

Geregeltes Geschäftsprozess-Outsourcing

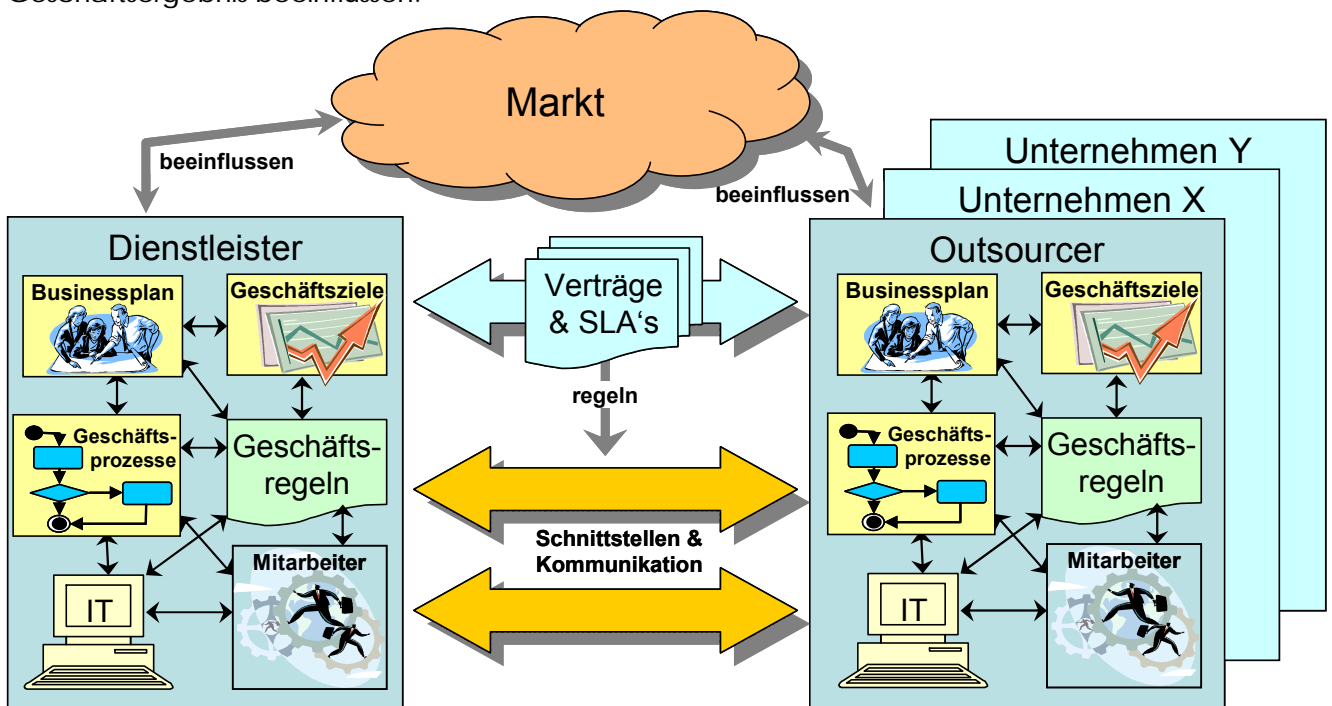
Mehr Flexibilität für Outsourcer und Dienstleister

Rolf Gubser, 3.03.05

Immer wieder ist davon zu hören, dass die Umsetzung eines Outsourcing Vorhabens viel komplexer ist und länger dauert als ursprünglich geplant. Insbesondere die Phase der Ausarbeitung der Verträge und Vereinbarungen mit den potentiellen Dienstleitern scheint eine Knacknuss für die Outsourcer zu sein.

Was macht es so schwierig die Vereinbarungen zu Papier zu bringen?

Der Outsourcer überträgt zwar dem Dienstleister die Verantwortung für die Erbringung einer Leistung, in der Regel beeinflussen diese ausgelagerten Prozesse das Geschäft aber weiterhin – und dies hoffentlich im positiven Sinne. Bei der Ausarbeitung der Vereinbarungen geht es nicht nur um die Beschreibung der auszulagernden Leistung und deren Qualitätsmerkmale, sondern in grossem Masse auch darum, wie der Outsourcer weiterhin die Kontrolle über die Faktoren haben kann, welche sein Geschäftsergebnis beeinflussen.



Um seine Ziele zu erreichen formuliert ein Unternehmen Geschäftsregeln, wie z.B. ‚eine Ersthypothek ist während den ersten drei Monaten kostenlos‘ oder ‚eine Kundenreklamation muss innert vier Stunden beantwortet werden‘. Die Geschäftsregeln führen oder überwachen Prozesse sowie das Verhalten der Mitarbeiter. Geschäftsregeln sind daher wichtige, steuernde Elemente eines jeden Unternehmens. Sie sind entweder explizit, beispielsweise als Geschäftsbedingungen, Richtlinien oder Prozessbeschreibungen formuliert oder implizit als Know-how der Mitarbeiter oder auch im Code von IT-Applikationen vorhanden.

Was heisst dies nun für den Outsourcer und was für den Dienstleister?

Der *Outsourcer* muss explizit festlegen, welche seine geschäftsrelevante Einflussfaktoren sind und welche Geschäftsregeln dafür gelten. Diese Festlegungen müssen in die Vereinbarung mit dem Dienstleister einfließen. Ein besonderes Augenmerk gilt dabei auch den Modalitäten, wie diese Festlegungen künftig angepasst werden können.

Im Gegenzug muss der *Dienstleister* in der Lage sein, sich ändernde oder neue Geschäftsregeln im Rahmen der Vereinbarung möglichst umgehend zu adaptieren. Das heisst, seine Mitarbeiter müssen jeweils instruiert und IT-Applikationen gegebenenfalls angepasst werden. Das ist nicht immer einfach, denn er hat seine Dienstleistung oft für mehrere Mandanten zu erbringen.

Der Business Rules Ansatz (BRA) adressiert genau diese Problematik und zielt darauf ab, geschäftsrelevante Einflussfaktoren und Geschäftsregeln explizit und in einer für Fachanwender verständlichen Form festzuhalten. Wichtig ist dabei, dass Geschäftsregeln – unabhängig von Personen, Prozessen und Applikationen – als eigenständige Assets des Unternehmens gehalten und behandelt werden. Denn die Regeln repräsentieren das Know-how über Ihr Geschäft.

Der BR-Ansatz bewährt sich keineswegs nur im Umfeld klassischer Outsourcing-Vorhaben, sondern immer auch dann wenn Geschäftsprozesse durch IT-Applikationen unterstützt oder automatisiert werden. So genannte Rule-Engines erlauben es heute dem Dienstleister (ob intern oder extern), seine IT-Applikationen so flexibel zu halten, dass seine Mandanten Anpassungen an Geschäftsregeln – weitgehend unabhängig von Releasezyklen – selbst vorzunehmen können.

Hier resultiert der grösste Nutzen daraus: Geschäftsregeln können von den Leuten formuliert und aktuell gehalten werden, welche für Geschäftsprozess und Zielerreichung verantwortlich sind – ohne dass dazu jedes Mal der Dienstleister involviert werden muss. Das heisst, die Geschäftsregeln werden von IT-Applikationen entflochten und die Kontrolle wieder dem Fachbereich zurückgegeben.

Mehr zum Thema Business Rules Ansatz erfahren sie unter

- www.brportal.org das deutschsprachige Portal zum Thema Business Rules
- www.eurobizrules.org Homepage der 4. European Business Rules Conference 2005

Rolf Gubser ist Mitbegründer von KnowGravity Inc., die sich auf die Vermittlung von Know-how im Bereich System- und Software-Engineering sowie innovativer Software-Technologie spezialisiert hat.