

Inhalt

	Seite
Vorwort	5
1 Der Markt für Business Process Outsourcing in Deutschland	13
2 Herausforderungen für den Personalbereich	16
2.1 Der Personalbereich als Business-Partner	16
2.2 Fokussierung auf strategische Personalaufgaben in verschiedenen Personalsituationen	24
2.3 Besonderheiten bei Non-Profit-Organisationen ...	29
2.4 Das HR-Schichtenmodell der TDS HR Services & Solutions	32
3 Management-Perspektive: Wertbeitrag durch strategische externe Dienstleister für IT- und Personalaufgaben	49
3.1 Die interne Wahrnehmung des Personalbereiches im Vergleich zu anderen Verwaltungs- und Querschnittsfunktionen	49
3.2 Kriterien für den Mehrwertbeitrag	55
3.3 Nutzungsgrad externer Dienstleistungen, Ergebnisse und Zufriedenheit	60
3.4 Ausblick: Ausbau der externen Dienstleistungen im Fokus	66
4 BPO als Transformationsprozess	70
4.1 Projektphasen eines BPO-Projektes	70
4.2 Prozessanalyse und Design der HR-BPO-Prozess- kette	72
4.3 Implementierung der Soll-Prozesse in den Software-Systemen	74

	Seite
4.4 Übergabe und operativer Betrieb der externen HR-Prozesse	75
4.5 BPO aus Sicht eines Dienstleisters	81
4.6 Skalierungseffekte bei den Mitarbeitern	84
4.7 Skalierungseffekte in den Prozessen	85
4.8 Skalierungseffekte in der IT	87
5 Referenzbeispiele aus der Praxis	92
5.1 Anwenderbericht Landesbank Berlin: Konzentration auf strategische Personalarbeit und Steuerungsaufgaben.....	92
5.2 Anwenderbericht Arbeiterwohlfahrt Oberbayern (AWO): Entlastung dezentraler Einrichtungen durch BPO der Lohn- und Gehaltsabrechnung	96
6 Best Practices für die Steuerung externer HR-BPO-Dienstleister	101
6.1 Service Level Agreements: Vertragsbestandteile und Steuerungsinstrumente	101
6.2 Best Practices für Reporting und Abstimmungs- prozesse	105
6.3 Steuerung der internen Prozesse	108
6.4 Vergleichbare Leistungen und versteckte Kosten- fallen	110
7 Der Anbietermarkt für HR Outsourcing, BPO und ASP	115
7.1 Kundenstrukturen und eingesetzte Software	115
7.2 Leistungsspektrum und neue Outsourcing-Themen	118
7.3 Formen der Zusammenarbeit	125
7.4 Ausblick	127

	Seite
8 Recruitment Process Outsourcing (RPO): Strohfeuer oder neuer Trend? – Ergebnisse einer aktuellen empirischen Studie	129
<i>Gastbeitrag von Stephan Fischer</i>	
8.1 Zielsetzung und Beschreibung der Studie	129
8.2 Ergebnisse der Studie	130
8.3 Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick ...	133
9 Ausblick: Externe Personaldienstleistungen im Jahr 2015	135
Glossar	143
Quellenverzeichnis	149
Stichwortverzeichnis	151