportdienstleistungen. Weniger bekannt ist bisher, dass die Post ihren Kunden auch Unterstützung bei der Optimierung von Geschäftsprozessen anbietet – bis hin zur kompletten Übernahme dieser Prozesse.

Ein Beispiel ist das Kreditorenmanagement der Deutschen Post: Unternehmen können durch eine Auslagerung ihrer Rechnungseingangsbearbeitung an die Deutsche Post AG ihre Personal- und Sachkosten reduzieren und gleichzeitig ihren Workflow optimieren. Der Vortrag beschreibt das Angebot im Detail und gibt einen Überblick über weitere innovative Lösungen im Bereich Geschäftsprozessoutsourcing.

Ralph Klin, Geschäftsbereichsleiter Systemlösungen Brief, Deutsche Post AG

► 12:20 Uhr

Chancen durch BPO – Capgemini’s Position

Warum bringt Outsourcing von Business-Prozessen Vorteile?

- Vorgehen und Methodik
 - Integration von IT-Dienstleistungen in Business Process Service
 - BPOpen™ – die Integrationsplattform auf Basis von Microsoft.NET™
 - Das globale Netzwerk der BPO-Zentren
- Technologische Kompetenz gepaart mit langjähriger Erfahrung im Best Practice Service Delivery ermöglicht neue Formen der Zusammenarbeit zwischen dem Anbieter von Business Process Services und den Unternehmen. Mit BPOpen™ hat Capgemini – in enger Zusammenarbeit mit Microsoft – dazu eine Integrations-Plattform auf Basis von Microsoft.NET™ geschaffen. Nach der schnellen und gesicherten Übernahme der Transaktionslast und der optimierten geographischen Verteilung der Prozesse nach ökonomischen Gesichtspunkten kann die Transformation zu Best Practices beginnen. Dies bringt dem Unternehmen eine Verbesserung der Marktposition durch erhöhte Transparenz, Flexibilität und verringerte Kosten.

Hansjörg Siber, Vice President BPO Central Europe, Capgemini

► 12:50 Uhr Mittagessen

► 14:10 Uhr

BPO – Ein Blick hinter die Kulissen

Der Vortrag gibt den Zuhörern einen Einblick

in die Arbeitsweise eines professionellen BPO-Dienstleisters im personalwirtschaftlichen Umfeld. Insbesondere wird auf die Organisation und Struktur der „Service-delivery“ eingegangen. Weitere Themenschwerpunkte sind die Prozessorganisation zwischen Kunde und Dienstleister sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards und die Messung der Kundenzufriedenheit.

Bernhard Reeder, General Director Managed Services, ADP

► 14:40 Uhr

Neue Maßstäbe für Ihr Business in HR BPO

- Wie man den größten Nutzen aus einer HR BPO Partnerschaft erzielt.
- Wie wichtig ist die Messbarkeit sowohl von qualitativen als auch von quantitativen Ergebnissen?
- Fine-Tuning Ihrer BPO-Strategie zur Maximierung von Wertbeitrag und Effizienz

Peter Keuchel, Director Business Consulting, ARINSO

► 15:10 Uhr Kaffeepause und Möglichkeit zum Besuch der Fachausstellung (sponsored by NewSource)

► 15:35 Uhr

BPO HR – mit weniger Arbeit mehr Erfolg?

BPO – ja oder nein? Viele Unternehmen stehen vor dieser Entscheidung. Schließlich verspricht gerade das Outsourcing von Geschäftsprozessen im Personalbereich eine erhebliche Entlastung bei gleichzeitiger Kostensenkung und höherer Wertschöpfung.

Die Wichtigkeit der Evaluierungsphase darf jedoch keinesfalls unterschätzt werden: Wann sollten Sie über BPO nachdenken? Was sind die Chancen, was die Risiken? Wie lassen sich dabei Kosten senken? Welche rechtlichen und vertraglichen Aspekte müssen Sie berücksichtigen? Holen Sie sich Antworten auf diese und weitere Schlüsselfragen.

Thomas Eggert, Geschäftsführer, TDS HR Services & Solutions GmbH

► 16:05 Uhr (englischsprachiger Beitrag)

BPO Projekte und ihre Auswirkungen auf das Unternehmen

- Wie gehe ich mit den kulturellen Veränderungen um?
- Das Geheimnis der erfolgreichen Führung bei BPO-Projekten
- Erfahrungswerte aus internationalen BPO-Projekten
- Voraussetzungen für den Erfolg eines BPO
- Fehler, die immer wieder passieren

Andrew Kris, Chairman of the Advisory Board, The Shared Services and Business Process Outsourcing Association (SBPOA)

► 16:35 Uhr

Panel-Diskussion

► 17:00 Uhr

Ende der Konferenz

Wichtige Informationen im Überblick

Termin

Donnerstag, 06. Oktober 2005
ab 8:15 Uhr Teilnehmerregistrierung
9:15 Uhr Beginn der Veranstaltung
17:00 Uhr Ende der Veranstaltung

Veranstaltungsort

Hotel Hilton Frankfurt
Hochstraße 4
60313 Frankfurt am Main
Fon +49 (0)69 1338-000
Fax +49 (0)69 1338-1338
Bitte reservieren Sie eventuell benötigte
Hotelzimmer individuell.

Konferenzsprache

Die Konferenz wird überwiegend in
deutscher Sprache abgehalten.

Teilnahmegebühr

- Für IT- und Prozess-Entscheider aus
Anwenderunternehmen: **frei**
- Für Beratungsunternehmen sowie für
Outsourcing Solutions-Anbieter:
€ 550,- (zzgl. 16 % MwSt.)

Leistungen

In der Teilnahmegebühr sind ein Exemplar
der Konferenzdokumentation, Pausenkaffee,
Konferenzgetränke und das Mittagessen
enthalten.

Zusätzliche Exemplare der Dokumentation
können von den Konferenzteilnehmern zum
Vorzugspreis von € 125,- (zzgl. MwSt.), von
Nicht-Teilnehmern zum Preis von € 225,-
(zzgl. MwSt.) nachträglich bestellt werden.

Zahlung

Zahlungen müssen bei IDC vor Beginn der
Veranstaltung eingegangen sein.
Zahlungen bitte per Banküberweisung nach
Erhalt einer Rechnung durch die IDC Central
Europe GmbH.

Stornierung

Bei Verhinderung der registrierten Person
kann ein Ersatzteilnehmer benannt werden.
Eine Stornierung durch den Teilnehmer bis
zum 23. September 2005 (es gilt das Datum
des Poststempels) ist kostenfrei. Erfolgt eine
Stornierung nach diesem Zeitpunkt, wird die
volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt.

Anmeldung

- mit nebenstehendem Anmeldeformular
per Post oder Fax
- über www.idc.de

Weitere Informationen

Bitte kontaktieren Sie für weitergehende
Informationen:
IDC Central Europe GmbH · Teja Rasica
Nibelungenplatz 3 · 60318 Frankfurt/Main
Fon +49 (0)69 90502-104
Fax +49 (0)69 90502-100
trasica@idc.com

Oder besuchen Sie unsere Website:
www.idc.de

Anmeldung · Fax: +49 (0)69 90502-100

Keine Teilnahmegebühr
für IT- und Prozess-Entscheider
aus Anwenderunternehmen

IDC's 2. BPO Conference 2005

„Chancen und Risiken durch BPO und IT-Sourcing“

Donnerstag, 06. Oktober 2005 · Hotel Hilton · Frankfurt am Main

Faxen Sie Ihre Anmeldebestätigung bitte an die oben angegebene Fax-Nummer. Die Anmeldung ist erst nach der Bestätigung durch die IDC Central Europe GmbH gültig.

Hiermit melde ich mich für die oben genannte Veranstaltung an.

Name _____ Vorname _____ Funktion _____

Unternehmen _____ Abteilung _____

- IT- und Prozess-Entscheider aus Anwenderunternehmen (keine Teilnahmegebühr)
- Beratungsunternehmen sowie für Outsourcing Solutions-Anbieter: € 550,- (zzgl. 16 % MwSt.)

Straße/Nr. _____ PLZ/Ort _____

E-Mail _____ Telefon _____ Telefax _____

Mit den folgenden Partnern möchte ich am Konferenztage ein One-to-One Meeting vereinbaren:

- Accenture HP ARINSO Capgemini SBPOA
- T-Systems ADP TDS NewSource Deutsche Post AG

Wie haben Sie von der BPO Konferenz erfahren? Durch ...

- ... Mailing ... Werbung/Anzeigen. Wenn ja, in welchen Medien? _____
- ... IDC Web-Site ... andere. Wenn ja, durch welche? _____

Datum _____

Unterschrift _____



IDC und seine Angebote

IDC ist der weltweit führende Anbieter auf den Feldern der Marktbeobachtung und Beratung der IT- und Telekommunikationsindustrie.

Wir analysieren und prognostizieren technologische Trends und ermöglichen unseren Kunden so eine fundierte Planung ihrer Geschäftsstrategien sowie ihres IT-Einkaufs. Das Netzwerk der mehr als 700 IDC-Analysten in 50 Ländern mit globaler, regionaler und lokaler Expertise ermöglicht es IDC, ihren Kunden umfassenden Research zu den verschiedensten Segmenten des IT- und TK-Marktes zur Verfügung zu stellen.

Seit über 40 Jahren verlassen sich Business-Verantwortliche und IT-Führungskräfte bei der Entscheidungsfindung auf unsere Unterstützung, um ihren Unternehmenserfolg sicherzustellen.

IDC ist ein Geschäftsbereich der IDG, dem weltweit führenden Unternehmen in den Bereichen IT- Publikationen, Research sowie Ausstellungen und Konferenzen.

Weitere Informationen finden Sie auf unseren Webseiten unter www.idc.com oder www.idc.de.