Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XIX
Tabellenverzeichnis	XXI
Abkürzungsverzeichnis.....	XXIII
1 Grundlagen der Arbeit	1
1.1 Einleitung.....	1
1.2 Forschungsmotivation	2
1.2.1 Praxisbedeutung des Themenkomplexes.....	3
1.2.2 Forschungsstand und Forschungsbedarf.....	5
1.3 Ziel der Arbeit und zentrale Fragestellungen.....	8
1.4 Aufbau der Arbeit.....	9
2 Grundlagen und Gestaltungsoptionen von Shared Services Konzepten im HR-Bereich multinationaler Unternehmungen.....	11
2.1 Traditionen, Trends und Herausforderungen im Personalmanagement multinationaler Unternehmungen	11
2.2 Grundlagen der Organisation betrieblicher Personalarbeit in multinationalen Unternehmen.....	15
2.3 Grundlagen des Shared Service Center Konzepts.....	20
2.3.1 Definitive und begriffliche Abgrenzung.....	20
2.3.2 Treiber und historische Entwicklung	28
2.3.3 Ziele und Risiken der Implementierung von Shared Services Konzepten	30
2.3.3.1 Ziele	30
2.3.3.2 Risiken	34
2.4 Anwendungsgebiete des Shared Services-Konzepts.....	37
2.4.1 Supportprozesse als Anknüpfungspunkte für Shared Services	37
2.4.2 Handlungsfelder des HRM zur Umsetzung des SSC-Konzepts	44
2.5 Das Business Partner Konzept als Grundlage von HR Shared Services	49
2.6 Gestaltungsoptionen von HR Shared Services	54
2.6.1 Implementierungsstrategie.....	56
2.6.2 Rahmenparameter der SSC-Architektur	59
2.6.3 Organisation & Governance.....	66
2.6.4 Leistungsbeziehungen	74
2.6.5 Leistungserbringung.....	85
2.6.6 Leistungs- und Erfolgsmessung.....	87

3	Konzeptioneller Bezugsrahmen der Analyse der vorliegenden Fragestellung	90
3.1	Die Rolle des konzeptionellen Bezugsrahmens in der qualitativen Forschung.....	90
3.2	Überprüfung möglicher theoretischer Grundlagen hinsichtlich ihrer Eignung zur Fundierung der Thematik	91
3.3	Entwicklung eines konzeptionellen Bezugsrahmens auf Basis der Theorie der wertorientierten Unternehmensführung.....	108
3.4	Anforderungen an eine wertorientierte Ausgestaltung von Shared Services Konzepten.....	115
4	Explorative Analyse des HR-Shared Services Konzepts	119
4.1	Grundlagen der empirischen Untersuchung.....	119
4.1.1	Methodische Grundlagen der Forschungsstrategie	119
4.1.2	Vorgehensweise.....	123
4.1.3	Vorbereitung der empirischen Untersuchung.....	123
4.1.4	Selektion der Zielorganisationen.....	124
4.1.5	Datenerhebung	126
4.1.5.1	Interviews	127
4.1.5.2	Dokumentenanalyse	130
4.1.5.3	Beobachtungen	131
4.1.6	Auswertung & Analyse	131
4.1.7	Aufbau der Fallstudie	132
4.2	Fallstudie 1: HR-Shared Services Aktivitäten bei Alpha.....	133
4.2.1	Darstellung des Falls.....	133
4.2.1.1	Unternehmensportrait Alpha	133
4.2.1.2	Ausgangssituation und strategischer Kontext.....	134
4.2.1.3	Das HR-SSC-Projekt.....	136
4.2.1.4	Die HR-Shared Services Organisation bei Alpha.....	137
4.2.1.5	Geplante nächste Evolutionsschritte.....	140
4.2.2	Fallanalyse.....	140
4.2.2.1	Analyse des Shared Services Modells auf Basis des Untersuchungsframeworks	140
4.2.2.2	Erfolgswirkungen der HR-SSC-Organisation als Treiber des Unternehmenswerts	146
4.2.3	Zusammenfassung und Diskussion der Fallstudie.....	148
4.3	Fallstudie 2: HR-Shared Services Aktivitäten bei ABB.....	153
4.3.1	Darstellung des Falls.....	153
4.3.1.1	Unternehmensportrait ABB	153

4.3.1.2	Ausgangssituation und strategischer Kontext	154
4.3.1.3	Das HR-SSC-Projekt	155
4.3.1.4	Die HR-Shared Services Organisation bei ABB	157
4.3.1.5	Geplante nächste Evolutionsschritte	159
4.3.2	Fallanalyse	160
4.3.2.1	Analyse des Shared Services Modells auf Basis des Untersuchungsframeworks	160
4.3.2.2	Erfolgswirkungen der HR-SSC-Organisation als Treiber des Unternehmenswerts	165
4.3.3	Zusammenfassung und Diskussion der Fallstudie	168
4.4	Fallstudie 3: HR-Shared Services Aktivitäten bei BMW	173
4.4.1	Darstellung des Falls	173
4.4.1.1	Unternehmensportrait BMW	173
4.4.1.2	Ausgangssituation und strategischer Kontext	173
4.4.1.3	Das HR-SSC-Projekt	174
4.4.1.4	Die HR-Shared Services Organisation bei BMW	176
4.4.1.5	Geplante nächste Evolutionsschritte	178
4.4.2	Fallanalyse	179
4.4.2.1	Analyse des Shared Services Modells auf Basis des Untersuchungsframeworks	179
4.4.2.2	Erfolgswirkungen der HR-SSC-Organisation als Treiber des Unternehmenswerts	185
4.4.3	Zusammenfassung und Diskussion der Fallstudie	188
4.5	Fallstudie 4: HR-Shared Services Aktivitäten bei Delta	192
4.5.1	Darstellung des Falls	192
4.5.1.1	Unternehmensportrait Delta	192
4.5.1.2	Ausgangssituation und strategischer Kontext	192
4.5.1.3	Das HR-SSC-Projekt	193
4.5.1.4	Die HR-Shared Services Organisation bei Delta	195
4.5.1.5	Geplante nächste Evolutionsschritte	197
4.5.2	Fallanalyse	197
4.5.2.1	Analyse des Shared Services Modells auf Basis des Untersuchungsframeworks	197
4.5.2.2	Erfolgswirkungen der HR-SSC-Organisation als Treiber des Unternehmenswerts	203
4.5.3	Zusammenfassung und Diskussion der Fallstudie	205
4.6	Fallstudie 5: HR-Shared Services Aktivitäten bei Deutsche Bank AG	209
4.6.1	Darstellung des Falls	209

4.6.1.1	Unternehmensportrait Deutsche Bank AG	209
4.6.1.2	Ausgangssituation und strategischer Kontext	210
4.6.1.3	Das HR-SSC Projekt	211
4.6.1.4	Die HR-Shared Services Organisation bei der Deutschen Bank	212
4.6.1.5	Geplante nächste Evolutionsschritte	214
4.6.2	Fallanalyse	215
4.6.2.1	Analyse des Shared Services Modells auf Basis des Untersuchungsframeworks	215
4.6.2.2	Erfolgswirkungen der HR-SSC-Organisation als Treiber des Unternehmenswerts	221
4.6.3	Zusammenfassung und Diskussion der Fallstudie	222
4.7	Fallstudie 6: HR-Shared Services Aktivitäten bei Beta	226
4.7.1	Darstellung des Falls	226
4.7.1.1	Unternehmensportrait Beta	226
4.7.1.2	Ausgangssituation und strategischer Kontext	226
4.7.1.3	Das HR-SSC-Projekt	227
4.7.1.4	Die HR-Shared Services Organisation bei Beta	229
4.7.1.5	Geplante nächste Evolutionsschritte	230
4.7.2	Fallanalyse	231
4.7.2.1	Analyse des Shared Services Modells auf Basis des Untersuchungsframeworks	231
4.7.2.2	Erfolgswirkungen der HR-SSC Organisation als Treiber des Unternehmenswerts	235
4.7.3	Zusammenfassung und Diskussion der Fallstudie	237
4.8	Zusammenfassung und kritische Würdigung der Fallstudienresultate	240
5	Ableitung von Erfolgsfaktoren und Handlungsempfehlungen	246
5.1	Typologisierung von HR-SSC-Lösungen	246
5.2	Ableitung strategischer Erfolgsfaktoren und Handlungsempfehlungen	254
5.2.1	Allgemeine Erfolgsfaktoren	254
5.2.2	Erfolgsfaktoren für HR-SSC des Phänotyps I	257
5.2.3	Erfolgsfaktoren für HR-SSC des Phänotyps II	258
5.2.4	Erfolgsfaktoren für HR-SSC des Phänotyps III	261
6	Schlussbetrachtung und Ausblick	262
6.1	Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse	262
6.2	Ausblick auf nächste Evolutionsstufen des Konzepts	265
6.3	Kritische Würdigung und Ausblick auf weiteren Forschungsbedarf	267
	Literaturverzeichnis	269

Anlagen	285
A 1: Interviewleitfaden externe Fachexperten	285
A 2: Interviewleitfaden Projektmanager und HR SSC-Leiter	287
A 3: Interviewleitfaden Kunden des SSC und HR Business Partner	290
A 4: Interviewleitfaden Projektentscheider und HR-Leiter	291
A 5: Interviewleitfaden Projektentscheider und HR-Leiter	293