

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Abbildungsverzeichnis	XV
1 BPO – Mit Prozessoptimierung und Outsourcing zum Erfolg	1
1.1 Warum ist Business Process Outsourcing mehr als „nur“ Outsourcing?	2
1.2 Welche Rollen übernehmen die BPO-Parteien?	4
1.3 Welche Formen des BPO können gewählt werden?	5

1.4	Warum ist BPO sinnvoll?.....	10
1.4.1	Motive für eine BPO-Entscheidung	10
1.4.2	Nutzen der BPO-Entscheidung	15
1.4.2.1	Qualität und Transparenz	15
1.4.2.2	Prozesseffizienz.....	16
1.4.2.3	Skalierbarkeit und Risikoverteilung	20
1.4.3	Risiken der BPO-Entscheidung	22
1.5	Welche Erfolgsparameter für eine BPO- Entscheidung gibt es?.....	24
2	BPO-Entscheidung in Abhängigkeit vom bestimmenden Kontext.....	27
2.1	Welche Bedeutung besitzen situative Einflussfaktoren?	28
2.2	Wie lassen sich die relevanten BPO-Determinanten identifizieren?	30

2.3	Wie lassen sich die BPO-Determinanten messen?	34
2.3.1	Operationalisierung der Strategieposition.....	34
2.3.2	Operationalisierung der Prozessposition.....	36
2.3.3	Operationalisierung der Technologieposition.....	37
2.3.4	Operationalisierung der Governance-Position.....	39
2.4	Wie lässt sich die BPO-Ausgangssituation bestimmen?	41
2.5	Durch welche Kontextposition sind erfolgreiche BPOs gekennzeichnet?	44
2.5.1	Der Fall Deutsche Bank – Globaler Einkauf.....	46
2.5.2	Der Fall Deutsche BP, Raffinerie Lingen – Einkauf und Materialwirtschaft	51
2.5.3	Der Fall Outokumpu – Finanzen.....	57
2.5.4	Der Fall SAP – Personal	62
2.5.5	Der Fall ThyssenKrupp Steel – Finanz- und Rechnungswesen	68
2.6	Welche BPO-Formen eignen sich für welchen Kontext?.....	75

2.7	Wie ist die Prozessauswahl für ein BPO zu gestalten?.....	81
2.7.1	Überblick über die relevante Prozesslandschaft	81
2.7.2	Kriterien für die Prozessauswahl	84
2.7.3	Eignung spezifischer BPO-Formen für alternative Geschäftsprozesse.....	86
3	Das richtige BPO-Konzept	91
3.1	Das Dienstleistungsmodell.....	92
3.2	Das Führungsmodell	96
3.3	Die Servicemanagement-Instrumente.....	100
3.4	Die Interaktion zwischen BPO-Kunde und BPO-Dienstleister	103
3.5	Das Prozessmodell.....	107
3.5.1	Ziele der Prozessgestaltung	107
3.5.2	Prozessgestaltung am Beispiel Finanzen.....	109
3.5.3	Prozessgestaltung am Beispiel Einkauf/Logistik.....	113
3.5.4	Prozessgestaltung am Beispiel Personal.....	118

4	Erfolgreiche BPO-Umsetzung	125
4.1	Die Strukturierung und Übertragung von Dienstleistungen	126
4.2	Begleitende Maßnahmen der Übertragung.....	127
4.3	Der Transfer von Know-how	131
5	Rechtliche Aspekte	133
5.1	Der Betriebsübergang nach § 613 a BGB	134
5.1.1	Tatbestandsvoraussetzungen des Betriebsübergangs	134
5.1.2	Übergang der Arbeitsverhältnisse	135
5.1.3	Übernahme von Betriebsvereinbarungen und Tarifverträgen	135
5.1.4	Haftungsrechtliche Folgen	136
5.1.5	Kündigungsschutz	137
5.1.6	Unterrichtung und Widerspruchsrecht der Arbeitnehmer	138
5.1.7	Betriebsbedingte Kündigung	139

5.2	Die Betriebsänderung nach § 111 BetrVG	141
5.2.1	Tatbestandsvoraussetzungen einer Betriebsänderung.....	141
5.2.2	Beteiligungsrechte des Betriebsrats.....	142
5.2.3	Weitere Unterrichts-, Beratungs- und Mitbestimmungsrechte	143
5.3	Checkliste zu rechtlichen Fragen.....	144
6	Management Summary	147
6.1	BPO als dauerhafte Win-Win-Kooperation.....	148
6.2	Erscheinungsformen, Nutzen und Risiken	149
6.3	Erfolgreiche BPOs und das „Modell der vier Kontextkerne“	150
6.4	Deutsche Bank, BP, Outokumpu, SAP und ThyssenKrupp Steel: Fünf erfolgreiche BPOs in der Praxis	152
6.5	Das richtige BPO-Konzept und seine Umsetzung	153

Die Kernbegriffe des BPO	157
Weiterführende Literatur	167
Die Autoren	171
Index.....	173