

Technologie

Prager Mahnungen

In den „Digitalen Fabriken“ von Billiglohnländern werden Rechnungen, Mahnungen, die Personalwirtschaft bis hin zur kompletten Buchhaltung bewerkstelligt. Die Daten schwirren oft um die halbe Welt.

Thomas Jäkke Prag

Der Panoramablick aus dem 18. Stockwerk des Geschäftshauses von Accenture in Prags Vorort Butovice geht direkt auf die Plattenbauten der frühen 1970er Jahre, die am Stadtrand errichtet wurden. Die neuen Nachbarn dieser Wohnsiedlungen lesen sich wie das *Who's who* der großen und kleinen globalen Wirtschaft. SAP, Siemens, Samsung, der Outsourcing-Spezialist Accenture sowie diverse mittelständische Software-Unternehmen haben sich vor den Toren von Prag angesiedelt.

Aus einem einfachen Grund: Grundstücke sind hier billig. Zwölf Euro kostet der Quadratmeter in dem neuen Bürohaus, in dem Accenture den Großteil seiner 2200 Mitarbeiter in der tschechischen Dependence untergebracht hat. Im Gegensatz zu Innenstadtlagen Prags, wo der Quadratmeterpreis schon höher als in Wiens Innenstadt ist, war die grüne Wiese am

Rande der Trabantsiedlung geradezu ein Schnäppchen.

Kein Schnäppchen, sondern Big Business stellt das Outsourcing-Geschäft dar, das Accenture seit dem Jahr 2001 aufgezogen hat. In 40 Outsourcing-Zentren weltweit übernehmen 65.000 Mitarbeiter so ziemlich alles, was in Unternehmen an Schreibkram, Verrechnungen oder Telefon-Auskunft vorkommen kann. Ganze Geschäftsprozesse, etwa die Buchhaltung, die Beschwerde-Hotline, die Personalwirtschaft oder die Datenarchivierung werden aus den Unternehmen in die Tausende Kilometer entfernte Fabrik ausgelagert, wo alles elektronisch optimiert seinen Lauf zu nehmen hat.

Die Weltfabriken

Prag ist sozusagen das große Mahnzentrum Europas oder gar der Welt. „Wir haben Fabriken, die keine Waren, sondern Daten produzieren“, erklärt Radomir Sabela, Leiter des europäischen Outsourcing-Netzwerks von



Die Hauptstadt Tschechiens ist Outsourcing-Eldorado vieler internationaler Konzerne geworden. In den „Digitalen Fabriken“ liegt die Akademikerquote zwischen 90 und 100 Prozent. Foto: Bilderbox.com

Accenture. Neben Prag hat das Unternehmen vor allem Stützpunkte in Indien, China, auf den Philippinen sowie in Nord- und Südamerika. In Europa besitzt es noch drei weitere „Fabriken“ – in Bukarest, Warschau und Bratislava, die im Übrigen mit dem neuesten technischen Gerät und mit der aktuellsten Software ausgestattet sind.

„In 16 Sprachen können die Dienste in Prag angeboten werden“, erklärt Sabela. Die Mitarbeiter kommen zu fast 100 Pro-

zent aus Tschechien oder der Slowakei. „Die meisten sprechen drei bis vier Sprachen. Obwohl wir um 50 Prozent teurer sind als etwa China und Indien, wollen die meisten Auftraggeber Europas ihre Dienstleistung aus Prag beziehen“, sagt Sabela. Großbritannien und die USA werden größtenteils aus Indien betreut.

Die Nähe zu den Universitäten, das sprachliche und technische Know-how bilden neben den Lohnkosten die entscheidenden Faktoren für das Outsourcing-Center in Prag. In Tschechien verdient ein Universitätsabsolvent um die 800 bis 1000 Euro im Monat – auch die Viersprachigen. Wie viel Accenture seinen Mitarbeitern zahlt, von denen 95 (!) Prozent

Akademiker sind und Sachbearbeiterposten innehaben, wollte Sabela nicht kommentieren.

Ein großes Geheimnis herrscht auch um die Kunden. Viele wollen nicht namentlich genannt werden. Fotografieren in den Büros der Outsourcing-Fabrik, die sich außer der bunten Fähnchen von anderen Büros auf der Welt kaum unterscheiden, ist streng verboten.

„20 bis 40 Prozent der operativen Kosten“ können Unternehmen aus den Hochlohnländern durch die Auslagerung von Unternehmensteilen einsparen. Für Accenture hat das zur Folge, dass derzeit die Zahl der Mitarbeiter rapide anwächst. „Im vorigen Jahr ist unser Personalstand um 50 Prozent gestiegen“, erklärt Sabela.

Klaus Malle: „Wir sagen auch einmal Nein, wenn es nicht passt.“

Ausgelagertes Wachstum

economy: Der Outsourcing-Markt ist heiß umkämpft. Gibt es gerade auf dem kleinen Markt in Österreich genug Wachstumspotenzial?

Klaus Malle: Großes Potenzial liegt beim Business Process Outsourcing, wo ganze Abteilungen wie Buchhaltung, Personalwirtschaft, bei Banken Teile der Kreditvergabe bis hin zur Archivierung an einen Dienstleister übertragen werden.

Sie haben in erster Linie Konzerne im Visier. Überlassen Sie die Klein- und Mittelbetriebe Ihren Konkurrenten?

Die Top 10 jeder Branche als Kunden zu gewinnen steht für uns an oberster Stelle. Neben Megadeals, bei denen wir etwa die Expansion in neue Märkte begleiten, sehen wir im mittleren Segment gute Chancen. Dort geht es nur um die Übernahme von Teilprozessen. Da gibt es

Steckbrief



Klaus Malle (44) ist seit 2004 Geschäftsführer von Accenture Österreich. Er muss für Wachstum sorgen.

Foto: Accenture

großes Potenzial, das noch lange nicht ausgeschöpft ist.

Outsourcer haben das Image, Arbeitsplätze zu killen. Was halten Sie dagegen?

Arbeitsplätze unbedingt zu halten, wenn man anderswo

günstiger produzieren kann, ist nicht sinnvoll. Das gilt nicht nur für die Industrie, sondern für alle Branchen. Es wird in der Regel dort produziert, wo die Kosten am geringsten sind.

Wie beurteilen Sie Ihre Wachstumschancen?

Wir wachsen derzeit pro Jahr um 50 Prozent. Und das wird noch eine Zeit lang andauern. Die Nachfrage nach Outsourcing ist ungebrochen. Das wird eine Weile so weitergehen, da bin ich mir ganz sicher. Anwendungen, etwa hochwertige Software, sind gefragter denn je.

Es gibt ja auch Unternehmen, die wieder insourcen?

Das kann passieren, wenn die Vereinbarungen nicht klar und eindeutig waren. So weit lassen wir es gleich gar nicht kommen. Wenn es für uns nicht passt, sagen wir auch einmal Nein. *jake*



techno: logisch gründen

Wir finanzieren Ihre Idee

tecnet verhilft Ihren Forschungsergebnissen zum Durchbruch mit

- Patent- und Technologieverwertung,
- Gründerunterstützung,
- Venture Capital.



www.tecnet.co.at



Wir haben noch viel vor.