

Inhalt

Vorwort	V
Abbildungsverzeichnis	IX
Tabellenverzeichnis	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
1 Einleitung	1
2 Auslagerung von kaufmännischen Prozessen und Funktionen:	
Warum erst jetzt?	7
2.1 Business Process Outsourcing liegt im Trend	7
2.2 BPO bringt weit mehr als nur Kosteneinsparungen	12
2.3 Warum der kaufmännische Bereich hinterherhinkt	26
2.4 ... und warum es jetzt richtig „losgeht“	29
2.5 Fazit: Outsourcing hat ein enormes Potenzial, muss aber sorgfältig gemanagt werden	32
3 Gestaltungsoptionen und Vorüberlegungen	35
3.1 Welche kaufmännischen Prozesse und Funktionen eignen sich überhaupt für ein Outsourcing?	35
3.2 Organisationsformen: Vom Shared Service Center zum Offshore Outsourcing	39
3.3 Die Rolle der Informationstechnologie für das Business Process Outsourcing	45
4 Outsourcing kaufmännischer Prozesse und Funktionen	47
4.1 BPO im Personalwesen	48
4.1.1 Der Klassiker: Lohn- und Gehaltsabrechnung	48
4.1.2 Outsourcing im HR-Bereich über das Pay-Roll- Geschäft hinaus	52
4.2 Reisekostenabrechnung	74
4.3 BPO im Finanz- und Rechnungswesen	82
4.3.1 Debitorenbuchhaltung („Order-To-Cash-Prozess“)	83
4.3.2 Kreditorenbuchhaltung (Procure-To-Pay-Prozess) ...	86
5 Vorbereitung, Planung und Realisierung von Outsourcing-Initiativen	93
5.1 Strategie	93
5.2 Business Case	94
5.3 Bestimmung der eigenen Kostenposition und Benchmarking	95
5.4 Prozessdesign	106

5.5 Standortanalyse (Offshore Outsourcing)	108
5.6 Migrations- und Implementierungsplanung	117
5.7 Projektplanung und -durchführung	119
6 Den richtigen Partner finden	121
6.1 Anbieterspektrum	121
6.2 Preismodelle	127
7 Rechtliche Aspekte	133
7.1 Arbeitsrechtliche Aspekte	133
7.1.1 Bestimmungen und Konsequenzen des §613a BGB	133
7.1.2 Bestimmungen und Konsequenzen des Umwandlungsrechtes	135
7.1.3 Bestimmungen und Konsequenzen des Betriebsverfassungsrechtes	136
7.1.4 Fazit	137
7.2 Dienstleistungsvertrag	138
7.2.1 Rechtsnatur	138
7.2.2 Struktur und Inhalt	139
7.3 Service Level Agreements und Reports	145
8 Was bei der Auslagerung alles schief laufen kann — 20 Fallstricke	153
Literaturverzeichnis	173
Stichwortverzeichnis	175
Über die Autoren	179