

# Inhalt

Vorwort .....	V
Abbildungsverzeichnis .....	IX
Tabellenverzeichnis .....	XI
Abkürzungsverzeichnis .....	XIII
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Auslagerung von kaufmännischen Prozessen und Funktionen:</b>	
<b>Warum erst jetzt?</b> .....	<b>7</b>
2.1 Business Process Outsourcing liegt im Trend .....	7
2.2 BPO bringt weit mehr als nur Kosteneinparungen .....	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
<b>3 Gestaltungsoptionen und Vorüberlegungen .....</b>	<b>35</b>
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
<b>4 Outsourcing kaufmännischer Prozesse und Funktionen .....</b>	<b>47</b>
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
<b>5 Vorbereitung, Planung und Realisierung von Outsourcing-Initiativen .....</b>	<b>93</b>
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
<b>6 Den richtigen Partner finden</b> . . . . .	<b>121</b>
6.1 Anbieterspektrum . . . . .	121
6.2 Preismodelle . . . . .	127
<b>7 Rechtliche Aspekte</b> . . . . .	<b>133</b>
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
<b>8 Was bei der Auslagerung alles schief laufen kann — 20 Fallstricke</b> . . . . .	<b>153</b>
Literaturverzeichnis . . . . .	173
Stichwortverzeichnis . . . . .	175
Über die Autoren . . . . .	179