



# Outsourcing – a winning combination



## Top tips for successful outsourcing

**Keep talking.** Don't expect the outsourcer to read your mind. Maintain good communication and actively manage the relationship.

**Get it in writing.** Make sure your service level agreement is clear and comprehensive so that both parties know precisely who is responsible for what.

**Make room for change.** Don't get tied into a rigid agreement. If your circumstances change, the outsourcing arrangement needs to be flexible enough to change, too.

### More information

To discuss any of the issues raised in this article contact David Parfitt on +44 (0)1784 497100 or email [dparfitt@menzies.co.uk](mailto:dparfitt@menzies.co.uk)

**Outsourcing offers a tempting combination of increased efficiencies and expertise, combined with reduced costs and risks. And it makes even more sense during a recession. Gareth Chadwick writes.**

Finding the time to actually manage a business in among the plethora of day-to-day tasks often makes it seem like a secondary objective. To meet this challenge, a growing number of firms have begun outsourcing non-core functions. This option, according to the theory, frees up a manager's time to concentrate on running the business.

### Stick to what you do best

The range of services that can be outsourced has increased enormously over the past decade. There are outsource providers for many aspects of business, including business development, payroll services or finance and accounting. Indeed, for many SMEs, outsourcing is now an essential pillar of their business model.

"We're salesmen, not accountants or marketers. It doesn't make sense for us to try and do everything in-house," says Paul Flavell, Area Sales Manager at medical and pharmaceutical equipment company Raumedic UK. "If we can get someone else to do that for us, we can focus on what we do best."

The potential benefits of outsourcing are undoubtedly attractive, particularly in a recession. It is a tempting combination of increased efficiencies and increased expertise, combined with reduced costs and reduced risks.

Security systems company WOT Security previously employed an accountant to run its in-house finance function. However, a strategic review of the 47-employee business in 2003 revealed that it was costing more to keep it in-house – in terms of both money and management time – than it would to outsource it.

"Outsourcing the finance function is not only cheaper than employing someone ourselves (particularly when you factor in costs such as holiday pay and sickness cover)," says Paul Morris, Managing Director of Walton-on-Thames based WOT Security, "but it also gives us more flexibility as the company develops."

The specialist knowledge of the outsourcer is another factor. "They are doing this every day with clients all over the country," points out Morris, "so they are in a much better position to advise us on best practice and new strategies than an in-house accountant is likely to be."

### The benefits of outside help

By definition, an outsourcer will have a depth of knowledge and technical know-how that is very expensive for a business to employ in-house, whether for payroll and bookkeeping or more sophisticated services such as debtor control, treasury management and tax planning. The outsource provider is also better placed to keep up to date with regulatory and legislative responsibilities, as well as to advise on efficient processes and procedures.

"It all depends on what the client needs," explains David Parfitt, Head of Outsourcing at Menzies. "We may provide the full financial infrastructure, or we can simply provide a payroll service, where we'll ensure all the staff receive the correct wages on the correct day."

It is this full financial service that Raumedic UK makes use of to manage its four employees. Flavell explains that, because of the company's size, it is not feasible for it to maintain its own finance function. Instead, it decided to bring in outside help. "Clearly, we needed to make sure we all got paid, that we were meeting our PAYE and national insurance liabilities, and that we were complying with all the necessary regulations. But we didn't have the resources to do it ourselves," he says.

In the past, some of the main concerns about outsourcing were to do with software and IT. It was sometimes necessary for businesses to buy new software and sophisticated technology in order to ensure their systems were compatible with the outsource provider. Flavell admits that while this was an initial concern, it proved to be unfounded.

"We provided the outsourcer with the salary and employee details they needed, and they set everything up for us. On an ongoing accounts basis, it can be as simple as sending over our latest Excel spreadsheet or Word document. It gives us one less thing to worry about, which in these uncertain times is vital," he contends.

*Gareth Chadwick is a business writer who contributes to The Independent, The Times, The Sunday Times and the Manchester Evening News.*

# Gewinnbringende Zusammenarbeit



## Wertvolle Tipps für ein erfolgreiches Outsourcing

### Reden Sie miteinander.

Erwarten Sie nicht, dass das Outsourcing-Unternehmen Gedanken lesen kann. Gute Kommunikation ist wichtig, ebenso wie eine aktive Beziehungspflege auf beiden Seiten.

### Legen Sie alles schriftlich fest.

Stellen Sie sicher, dass der Leistungsvertrag eindeutig und umfassend formuliert ist, damit beide Parteien genau wissen, wer für was zuständig ist.

### Schaffen Sie Freiraum für Veränderungen.

Lassen Sie sich nicht auf eine starre Vereinbarung ein. Wenn sich Ihre Umstände ändern, muss die Outsourcing-Vereinbarung flexibel genug sein, um ebenfalls geändert werden zu können.

### Weitere Informationen

Wenn Sie die in diesem Artikel angesprochenen Themen weiter diskutieren wollen, wenden Sie sich bitte an David Parfitt, entweder unter der Nummer +44 (0)1784 497100 oder per E-mail unter der Adresse [dparfitt@menzies.co.uk](mailto:dparfitt@menzies.co.uk)

**Das Outsourcing bietet eine attraktive Kombination von Effizienz- und Kompetenzsteigerungen bei gleichzeitiger Kosten- und Risikosenkung. Während einer Rezession macht es noch mehr Sinn als je zuvor. Gareth Chadwick erläutert:**

Manchmal kann es ziemlich schwerfallen, Zeit für die tatsächliche Geschäftsführung zu finden. Wenn die alltäglichen Aufgaben fast die gesamte Aufmerksamkeit in Anspruch nehmen, wird dies leicht zum sekundären Ziel. Um sich dieser Herausforderung zu stellen, gehen immer mehr Unternehmen dazu über, nicht betriebsnotwendige Aufgaben an Outsourcing-Unternehmen zu übertragen. Auf diese Weise kann die Unternehmensleitung, zumindest theoretisch, Zeit gewinnen, in der sie sich auf das eigentliche Geschäft konzentrieren kann.

### Konzentration auf das, was Sie am besten können

Die Palette der Leistungen, die ausgegliedert werden können, hat sich im Laufe des letzten Jahrzehnts enorm erweitert. Es gibt Outsourcing-Unternehmen für vielerlei Geschäftsbereiche, einschließlich der Geschäftsentwicklung, der Lohnbuchhaltung oder des Finanz- und Buchhaltungswesens. In der Tat zählt für viele kleine und mittelständische Unternehmen das Outsourcing zu den wichtigsten Stützen ihres Geschäftsmodells.

„Wir sind Vertriebsexperten und keine Buchhalter oder Marketing-Fachleute. Es macht für uns keinen Sinn, zu versuchen alles firmenintern abzuwickeln“, sagt Paul Flavell, Bereichsvertriebsmanager beim Medizin- und Pharmageräteunternehmen Raumedic UK. „Wenn wir ein externes Unternehmen mit diesen Aufgaben betrauen, können wir uns darauf konzentrieren, was wir am besten können.“

Die potenziellen Vorteile des Outsourcings sind zweifelsohne besonders während einer Rezession sehr attraktiv. Es bietet eine reizvolle Kombination von Effizienz- und Kompetenzsteigerungen bei gleichzeitiger Kosten- und Risikosenkung.

Der Sicherheitssystemanbieter WOT Security beschäftigte in der Vergangenheit einen Buchhalter für die Abwicklung des internen Finanzwesens. Eine strategische Überprüfung des Unternehmens mit 47 Mitarbeitern ergab 2003, dass es sowohl aus finanzieller als auch aus zeitlicher Sicht teurer war, diese Aufgaben intern zu erfüllen, als sie auszugliedern.

„Das Outsourcing des Finanzwesens ist nicht nur kostengünstiger, als jemanden intern zu beschäftigen (insbesondere wenn man Kosten wie Urlaubsgeld und die Vertretung im Krankheitsfall mit einrechnet)“, sagt Paul Morris, Geschäftsführer von WOT Security in Walton-on-Thames, „sondern bietet uns auch mehr Flexibilität, während sich das Unternehmen weiterentwickelt.“

Das Spezialwissen des Outsourcing-Unternehmens ist ein weiterer Faktor. „Die machen so etwas jeden Tag für Kunden im ganzen Land“, erläutert Morris. „Somit können sie uns viel besser in Hinblick auf Best Practices und neue Strategien beraten als ein interner Buchhalter.“

### Vorteile der externen Unterstützung

Definitionsgemäß besitzt ein Outsourcing-Unternehmen eine Tiefe an Wissen und technischem Know-how, das für ein Unternehmen betriebsintern sehr teuer käme, egal ob es sich um die Lohn- oder sonstige Buchhaltung oder um anspruchsvollere Leistungen wie Debitorenkontrolle, Finanzmitteldisposition oder Steuerplanung handelt. Das Outsourcing-Unternehmen kann sich besser über regulatorische und legislative Verantwortlichkeiten auf dem Laufenden halten und Empfehlungen zu effizienten Prozessen und Verfahren abgeben.

„Es hängt ganz davon ab, was der Kunde braucht“, erklärt David Parfitt, Outsourcing-Leiter bei Menzies. „Wir können die gesamte Finanzinfrastruktur bereitstellen oder einfach nur die Lohnbuchhaltung übernehmen, wobei wir sicherstellen, dass alle Angestellten pünktlich das korrekte Gehalt beziehen.“

Raumedic UK nutzt die komplette Finanzdienstleistung für seine vier Mitarbeiter. Flavell erläutert, dass es aufgrund der Unternehmensgröße nicht praktikabel sei, ein eigenes Finanzwesen zu unterhalten. Stattdessen entschied man sich für eine externe Lösung. „Wir müssen selbstverständlich sicherstellen, dass unsere Lohnsteuer- und Sozialversicherungsanforderungen erfüllt werden und dass wir die entsprechenden Richtlinien einhalten. Allerdings verfügten wir nicht über die notwendigen Ressourcen, um dies selber zu bewerkstelligen“, sagt er.

In der Vergangenheit standen einige der Hauptbedenken in Bezug auf das Outsourcing im Zusammenhang mit Fragen der Software und IT. Manchmal mussten Unternehmen neue Software und aufwendige Technologien erwerben, um sicherzustellen, dass ihre Systeme mit denen des Outsourcing-Unternehmens kompatibel waren. Flavell räumt ein, dass diese Sorge anfänglich ebenfalls bestand, sich dann allerdings als gegenstandslos erwies.

„Wir stellten dem Outsourcing-Unternehmen die erforderlichen Gehalts- und Mitarbeiterdaten zur Verfügung und sie erstellten dann alles Erforderliche für uns. Jetzt schicken wir ihnen auf laufender Basis einfach unsere aktuellsten Excel-Tabellen oder Word-Dokumente. Somit haben wir eine Sorge weniger, was in diesen ungewissen Zeiten extrem wichtig ist“, bestätigt er.