

# Anbieter und Kunden arbeiten mit einem IT-System

Prof. Christian Tanner  
Competence Center E-Business Basel, FHNW  
christian.tanner@fhnw.ch

## Eventsponsor

**HASLERSTIFTUNG**

## Sessionsponsoren



## Sponsoren



## Medienpartner

**Handelszeitung**

**netzwoche**

**UNTERNEHMERZEITUNG**

# Initiative eXperience: Wissen über viele Kanäle verbreiten



# Programm für den Nachmittag

- Einführung in das Thema
- Fallstudie BDO Visura / UFD
  - Markus Helbling, Partner, BDO Visura
  - Dr. Uwe Heck, Dozent, FH St. Gallen
- Fallstudie swisspayroll / Bell
  - Urs Leimgruber, Geschäftsführer swisspayroll AG
  - Raphael Scherrer, Wissenschaftlicher Mitarbeiter, Berner FH
- Fallstudie Swiss Post Solution / cablecom
  - Patrick Rolla, Leiter Operations E-Business Solutions, Swiss Post
  - Prof. Dr. Thomas Hanne, Dozent, IWI, FHNW
- Diskussion mit den Referenten
- Pause
- 15.40 Uhr Podiumsdiskussion im Atrium „Neue Alternativen für Standardsoftware“
- 16.40 Uhr Apéro

# Anbieter und Kunden arbeiten mit einem IT-System

## Business Process Outsourcing

Prof. Christian Tanner  
Competence Center E-Business Basel, FHNW  
christian.tanner@fhnw.ch

### Eventsponsor

**HASLERSTIFTUNG**

### Sessionsponsoren



### Sponsoren



### Medienpartner

Handelszeitung

netzwoche

UNTERNEHMERZEITUNG

# Sind Sie als Kunde nicht glücklich ...



- wenn Ihnen administrative Aufgaben abgenommen werden?
- wenn Sie sich dem widmen können, was Sie gut und gerne tun?
- wenn Sie mehr Zeit für die wesentlichen Dinge haben?
- wenn Sie darauf vertrauen können, dass die Aufgabe gewissenhaft und erst noch besser und günstiger erledigt wird?
- wenn Sie den Stand der Aufgabe dennoch nachvollziehen können?



# Administrative Aufgaben ... sollten uns nicht belasten



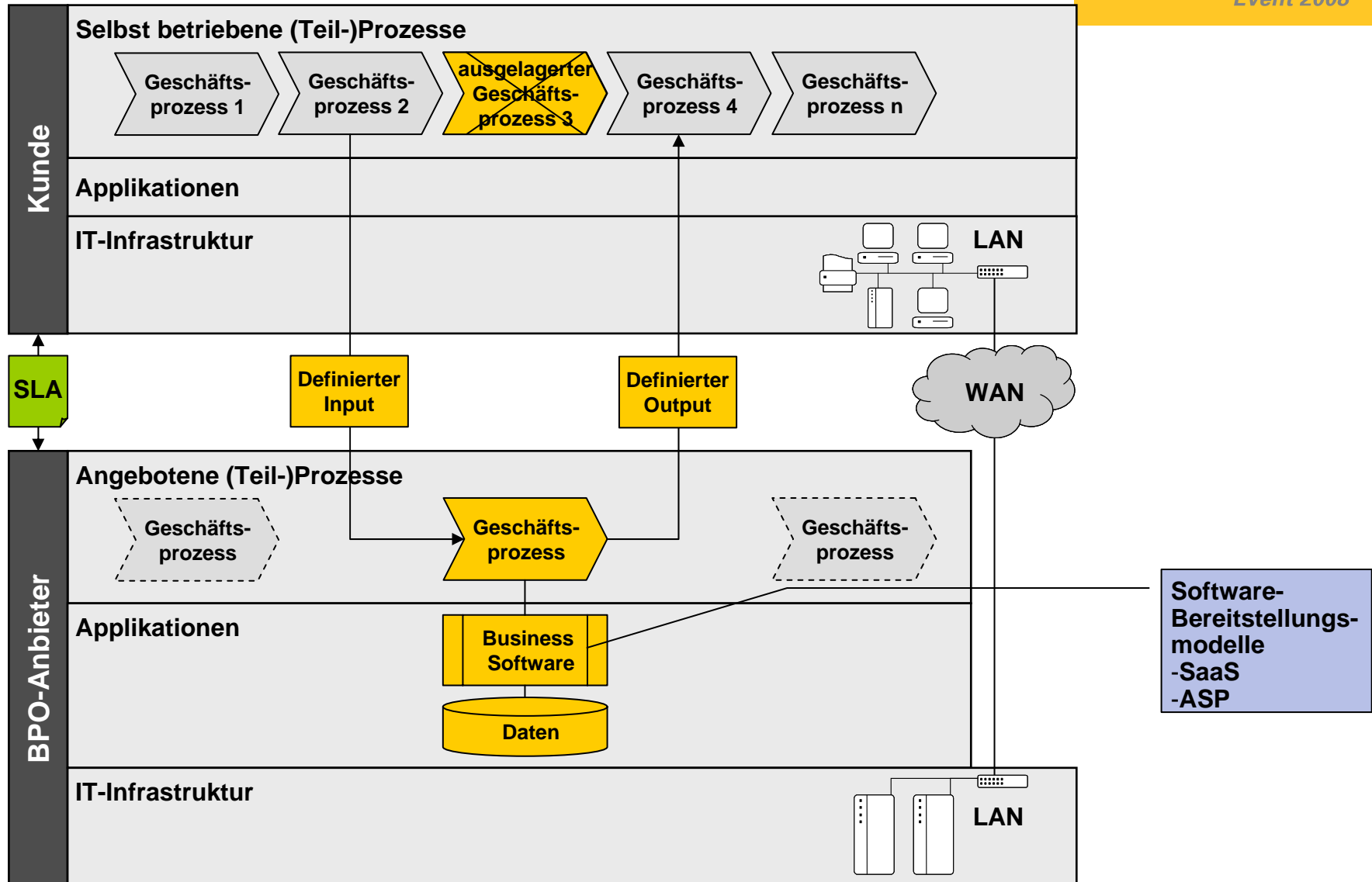
- **Fokussierung auf das Kerngeschäft**
- **Kostenvorteile dank Economies of Scale**
- **Flexibilisierung der Kosten**
- **Spezialisten ans Werk**
- **Höhere Qualität und Stabilität**





# Business Process Outsourcing – BPO

## Prozess und IT im Bündel





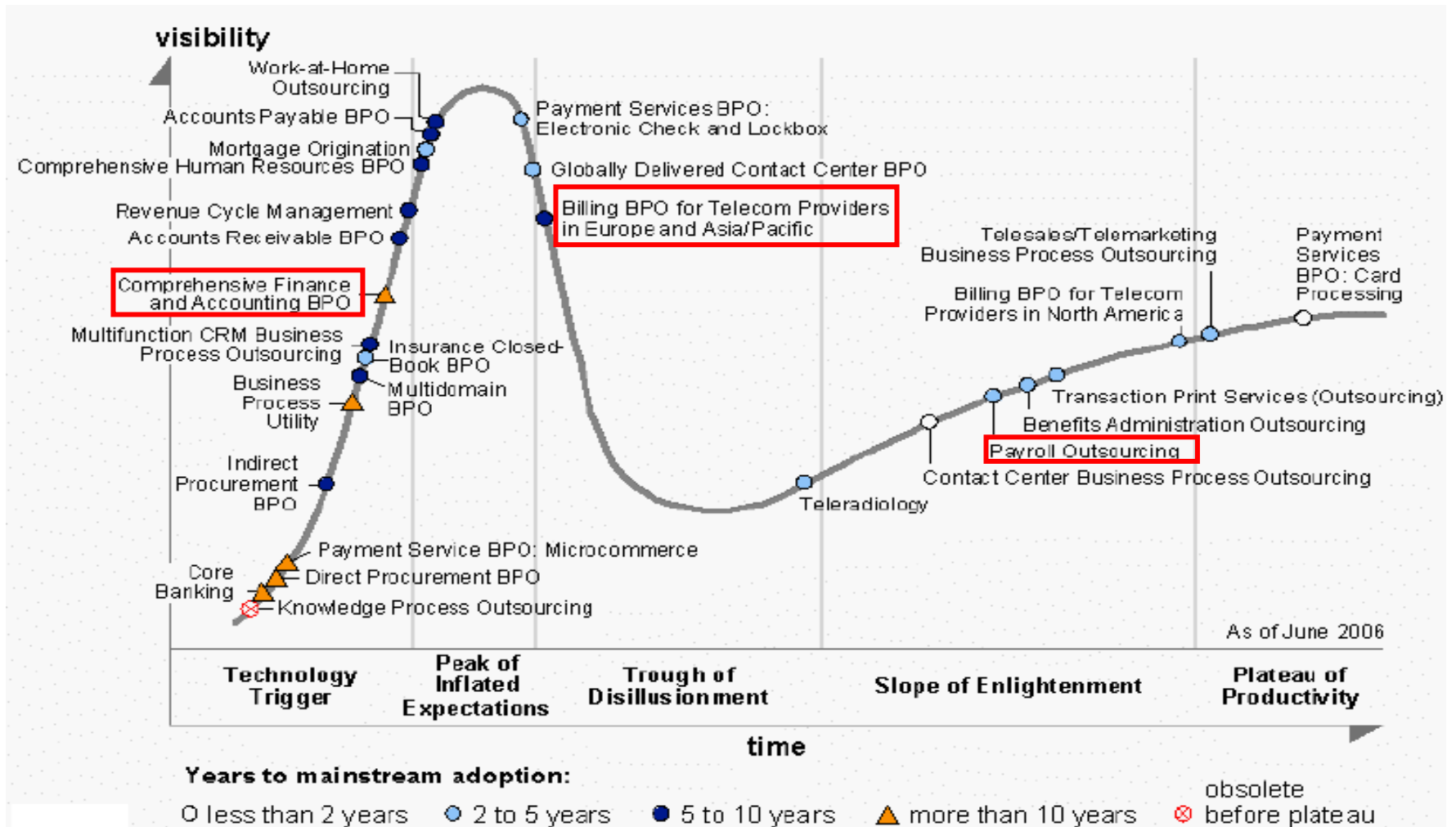
# Abgrenzung der Begriffe

## BPO – SaaS – ASP



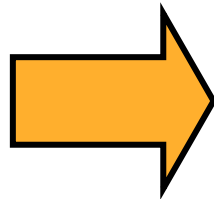
- **BPO – Business Process Outsourcing**
  - Übertragen der Verantwortung für einen (Teil-)Prozess an einen Dienstleister
  
- **ASP – Application Service Provision**
  - Bereitstellung einer kundenspezifisch installierten Software-Applikation durch einen Dienstleister gegen Gebühr
  
- **SaaS – Software-as-a-Service**
  - Bereitstellung einer Software auf einer mandantenfähigen Lösung durch einen Dienstleister gegen eine Nutzungsgebühr

# Reifegrad von BPO-Angeboten



Quelle: „Hype Cycle of Business Prozess Outsourcing“, Gartner, June 2006 ([www.inside-it.ch](http://www.inside-it.ch), Zugriff, 22.8.2006)

- Spürbare operative Belastung
- Klare Zielsetzungen
- Vertrauen in Verlässlichkeit und Kompetenz des Partners
- Einfache Prozesskoordination und -kommunikation
- Klare Abgrenzung und Leistungsvereinbarung
- Definiertes Ausstiegsszenario
- Transparentes Preismodell



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Eventsponsor**

**HASLERSTIFTUNG**

**Sessionsponsoren**



**Sponsoren**



**Medienpartner**

**Handelszeitung**

**netzwoche**

**UNTERNEHMERZEITUNG**