

Shared Service

Zusammenlegung administrativer Bereiche statt Zentralisierung oder Outsourcing. Es geht um die Nutzung von Skaleneffekten, Know-how-Konzentration und Standardisierung sowie um die Vermeidung von vermehrter Administration beim Aufbau von Kompetenz-Zentren.



Stand 07/2004



Situation

Eine Reorganisation oder Restrukturierung der Geschäftsprozesse in den administrativen Bereichen eines Unternehmens ist der häufigste Anlass zum Aufbau von Shared Service Centern

Redundante Verwaltungsprozesse nach Fusionen oder Akquisitionen stellen ebenso Gründe für einen Shared Service Center-Aufbau dar, wie die Definition neuer Anforderungen hinsichtlich der Kundenorientierung oder wie das Erschließen neuer Geschäftsfelder.

Folgende Bereiche bieten sich besonders für Shared Service an:

- Personalwesen
- Informationstechnologie (IT)
- Finanzen (Finanzbuchhaltung)
- Recht
- Einkauf
- Callcenter
- Facility Management
- Reisemanagement
- Logistik



Ziel

Reduzierung der Kosten durch ein zielgerichtetes Zusammenlegen dezentraler Prozesse und durch Standardisierung

Nutzung der Economies of Scale und Interdependenzen

Schaffung einer erhöhten Kostentransparenz und eines erheblich verbesserten Kostenbewusstseins

Qualitätssteigerung durch erfolgte Optimierung und Standardisierung von Prozessen

Reduzierung der Durchlaufzeiten

Aufbau / Ausbau eines zentralen Prozess- und IT-Know-how

Verbesserung des Zugriffs auf wichtige Informationen für das Management von Kundenbeziehungen



Vorgehen

Durchführung einer Vorstudie mit Zielfestlegung, Projektdefinition

Analysephase mit Auswahl der geeigneten Prozesse, Prüfung der Machbarkeit und wirtschaftliche Bewertung

Soll-Konzeption der Ablauf- und Aufbauorganisation

Erstellung eines Preis-/Leistungsverzeichnisses

Rechtliche Betrachtung der entwickelten Szenarien

Organisatorische / IT-technische Umsetzung des Shared Service Centers

Review und Erfolgsauditing



Ergebnis

Die „Verwaltungsleistung“ wird hoch effizient, wettbewerbsfähig, markt- und serviceorientiert erbracht

Existenz Shared Service Center mit definiertem Preis- und Leistungskatalog

Aufbau eines internen Verhältnisses Kunden-Lieferanten

Konzentration auf das Kerngeschäft

Durch optimierte Prozesse und den verbesserten Technologie-Einsatz lassen sich Qualitätssteigerungen in der Leistungserstellung erzielen

Reduktion der Gesamtkosten

Spezialisierte und hoch motivierte Mitarbeiter

