

Gerhard Schewe • Ingo Kett

Business Process Outsourcing

Geschäftsprozesse
kontextorientiert auslagern

Mit 40 Abbildungen

4ü Springer

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