

## Outsourcing mit MSP

Ist **Managed Service Provider** die Lösung?

Seit vielen Jahren geht der Trend in der produzierenden Wirtschaft klar in Richtung Outsourcing. Dies betrifft alle Teilbereiche des Unternehmens, welche nicht zu den sogenannten Kernbereichen gehören. Die Zielsetzung ist dabei, durch die Auslagerung an externe Dienstleister eine Absenkung der eigenen Fertigungstiefe und damit die eigenen Kosten zu senken. Sofern die Auslagerung an verschiedene Unternehmen vergeben wird, bedeutet dies einen erheblichen Mehraufwand der Einkaufsorganisation und der Kontrolle .

## Ist **Managed Service Provider** die Lösung **beim Outsourcing**?

Als Lösung wird seit einigen Jahren der Ansatz des Managed Service Provider (MSP) genannt. Dieser Begriff ist in der IT-Welt schon seit den 80er Jahren bekannt und wird nun zunehmend auch auf andere Bereiche ausgedehnt.

Der MSP faßt alle diese Einzelaktivitäten zusammen und bietet im Idealfall eine einzige Schnittstelle an. Um die Prozesse zu vereinfachen erstellt nun der MSP verschiedene Tools, um Standardaufgaben zu vereinfachen. Ebenfalls werden die Reports und Qualitätssicherung vom MSP übernommen.

Dies ist im ersten Ansatz auch ein sinnvolles Vorgehen. Allerdings besteht die Gefahr, daß der MSP seine Prozesse dem Betrieb aufzwingt. Hier muß hier der MSP flexibel genug sein, um die individuellen Strukturen seines Kunden gerecht zu werden.

Meist sind die eigenen Strukturen nicht geeignet klare Ziele zu formulieren, denn wenn die internen Abläufe nicht als Prozess verstanden werden, können weder klare Ziele noch sinnvolle Messgrößen definiert werden. Im Folgenden führe ich die wichtigsten Kriterien auf.

### **Ausschreibung:**

Zum Mindestumfang gehört Folgendes:

\* Die Ausgangssituation mit den Services, Schwierigkeiten und den Qualitäten.

Weiterhin das Projektziel, Strategie und den aktuellen Entwicklungstrends.

• Alle Tätigkeiten und deren Abläufe, die verantwortlichen Personen und Ansprechpartner, Ein- und Ausgangsgrößen sowie Ergebnisse und Prüfkriterien.

•\* Alle notwendigen Kennzahlen, incl. deren Herkunft.

•\* Umgang mit Innovationen

### **Auswahl, Angebotsprüfung, Benchmark:**

Für die Anbietersauswahl ist eine gewichtete Kriterienliste erforderlich, deren Punkte sich aus der Ausschreibung ableiten. Die eingereichten Angebote werden sodann von fachlich geeigneten Personen bewertet. Zur Unterstützung der eigenen Bewertungskompetenz bieten sich neutrale Benchmarks an. Als Ergebnis lassen sich Partner auswählen, mit denen die Kernpunkte des Projekts und der zukünftigen Zusammenarbeit grob skizziert und vereinbart werden können.

### **Due Diligence:**

In dieser Phase ist es erforderlich, klare Vorstellungen von den Strukturen und Verfahren des zukünftigen Partners zu erhalten. Dem Projektteam obliegt die Aufgabe, die vom Anbieter offerierten Leistungen auf Vollständigkeit, Struktur und konkrete Umsetzung hin zu untersuchen. Hierzu zählen neben der technischen Implementierung auch die Betriebsabläufe, Sicherheitsfragen, das Service-Management, Monitoring, Reporting und die wirtschaftliche Situation. Die Due Diligence liefert Daten, die für die anschließende Konzeptionsphase wichtig sind.

**Konzeption, Betrieb und Optimierung:**

In dieser Phase werden alle Schnittstellen und Prozessabläufe beschrieben. Dabei werden jedem einzelnen Aspekt auch die notwendigen Prüf- und Bewertungsverfahren zugeordnet. Dadurch entsteht die Basis für die Kennzahlen. Hier werden auch die Risiken identifiziert und beschrieben.

**Projekt und Risiken managen:**

Neben dem klassischen Projektteam ist auch ein Risiko-Management zu installieren. Beide Teams sollten selbstverständlich mit Experten besetzt werden. Dabei ist das Risiko-Team für die jeweiligen kritischen Punkte und deren Gegenstrategie verantwortlich.

**Monitoring des Betriebs:**

Die Kontrollen und Steuerung des externen Partners ist für alle mit einer Lernkurve versehen und sollte auch so verstanden werden. Meist werden auf den operativen Ebenen klare Forderungen nicht angesprochen, weil oft ein fachlicher Vertrauensvorschuss vorhanden ist. Hier muss die Projektleitung die Mitarbeiter entsprechend unterstützen.

**Kontinuierliche Optimierung:**

Auf der Basis der langfristigen Kennwerte und Trendanalysen wird die Optimierung und Zusammenarbeit weiter entwickelt. Hierzu sollte eine entsprechendes Gremium installiert werden.

## 7 Fallstricke beim Outsourcing

1. Es sind keine klaren, messbaren Ziele vorhanden (Pflichtenheft)
2. Es ist kein durchgehendes Arbeitsmodell vorhanden
3. Das Projekt wird vom Management nicht ausreichend überwacht
4. Die eigenen Abläufe sind nicht als Prozesse organisiert
5. Die angeforderten Leistungen sind nicht vollständig beschrieben
6. Die Qualitätsanforderungen und Kennzahlen sind nicht konkret formuliert
7. Innovationen und Veränderungen sind nicht ausreichend berücksichtigt

## Das Erfolgskonzept von proMacont

Ich biete Ihnen die richtige Kombination aus fachlicher, sozialer und methodischer Kompetenz. Durch langjährige Berufserfahrung kenne ich die Gesetzmäßigkeiten und Grundsätze wie Änderungen ablaufen. Auf dieser Grundlage entwickle ich mit Ihnen die richtige Strategie für Ihre Projektsituation.

Dabei betrachte ich nicht nur die technischen und organisatorischen Aspekte. Es müssen die Mitarbeiter überzeugt werden, dass die anstehenden Veränderungen vorteilhaft sind, damit sie die Änderungen auch mittragen. Daher steht der Mensch immer im Mittelpunkt meiner Arbeit.

Rufen Sie mich an und vereinbaren Sie ein kostenloses Beratungsgespräch!

**Kontakt:**

Herrn Dipl.-Ing. Messerschmidt

Phone: 049-(0) 17 64 30 80 187

[media@promacont.de](mailto:media@promacont.de)

## Der Autor



Mehr als 24 Jahre bin ich als Bereichsleiter, Geschäftsführer und Interim Manager für mittelständische Unternehmen im produzierenden Umfeld (Sondermaschinenbau) tätig.

Seit 2011 übernehme ich Mandate als Interim Manager und Projektleiter und bin beratend tätig.

Es ist die Möglichkeit in kürzer Zeit mehr bewegen zu können, die mich dazu veranlasst hat. Meine Aufgabe als Führungskraft oder Interim Manager sehe ich darin, Produkte und Organisationen unter kalkulierten Bedingungen weiterzuentwickeln und dabei die Verantwortung zu übernehmen.

Meine Schwerpunkte:

Interim Manager

Organisationsentwicklung,

Produktentwicklung,

Supply Chain Management,

Prozessoptimierung,

Projektmanagement im technisch- wirtschaftlichen Umfeld