

# Inhalt

	Seite
Vorwort .....	5
Einleitung.....	11
<b>1 Bedeutung der Business-to-Business-Dienstleistungen für die deutsche Wirtschaft....</b>	<b>15</b>
<b>2 Unternehmensbereich Personal als strategischer Wertentwickler für das Unternehmen .....</b>	<b>19</b>
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
<b>3 Aktuelle Anforderungen aus Sicht von Anwenderunternehmen .....</b>	<b>45</b>
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
<b>4 BPO aus Sicht eines Dienstleisters .....</b>	<b>63</b>
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
<b>5 Referenzbeispiele aus der Praxis:</b>	
<b>BPO intelligent gestalten .....</b>	<b>79</b>
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
<b>6 Vergleichbare Leistungen und versteckte Kostenfallen .....</b>	<b>97</b>
<b>7 Mehrwert durch Innovationen beim Dienstleister am Beispiel AGG-konforme Bewerberverwaltung .....</b>	<b>103</b>
<b>8 Entwicklung des Outsourcings und Business Process Outsourcings .....</b>	<b>105</b>
<b>9 Neue Märkte entstehen: BPO HR im öffentlichen Sektor und im Gesundheitswesen .....</b>	<b>113</b>
<b>Glossar .....</b>	<b>117</b>
<b>Quellenverzeichnis .....</b>	<b>123</b>
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>125</b>