

# 5. PQM Dialog Business Process Outsourcing - Make or buy ?



## Business Process Outsourcing von Personalaufgaben

Thomas Eggert



**Thomas Eggert**  
Geschäftsführer

[thomas.eggert@begis.de](mailto:thomas.eggert@begis.de)  
Tel.: +49 174 3093521

## Vita

Bankkaufmann

Fachkaufmann Organisation

Mehr als 20 Jahre Erfahrung im Personalwesen

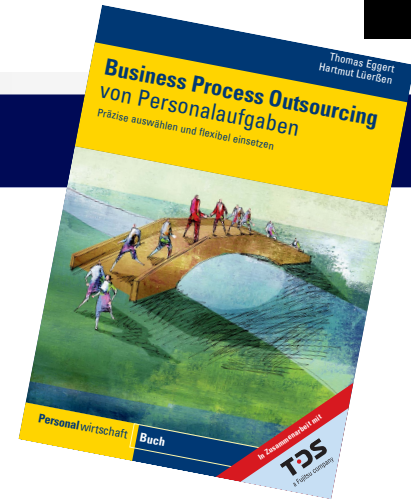
- Hypo-Bank AG
- pob Heidelberg AG
- BFD AG
- TDS HR Services & Solutions GmbH, TDS HR Services & Solutions Austria GmbH
- BEGIS GmbH

Buchautor: Business Process Outsourcing von Personalaufgaben

Initiator Der-HR-Blog

Gründer und Wirtschaftsbeirat TDS-Institut für angewandte Personalforschung

Aufgenommen in die Gruppe der Klugen Köpfe der Personalarbeit der Fachzeitschrift Personalwirtschaft aus dem Wolters Kluwer Verlag



# TDS HR Services & Solutions GmbH



## TDS HR *Services & Solutions*

Wir sind das externe HRSC für die DACH-Region und bieten **Services** und KnowHow für alle administrativen HR-Prozesse an

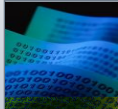


## TDS HR *Services & Solutions*

Wir sind der Technologiepartner für alle HR-**Solutions** in der DACH-Region



# BEGIS – ein Unternehmen mit 20jähriger Expertise für Sie



Digitale Akte  
Digitaler Workflow



HR-Prozessberatung



Digitalisierung

- Gründung: 1988 (Umfirmierung 1997)
- Stammkapital: € 100.000
- Umsatz 2010: € 1,7 Mio.
- Umsatz 2011: € 2,1 Mio.
- Firmensitz: Berlin

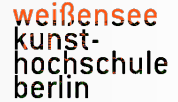


Mitarbeiter: 45  
davon 16 in der Digitalisierung

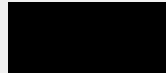
# Auszüge aus unseren Referenzen...



## Wissenschaft ffentlicher Dienst



## Industrie Dienstleister Stiftungen



## Banken



# Outsourcing



**Was hat  
Outsourcing mit  
Kindererziehung  
zu tun ?**

# Das mach ich doch (nicht) selbst!

Focus-Schule, Januar 2013



**Schwimmen,  
Skifahren, Benimm  
– was Kinder  
früher von ihren  
Eltern lernten, wird  
heute ausgelagert.**

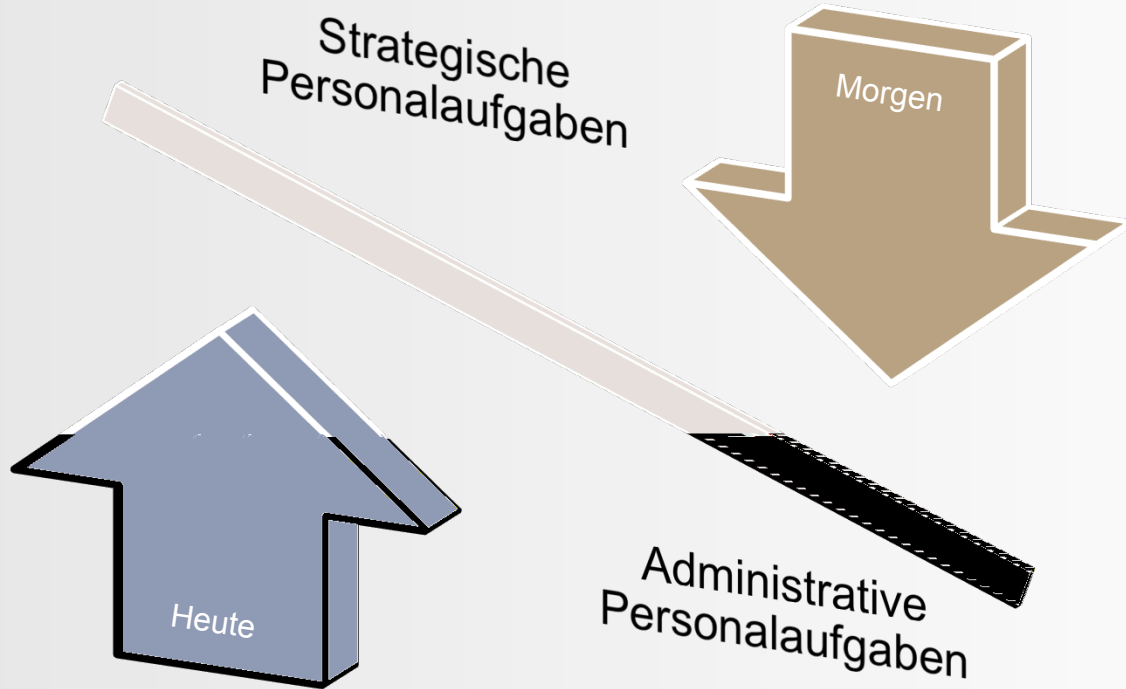
# Top Themen der Personalwirtschaft



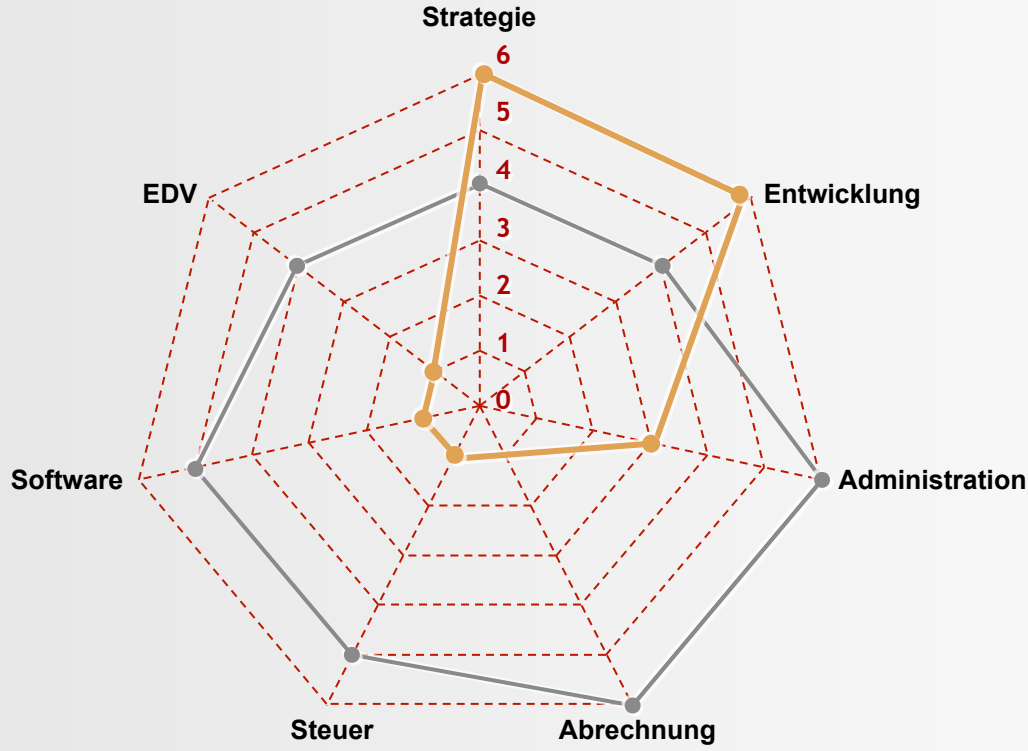
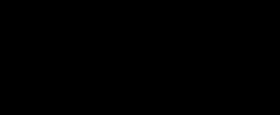
Vom Verwalter zum Gestalter Demographie  
Personalentwicklung Kosten Fachkräftemangel  
Mitarbeiterbindung **Talent Management** Führung  
Weiterbildung Beurteilung Retention Management **Social**  
**Media** Arbeitsrecht Mobile Recruiting  
Führungskräfteentwicklung Compensation & Benefits  
**Coaching** Gesundheitsmanagement



# Veränderte Anforderungen

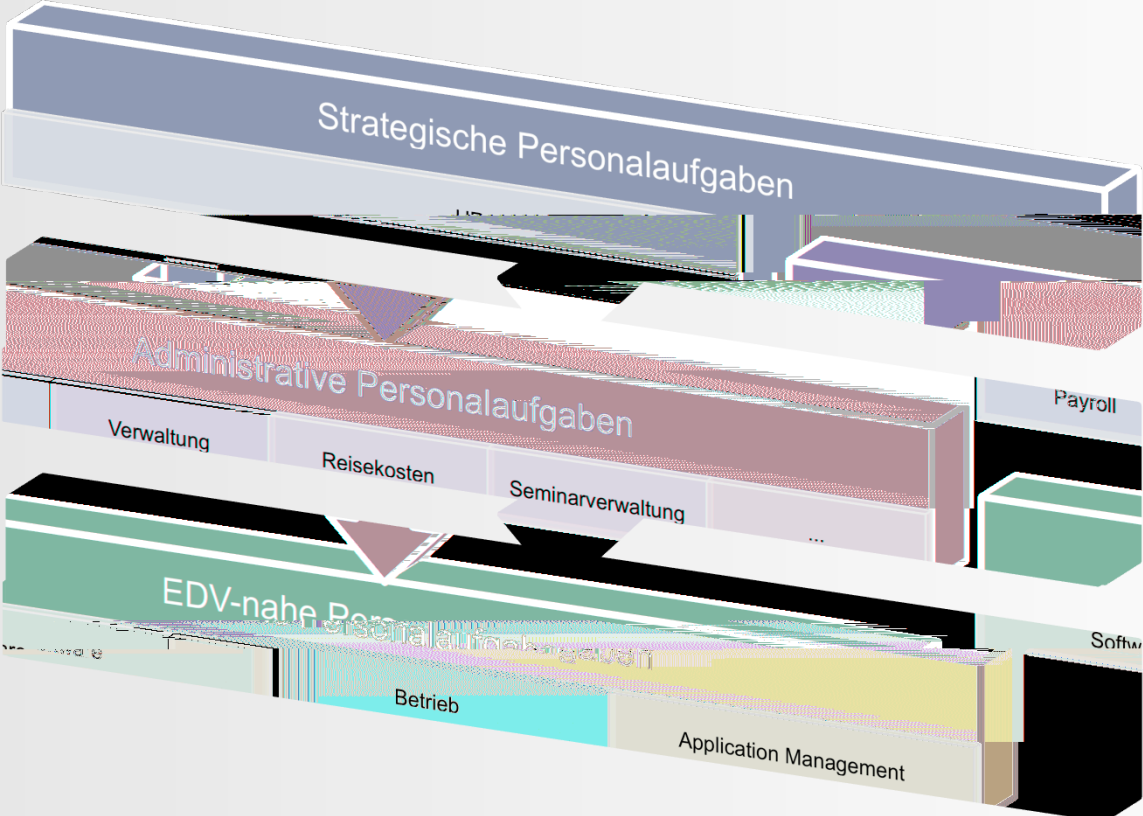
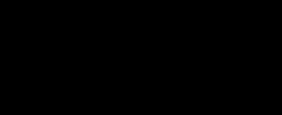


# Kompetenzänderung

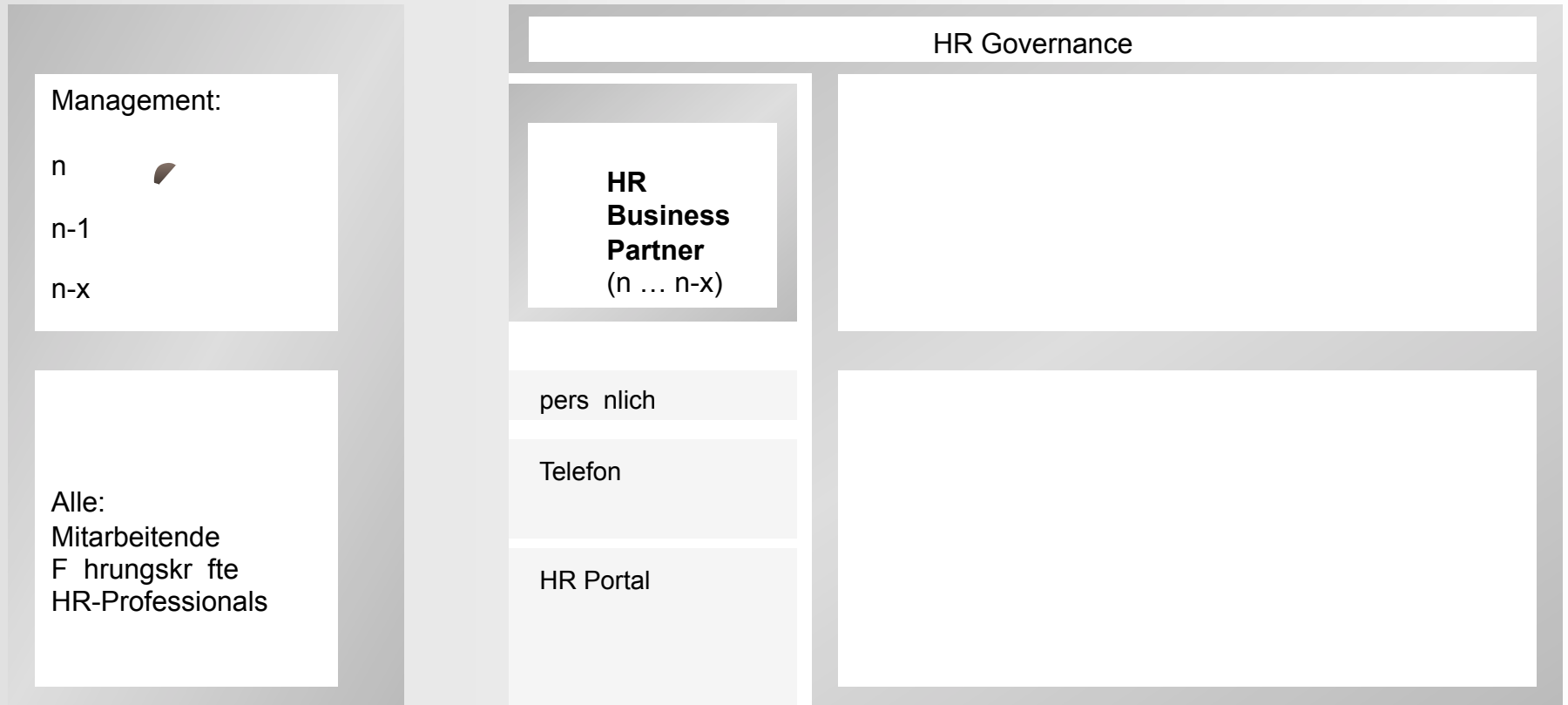


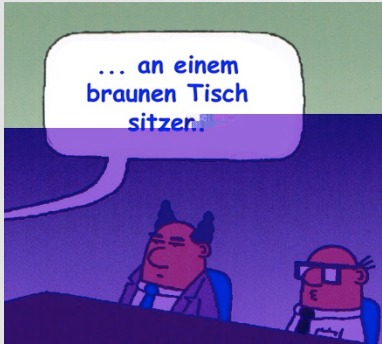
—○— Heute    —●— Morgen

# Das Schichtenmodell

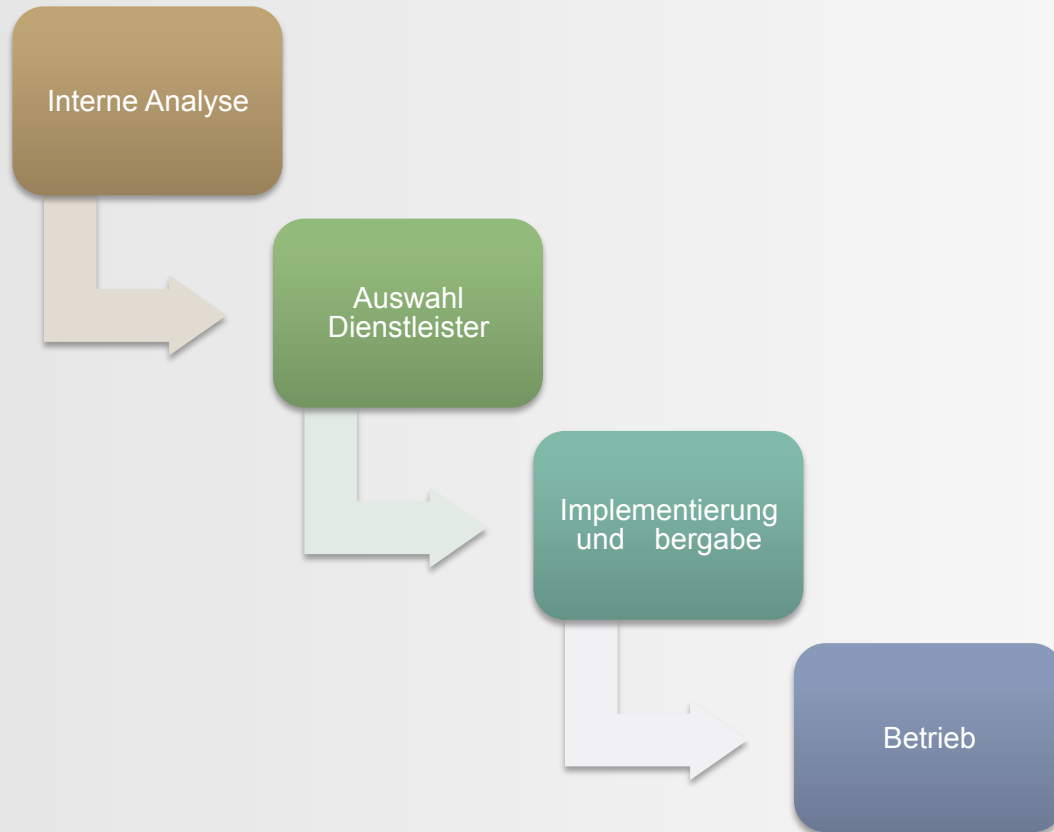


# Dave Ulrich Organisationsmodell





# Phasen eines BPO-Projektes



# Phasen eines BPO-Projektes

Interne Analyse

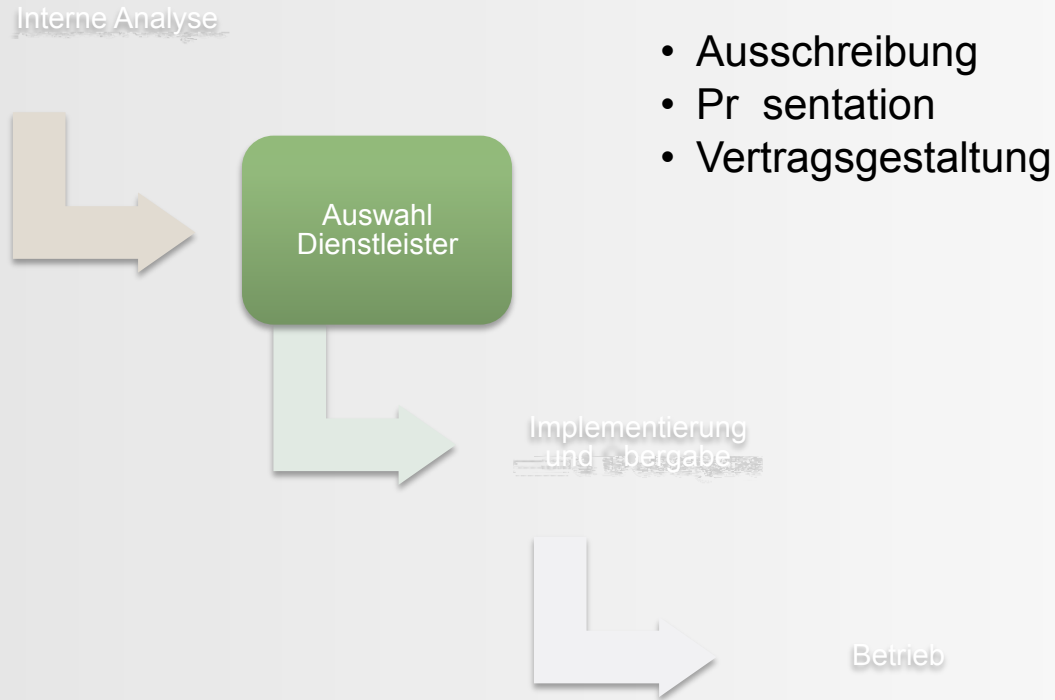
- Analyse der Aufgaben, Prozesse, Rollen, Kosten
- Geschäftsmodell
- Definition der Ziele

Auswahl  
Dienstleister

Implementierung  
und Übergabe

Betrieb

# Phasen eines BPO-Projektes





# Phasen eines BPO-Projektes

Interne Analyse



Auswahl  
Dienstleister



- Mitarbeiter-Kommunikation
- Prozess- /IT-Design
- SLA

Implementierung  
und bergabe



Betrieb

# Phasen eines BPO-Projektes

Interne Analyse



Auswahl  
Dienstleister



Implementierung  
und Übergabe



Betrieb

- Betrieb der Prozesse
- Pflege und Optimierung
- Controlling und Reporting



# Ihr Kind bekommt das Abzeichen ...



# Und wie kontrollieren Sie den Erfolg ?

## Service Level Agreements

- Qualität
- Termintreue
- Kundenzufriedenheitsanalyse

## Kosten



# Ihr Nutzen als Unternehmen ...



- ✓ Prozesse mit geringem Wertschöpfungspotenzial
- ✓ Kosteneinsparung
- ✓ Flexibilität
- ✓ Konzentration auf das Kerngeschäft
- ✓ Keine Probleme bei der Personalbeschaffung
- ✓ Schnelle Einführung neuer Anwendungen

# ... und als Personaler



- ✓ Entwicklung von Führungskräften
- ✓ Organisatorische / kulturelle Veränderungen
- ✓ Verhandlungspartner des Betriebsrats
- ✓ Beratung der Geschäftsleitung
- ✓ Aufbau/Veränderung Vergütungssysteme
- ✓ Mitarbeiterentwicklung
- ✓ Mitarbeitergewinnung / -bindung

# Chancen



Kosteneinsparung  
ca. 20 30%



Preis pro  
betreuter Mitarbeiter



Klare Definition von  
Prozessen und Spielregeln“



BPO verbessert die  
Servicequalität



A man in a dark suit, white shirt, and red plaid tie is lying on his back on a dark carpeted floor. A woman's leg, wearing a grey skirt and a black high-heeled boot, is positioned over his chest. The man has a pained or distressed expression on his face.

## Risiken

**Abhängigkeit von einem „Dritten“,  
kein eigenes KnowHow mehr**

**Prozesse müssen klar definiert sein**

**Preisstabilität**

**Koordination zwischen Kunde und  
Dienstleister notwendig**





Theoretisch  
kann ich  
Praktisch

alles

BEGIS