

**Thomas Eggert
Hartmut Lürßen**

Business Process Outsourcing von Personalaufgaben

Präzise auswählen und flexibel einsetzen



Luchterhand

eine Marke von Wolters Kluwer Deutschland

Inhalt

	Seite
Vorwort	5
Einleitung.....	11
1 Bedeutung der Business-to-Business-Dienstleistungen für die deutsche Wirtschaft	15
2 Unternehmensbereich Personal als strategischer Wertentwickler für das Unternehmen	19
2.1 Herausforderungen für den deutschen Mittelstand im internationalen Wettbewerb	19
2.2 Herausforderungen für den Unternehmensbereich Personal	23
2.3 Das HR-Schichtenmodell der TDS HR Services and Solutions	30
2.4 Fokussierung auf strategische Personalaufgaben in verschiedenen Personalsituationen	41
3 Aktuelle Anforderungen aus Sicht von Anwenderunternehmen	45
3.1 Entscheiderstrukturen.....	47
3.2 Bisherige Outsourcing-Aktivitäten und zukünftige Planungen	50
3.3 Ziele beim Outsourcing von HR-Prozessen	52
3.4 Personaladministration im Fokus der Nachfrage...	54
3.5 Auswahlkriterien aus Sicht der Anwenderunternehmen	60
4 BPO aus Sicht eines Dienstleisters	63
4.1 Skalierungseffekte beim BPO-Dienstleister	63
4.2 Skalierungseffekte bei den Mitarbeitern	66
4.3 Skalierungseffekte in den Prozessen.....	68

	Seite
4.4 Skalierungs-Effekte in der IT	70
4.5 Projekt-Phasen eines BPO-Projektes	75
5 Referenzbeispiele aus der Praxis:	
BPO intelligent gestalten	79
5.1 Landesbank Berlin setzt neuen Maßstab	79
5.2 SLK-Kliniken steigern Prozess-Effizienz im Dienste der Patientenversorgung	87
5.3 Laufende Kosten der Flughafen München GmbH für fliegende Kunden	92
6 Vergleichbare Leistungen und versteckte Kostenfallen	97
7 Mehrwert durch Innovationen beim Dienstleister am Beispiel AGG-konforme Bewerberverwaltung	103
8 Entwicklung des Outsourcings und Business Process Outsourcings	105
9 Neue Märkte entstehen: BPO HR im öffentlichen Sektor und im Gesundheitswesen	113
Glossar	117
Quellenverzeichnis	123
Stichwortverzeichnis	125