

Standortsicherung oder off shoring?

Kassel, im Oktober 2005

Die Öffnung Osteuropas und Chinas, sowie die Erschließung Indiens, haben eine Situation geschaffen, in der nicht mehr die Qualifikation von Menschen das Gehaltsgefälle steuert, sondern in erster Linie der Standort.

Wurden bisher handwerkliche Arbeitsplätze ins Ausland verlagert, so hat der Trend jetzt auch den Sektorservice erfasst.

Die Informationstechnologie und Kommunikationsinfrastruktur ermöglichen zunehmend die Erbringung von standardisierten Leistungen aus der Ferne.

Call-Center-Angebote und Back-Office-Services machten im Dienstleistungsbereich den Anfang.

Was bringt Unternehmen dazu über eine Standortverlagerung auch im Call-Center-Bereich nachzudenken:

Im internationalen Vergleich:



Hohe Arbeitskosten



Hohe steuerliche Belastung



Hohe Anforderung an Unternehmen bei Fremdfinanzierung



„Unflexibleres“, aber erwartungshöheres Personal

Was bringt Unternehmen dazu über eine Standortverlagerung auch im Call-Center-Bereich nachzudenken:

Wettbewerbsfähigkeit zu erhalten weil z. B.:



Der Preis oft als ausschlaggebend gilt



Der Service rund um die Uhr „gewährleistet sein muß“



Oft nur die „Schwächen“ gesehen werde

Was bringt Unternehmen dazu über eine Standortverlagerung auch im Call-Center-Bereich nachzudenken:

Angebote z. B. aus China, Indien, Thailand, Vietnam und osteuropäische Staaten werben mit:



Niedrigeren Lohnkosten



Qualitativ gut ausgebildetem, flexiblem und oft auch mehrsprachigem Personal



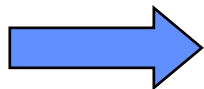
Fast grenzenlose Managementfreiheiten

Wer?

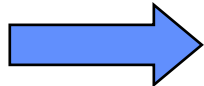
TBS-NETZ

Welche Branchen sind geeignet?

Prinzipiell können alle Unternehmen alles oder Teilbereiche verlagern wenn:



Keine regelmäßigen Rückfragen/Änderungen erforderlich sind



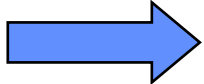
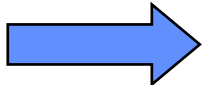
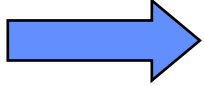
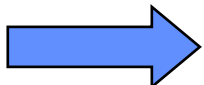
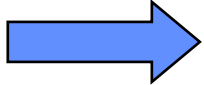
Standardisierte, klar strukturierte Prozesse zu Grunde liegen

Prädestiniert für off shoring sind branchenunabhängige Unternehmen und unterstützende Prozesse ohne direkten Bezug zum Endkunden.

Wer?

TBS-NETZ

Entsprechend sind auch die verschiedensten Branchen unterschiedlich stark vom off shoring -Phänomen betroffen.

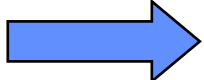
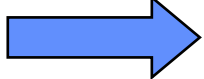
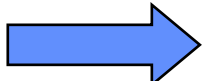
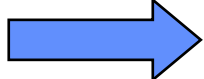
-  Softwarehäuser
-  Telekommunikationsunternehmen
-  Elektronik- und Technologiefirmen
-  Fluggesellschaften
-  Reiseveranstalter

haben zur Zeit die meisten Prozesse ins Ausland verlagert.

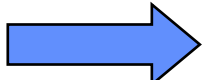
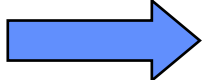
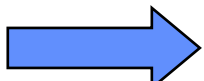
Was?

TBS-NETZ

Beispiele:

-  Produktentwicklung
-  Wartung- und Instandhaltung von Software-Anwendungen
-  Programmierungen
-  Help-Desk-Lines (Call-Center)

aber auch:

-  Rechenzentren
-  Personalverwaltung und Buchhaltung
-  Server- und Netzwerkmanagement

Doch gibt es auch Branchen, die sich im Call-Center-Bereich weniger für off shoring eignen:

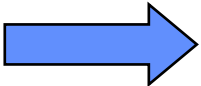
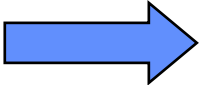
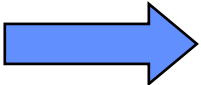
Dazu gehören z. B. Unternehmen und Organisationen, die sehr stark auf „Vertrauensbasis“ mit Ihren „Endkunden“ arbeiten:

-  Banken (Privatkunden)
-  Versicherungen
-  Krankenkassen
-  Non Profit Organisationen

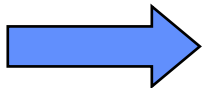
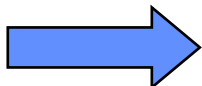
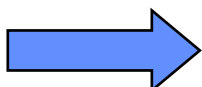

Hier wird eindeutig gewünscht, dass das Call-Center im Inland etabliert ist.

Was spricht hier „für“ den Standort Deutschland?

Die Kunden wünschen:

-  Eine „gefühlte“ Nähe zum/zur Unternehmen/Organisation
-  Ihre „Privatsache“ soll auch hier „behandelt“ werden
-  Klare Rechtslage

Unternehmen, die das Risiko eingegangen sind kundenspezifische Teilbereiche auszulagern, sind wieder auf dem Rückzug:

-  Durch die oft erschwerte interne Kommunikation,
-  Die teilweise massiv auftretenden Qualitätsmängel,
-  Der fehlende reaktionsschnelle Zugriff auf Mitarbeiterpools
-  Die Geringe oder sogar fehlende Mitarbeitermotivation

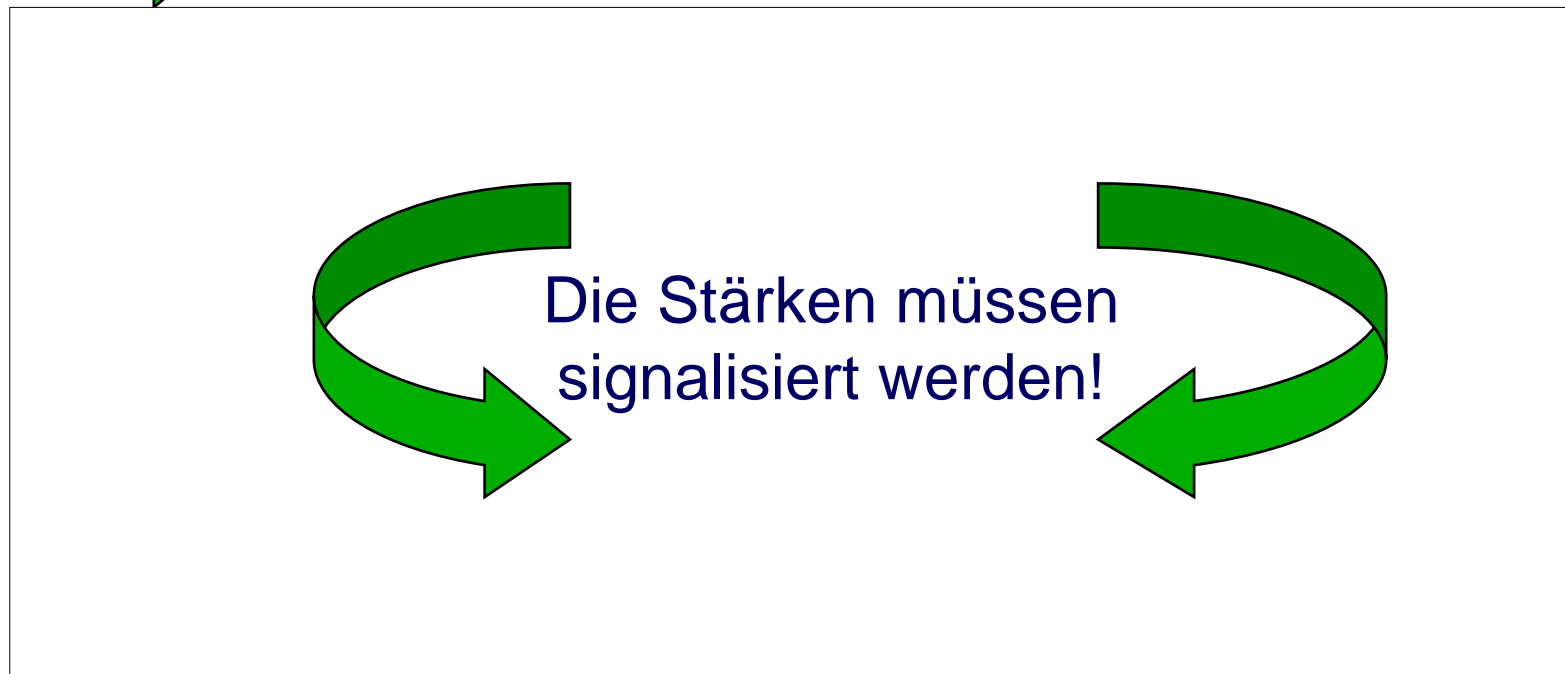
Führte dazu, dass die Kundenbeschwerden zunahmen und der erwartete Kostenvorteil sehr schnell zur Kostenfalle mutierte.

Die Kosten der gescheiterten Auslagerungsprojekte liegt in Westeuropa bei ca. 6 Milliarden Euro
(McKinsey-Studie)

Wer ist für die Standortsicherung verantwortlich?



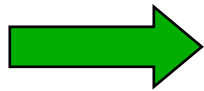
Wir alle



Der deutsche Arbeitslohn ist nicht zu teuer, wenn die
Arbeitskraft richtig eingesetzt, motiviert ist und
die Leistung in ein verkaufbares Produkt geht.
Dies aber ist die Aufgabe von uns Unternehmern.
Nicht Macht, Marktanteile und Größe
dürfen bestimmend sein, sondern
Solidität, Verantwortung für die Mitmenschen,
Gerechtigkeit und Beständigkeit.

Wolfgang Grupp Inhaber von Trigema

Welche Stärken haben wir?



Unsere gemeinsame Verantwortung für unseren Standort

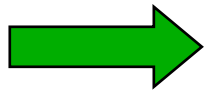
Motiviertes, qualifiziertes Personal ✓

Kundennähe ✓

Schneller Zugriff und somit Reaktionsschnelligkeit bei Veränderungen ✓

Den Willen am Standort zu bleiben ✓

Was müssen wir aus Sicht des Personals tun?



Unsere gemeinsame Verantwortung für unseren Standort

Mitarbeiter bei Veränderungen **vorzeitig einbeziehen**

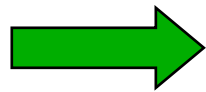
Mehr **Selbstbewußtsein** in die **eigene „Stärke“** zeigen

Lohnverhandlungen auch im Management

Keine „Altersklassenunterschiede“ (**Alter = know-how**)

Verantwortungsbewußtsein der Mitarbeiter stärken

Was müssen wir tun?



Unsere gemeinsame Verantwortung für unseren Standort

Zielgruppen spezifischer zu bewerten (z. B. im Service)

Angebote anpassen, ergänzen, entwickeln

Neue Zielgruppen aufnehmen

Risikobereitschaft steigern

