



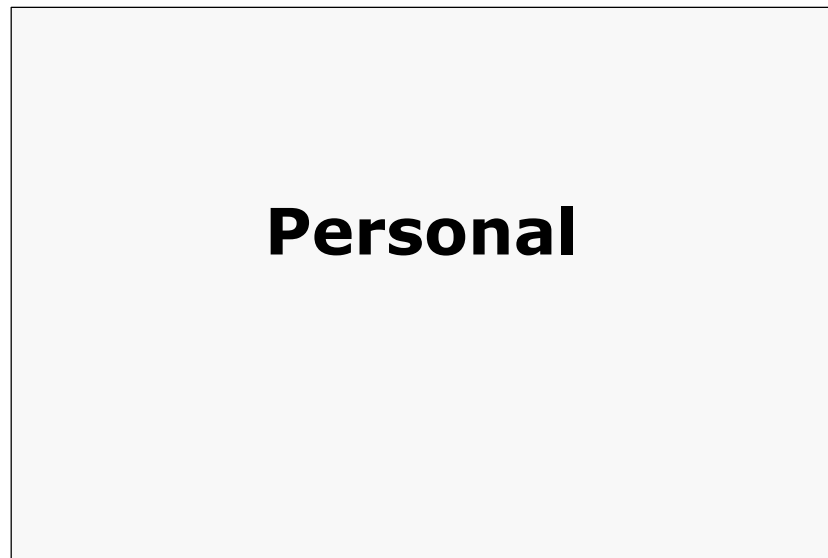
Kommunizieren :: Leisten :: Durchführen

Von der Personalabteilung zum Shared Services Center „Personal“

Juni 2004

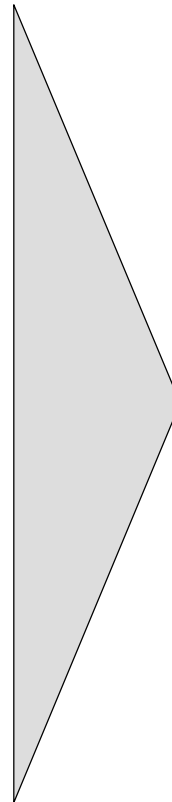
Dienstleistungsbereich Personal

Dienstleistungsbereich

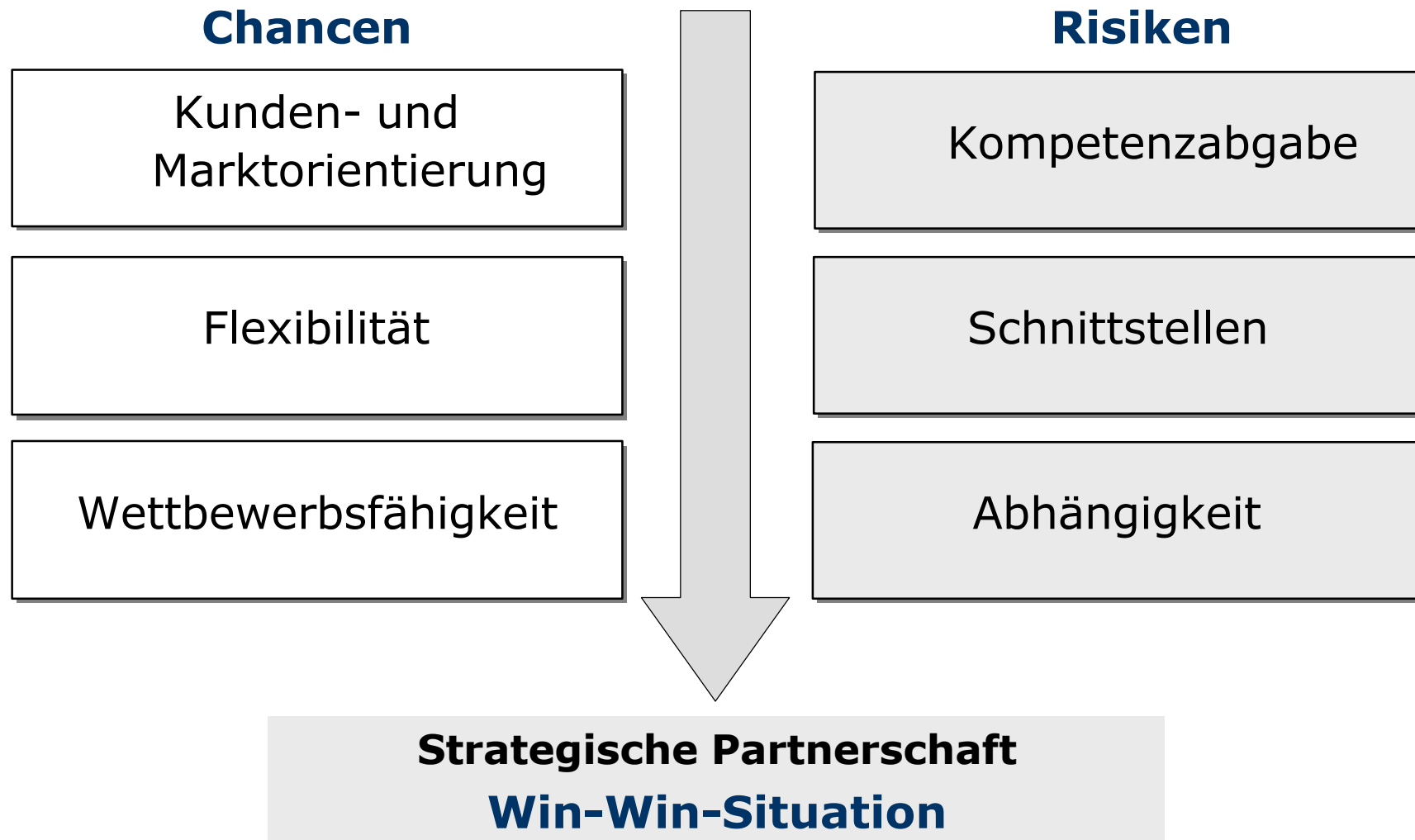


als Shared Services

Kunden



Chancen und Risiken bei der Errichtung eines SSC



Shared Services Center Personal

Klassische HR-Instrumente

- Personalmarketing
- Personalbeschaffung
- Personalbetreuung
- Personalentwicklung
- Personalabrechnung
- Personalcontrolling

Individuelle HR-Instrumente

- Organisationsentwicklung
- Begleitung bei Projekten und Veränderungsprozessen
- Führungskräfteberatung
- Teamorientierte Maßnahmen
- Weltweit einsetzbare und kompatible Maßnahmen

**flexible, schnelle
Aktion und Reaktion**

Marktgeschehen

Kundenanforderungen

Gesellschaftswandel

Individuelle HR-Instrumente

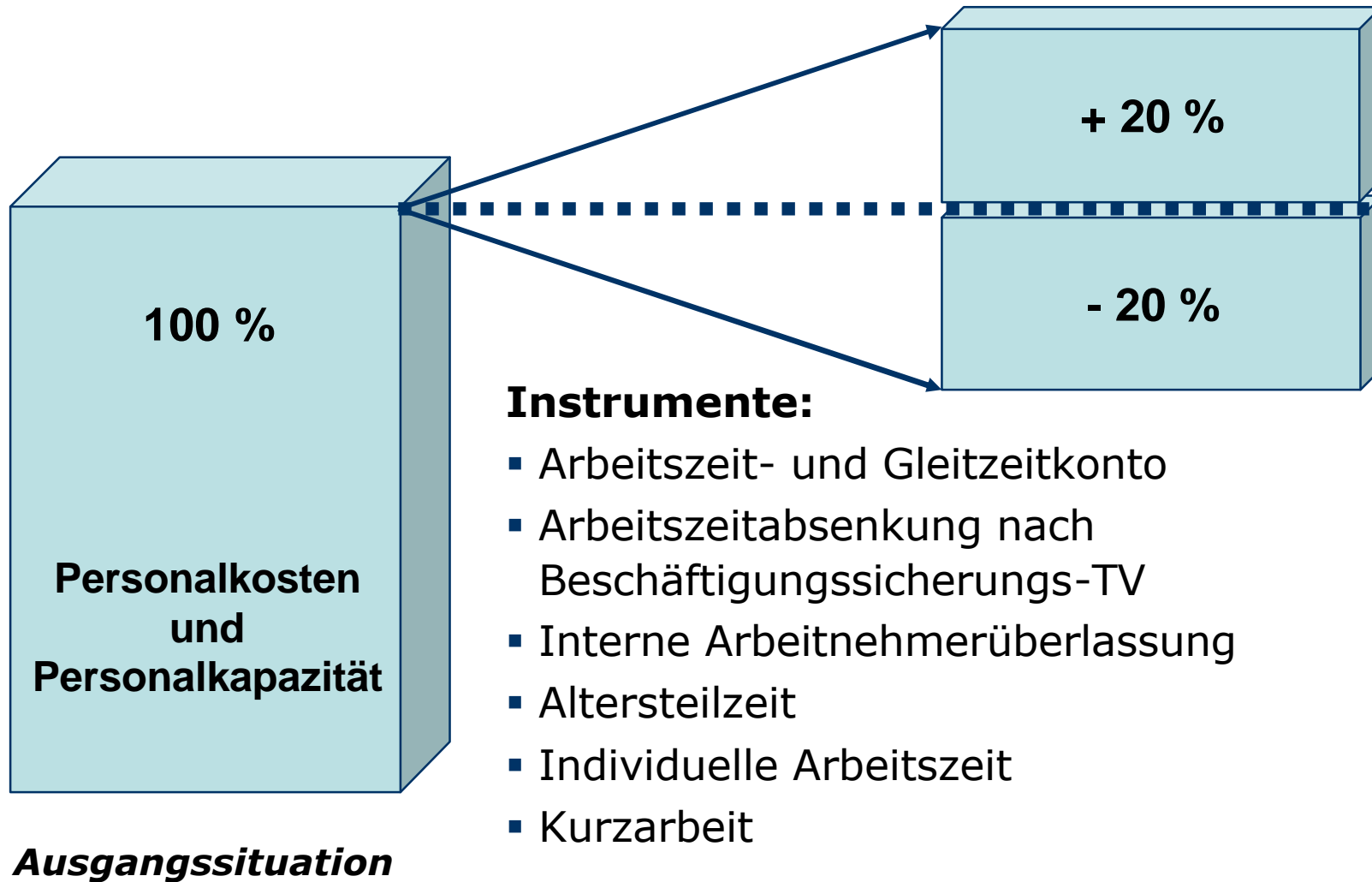
- **Beispiel 1:**

Flexibilisierung von Personalkosten und Personalkapazität

- **Beispiel 2:**

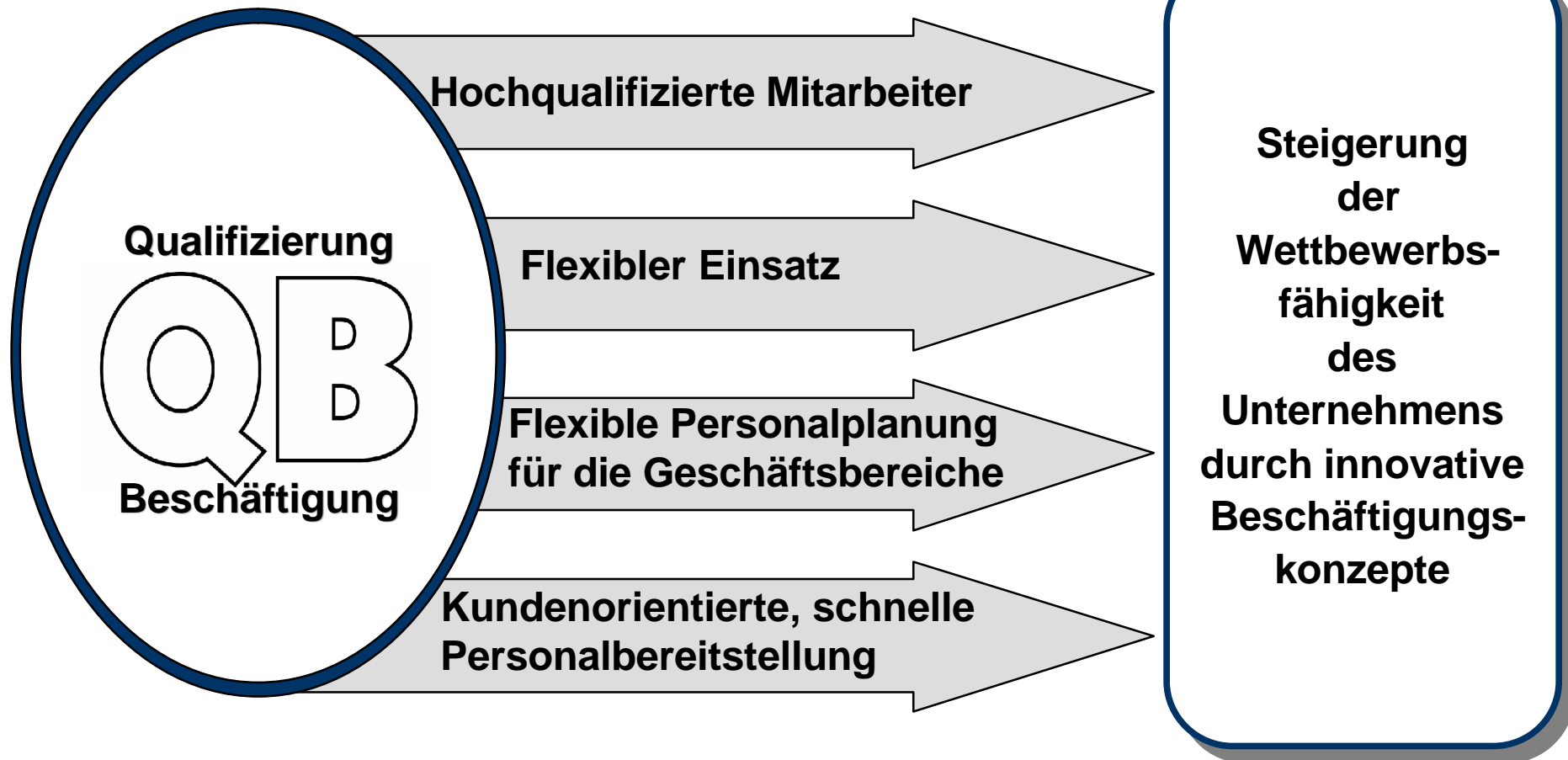
Qualifizierung und Beschäftigung GmbH
→ **Interne Arbeitnehmerüberlassung**

Flexibilisierung von Personalkosten und Personalkapazität



Qualifizierung und Beschäftigung GmbH

Interne Arbeitnehmerüberlassung



Von Employment zu Employability !

Vom Arbeitnehmer zum Mitgestalter

- Synergieeffekte Konzentration auf einen zentralen Anbieter
- Benchmark Professionelle, wettbewerbsfähige Dienstleistungen
- Vertragsmanagement Innovative Entwicklungen im Dienstleistungssektor
 - ➔ weg vom Erbringer
 - ➔ hin zum Besorger
- Drittkunden- bzw. Außenumsatz Entlastung unternehmensinterner Kunden durch Deckungsbeiträge

Kunden- und Lieferantenbeziehungen

Preisbildung und Leistungsverrechnung

- Grundlage sind Dienstleistungsverträge
- Preisbildung kostenorientiert mit marktgerechten Preisen (Transparenz und Vergleichbarkeit mit Dritten)
- Drittkundenumsatz als Deckungsbeitrag
- Permanenter Abgleich „make or buy“
- Drittmarktpreise als Obergrenze für die interne Leistungsverrechnung

Kunden- und Lieferantenbeziehungen

Preisbildung und Leistungsverrechnung

- Preisdifferenzierung nach Art und Vergütung
 - ➔ „Management Fee“-Vergütungen für bestimmte Serviceleistungen
(Jahresvereinbarungen aufgrund bestimmter Kapazitäten...)
 - ➔ Verbrauchsbezogene Leistungen
 - ➔ Auftragsbezogene Leistungen

Kunden- und Lieferantenbeziehungen

Kalkulations- und Verrechnungsbasis für Dienstleistungen – Beispiele -

Personaldienstleistungen	Kalkulations- und Verrechnungsbasis	
Lohn-, Gehalts- und Rentenabrechnung	EURO / MA und Monat	Verr. Satz /MA und Monat
Berufsausbildung	EURO / MA	Tagessatz für Ausbildung externe Ausbilder
Arbeitsmedizinische Leistung	EURO / MA	Stundensatz / Tagessatz für Betriebsarzt
Arbeitsrecht/ Betriebsvereinbarungen	EURO / MA entsprechen jeweiliger Inanspruchnahme	Tagessätze für mögliche externe Beratungsleistungen
Personalbetreuung und -beratung		
Fuhrparkmanagement	Mtl. Direktbelastung durch Leasinggeber	

Ziele und Zukunftsorientierung

- **Ausbau einzelner Servicebereiche zu echten Profitcentern mit wachsendem Außenumsatz**
 - ➔ Wirtschaftliche Nutzung vorhandener Know-How- und Infrastruktur-Kapazitäten
 - ➔ Stärkere Wettbewerbs- und Marktorientierung

Qualitätsmanagement

Sicherstellung der Kundenanforderungen durch

- **Regelmäßigen Erfahrungsaustausch**
- **Informationsveranstaltungen**
- **Kundenbefragungen**
- **Marktbeobachtung**
- **Benchmarks**

Schnittstellen zum Betriebsrat

- „Management by Betriebsverfassung“ als Grundsatz
- Offenheit und regelmäßige Information schaffen Vertrauen und Verständnis
- Ein gut informierter Betriebsrat ist der bessere Partner
- Sensibilisierung des Betriebsrates für wirtschaftliche Fragestellungen und Zusammenhänge
- Veränderte Strukturen zwingen die Beteiligten zu unternehmerischem Denken und zur Kundenorientierung
- Beständigkeit durch Wandel

Resümee

- Die Umsetzung der personellen Reorganisationsprozesse sowie das notwendige Umdenken der Mitarbeiter vom Arbeitnehmer zum Mitgestalter und Anbieter von Dienstleistungen ist erfolgreich
- Der Shared Services Center leistet somit einen wesentlichen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit im Unternehmen durch kontinuierliche Verbesserung von Leistung und Qualität
- Der Shared Services Center bietet Kompetenz und Nutzen für interne und externe Kunden