

# **Entwicklung von Shared Services in Österreich**

**Studie der  
act Management Consulting**

**Herbst 2004**

Mag. Kurt Brunner

Wien, 4. November 2004

# Agenda

---

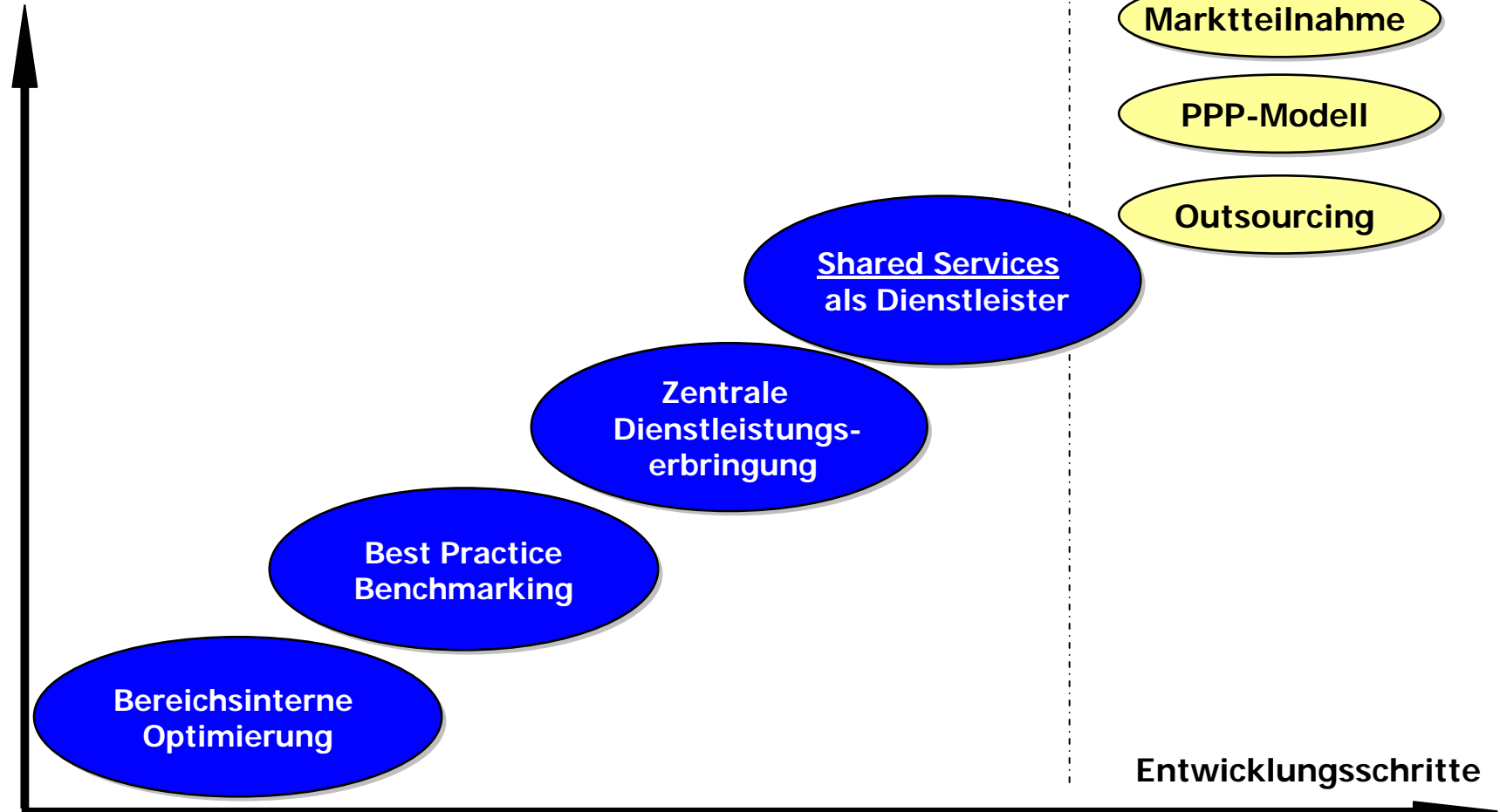
1. Shared Services
2. Studiendesign
3. Shared Services in Österreich - Status und Entwicklung
4. Erfahrungen mit Shared Service Organisationen

# Abgrenzung Shared Services

- **Zentrale Dienstleistungserbringung:**  
Zentrale Erbringung interner Dienstleistungen z.B. durch Konzern, Unternehmenszentrale oder Stammhaus für andere meist, dezentrale Unternehmenseinheiten
- **Dienstleistungen im Rahmen von Shared Service Centern:**  
In einer eigenen Organisationseinheit gebündelte Erbringung interner Dienstleistungen mit transparenter Leistungsbeziehung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer für eine kontinuierliche Qualitäts- und Kostenverbesserung
- **Outsourcing der Dienstleistungen:**  
Auslagerung bestimmter Dienstleistungen an unternehmensfremde Einheiten (z.B. IT-Rechenzentrum, Personalverrechnung)

# Entwicklungsschritte für die Optimierung von Supportprozessen

Optimierungspotenzial



# Ausgewählte Projekterfahrungen der act MC Berater im Bereich Shared Services und Outsourcing



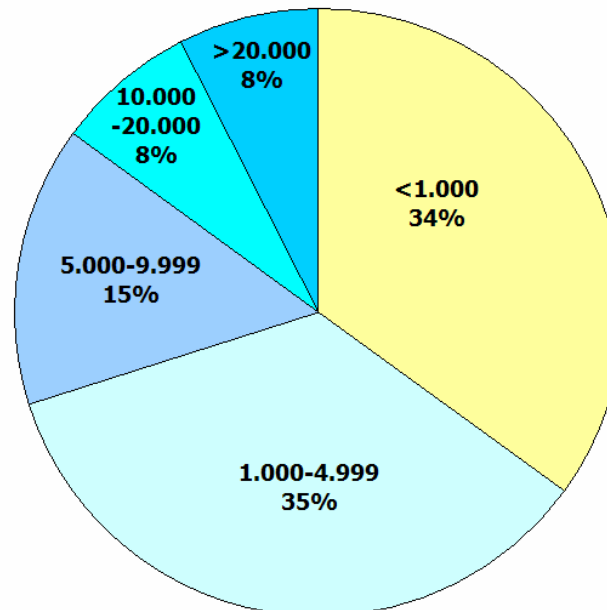
# Agenda

---

1. Shared Services
2. Studiendesign
3. Shared Services in Österreich - Status und Entwicklung
4. Erfahrungen mit Shared Service Organisationen

# Studiendesign und Studienteilnehmer

- Rund 50 Teilnehmer der Top Unternehmen und Organisationen im privatwirtschaftlichen und öffentlichen Bereich
- Studienumfang deckt 210.000 MitarbeiterInnen ab
- Branchen: Industrie, Dienstleistungen, Transport, öffentlicher Bereich
- Größe/Mitarbeiteranzahl der Studienteilnehmer:



# Verbreitung und Umfang von Shared Services bei den untersuchten Unternehmen

- Verbreitung von Shared Service Centern (SSC)
  - 33% betreiben ein SSC
  - 27% planen ein SSC
  - 40% haben kein SSC und planen derzeit kein SSC
  
- Umfang und Größe der untersuchten Shared Service Aktivitäten
  - Derzeit sind rd. 2.200 Mitarbeiter in SSC's beschäftigt
  - Die durchschnittliche SSC-Größe beträgt 166 Mitarbeiter
  - Künftig sind weitere rd. 1.450 Mitarbeiter in SSC's geplant

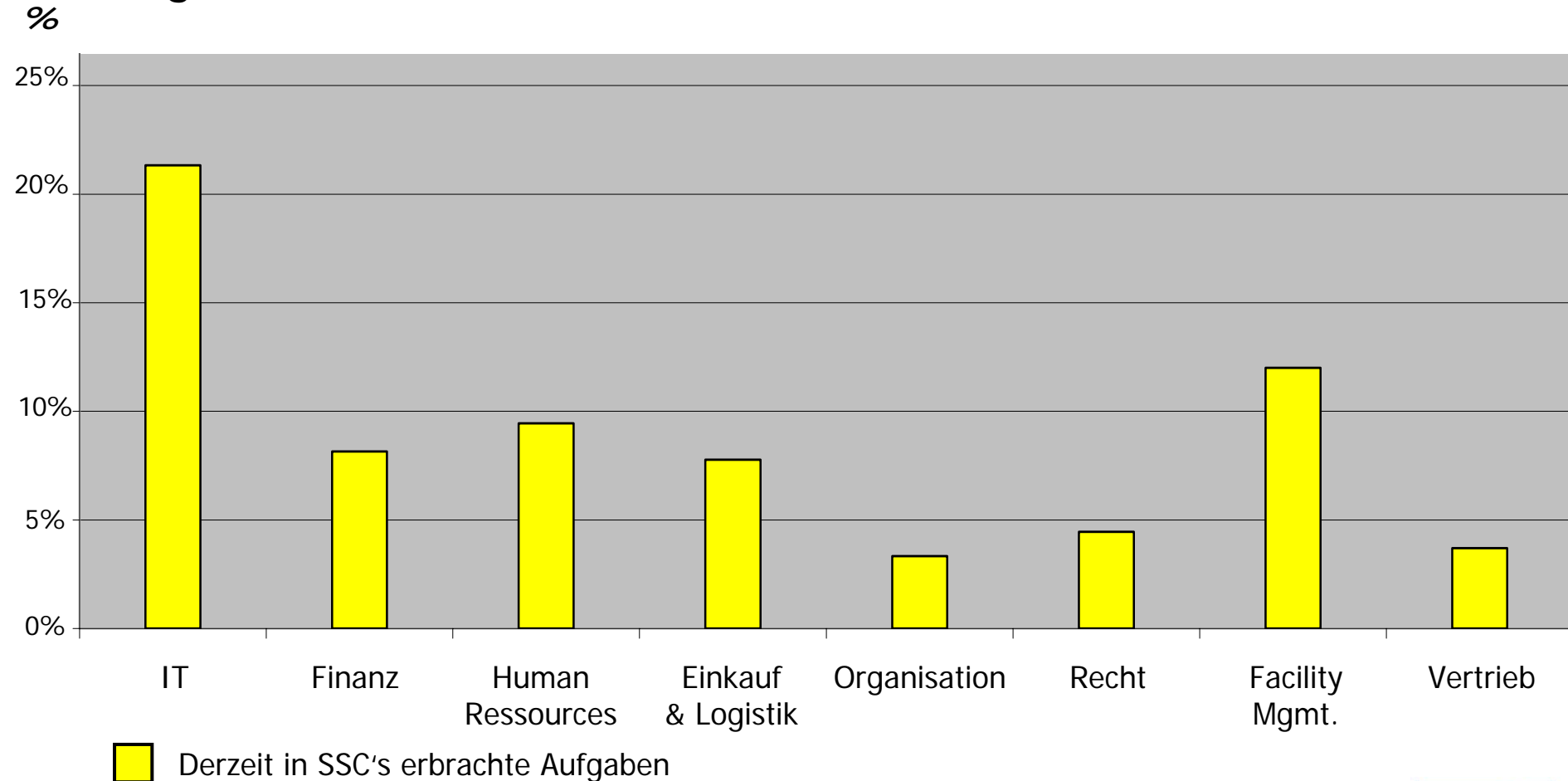
# Agenda

---

1. Shared Services
2. Studiendesign
3. Shared Services in Österreich - Status und Entwicklung
4. Erfahrungen mit Shared Service Organisationen

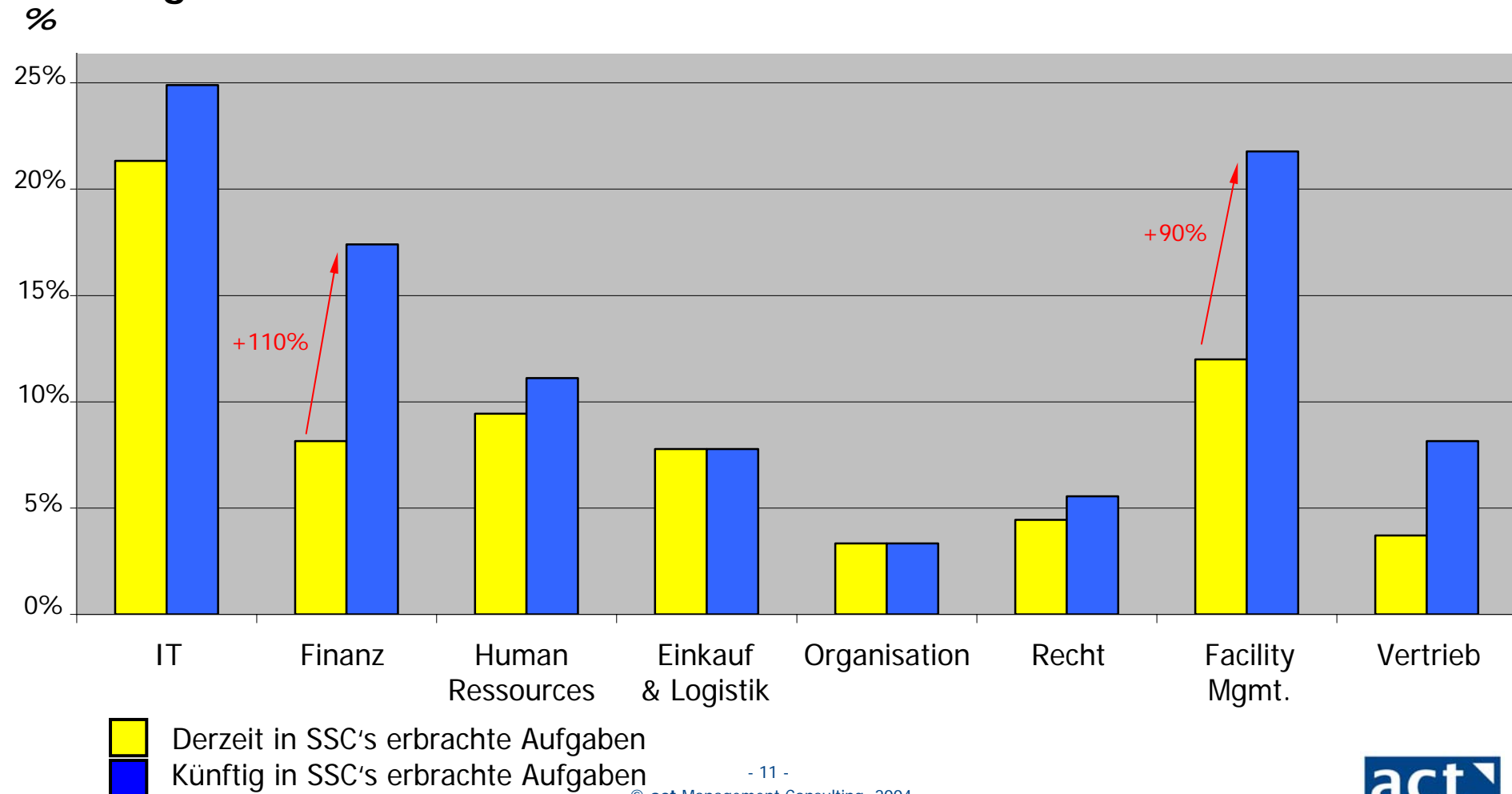
# Die aktuelle Verbreitung von Shared Services in Österreich

Welche Aufgaben werden derzeit in Shared Service Center abgewickelt?



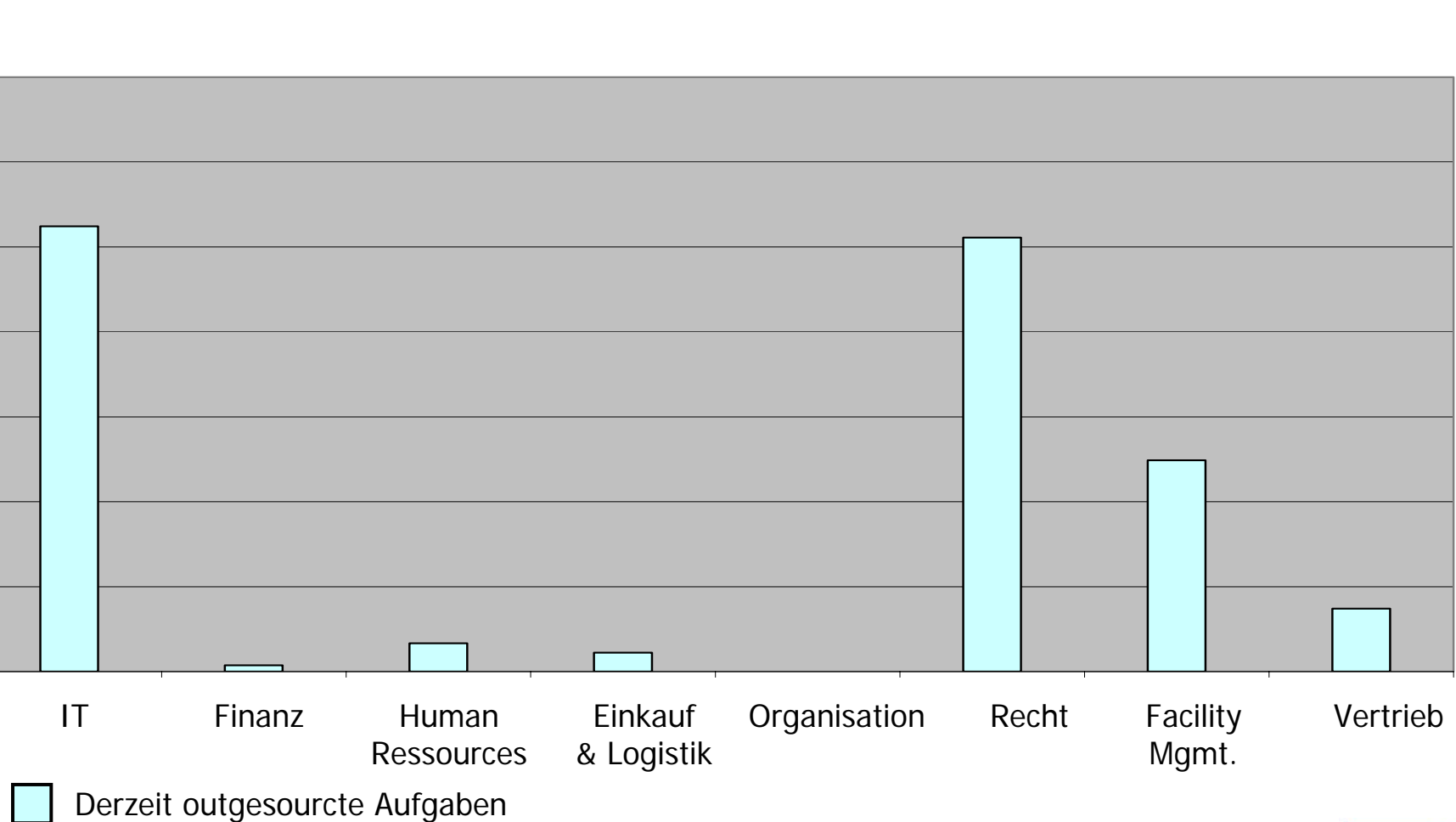
# Die Entwicklung von Shared Services in Österreich

Welche Aufgaben werden derzeit bzw. künftig in Shared Service Center abgewickelt?



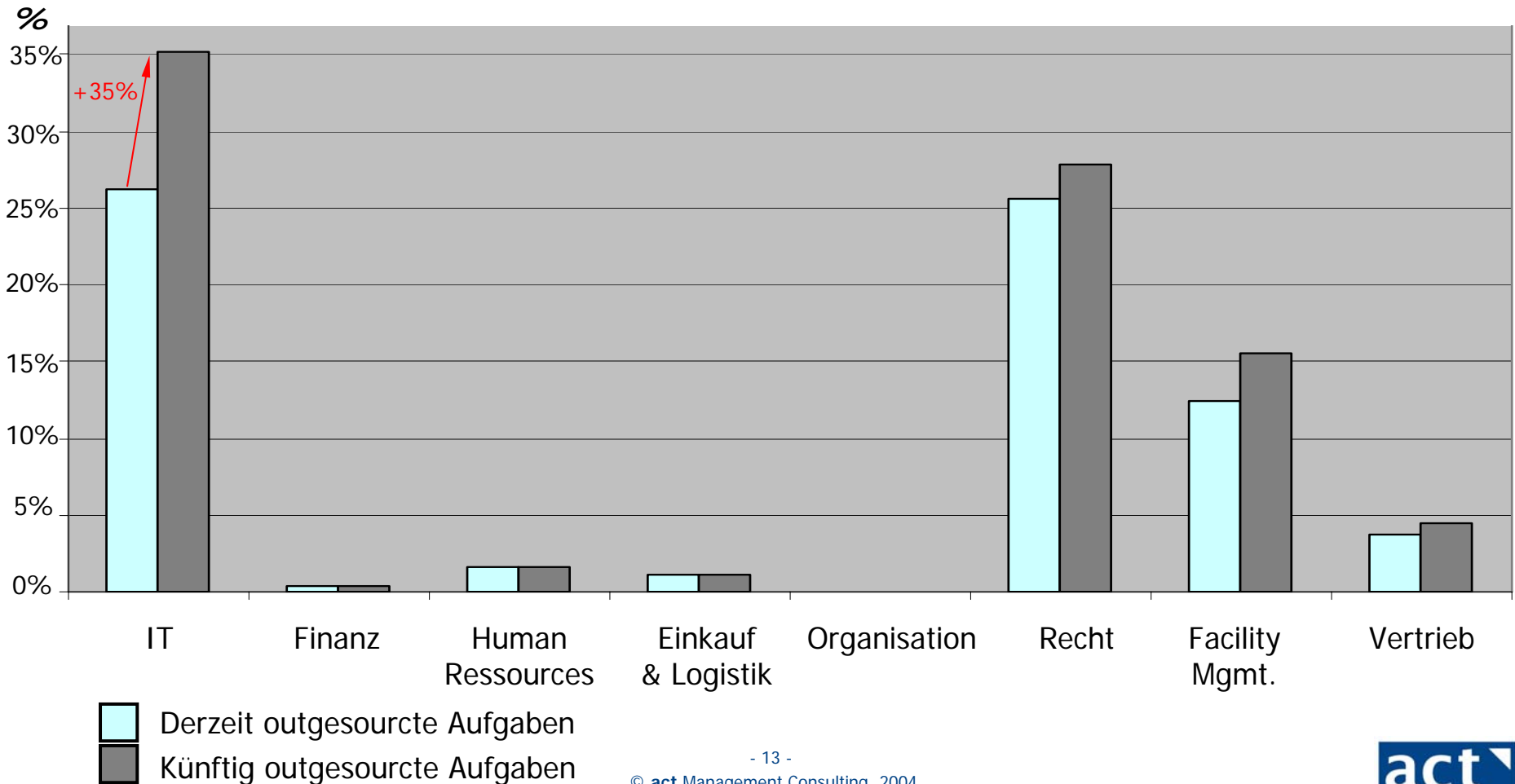
# Die aktuelle Verbreitung von Outsourcing in Österreich

Welche Aufgaben werden derzeit ausgelagert?



# Die Entwicklung von Outsourcing in Österreich

Welche Aufgaben werden derzeit bzw. künftig ausgelagert?



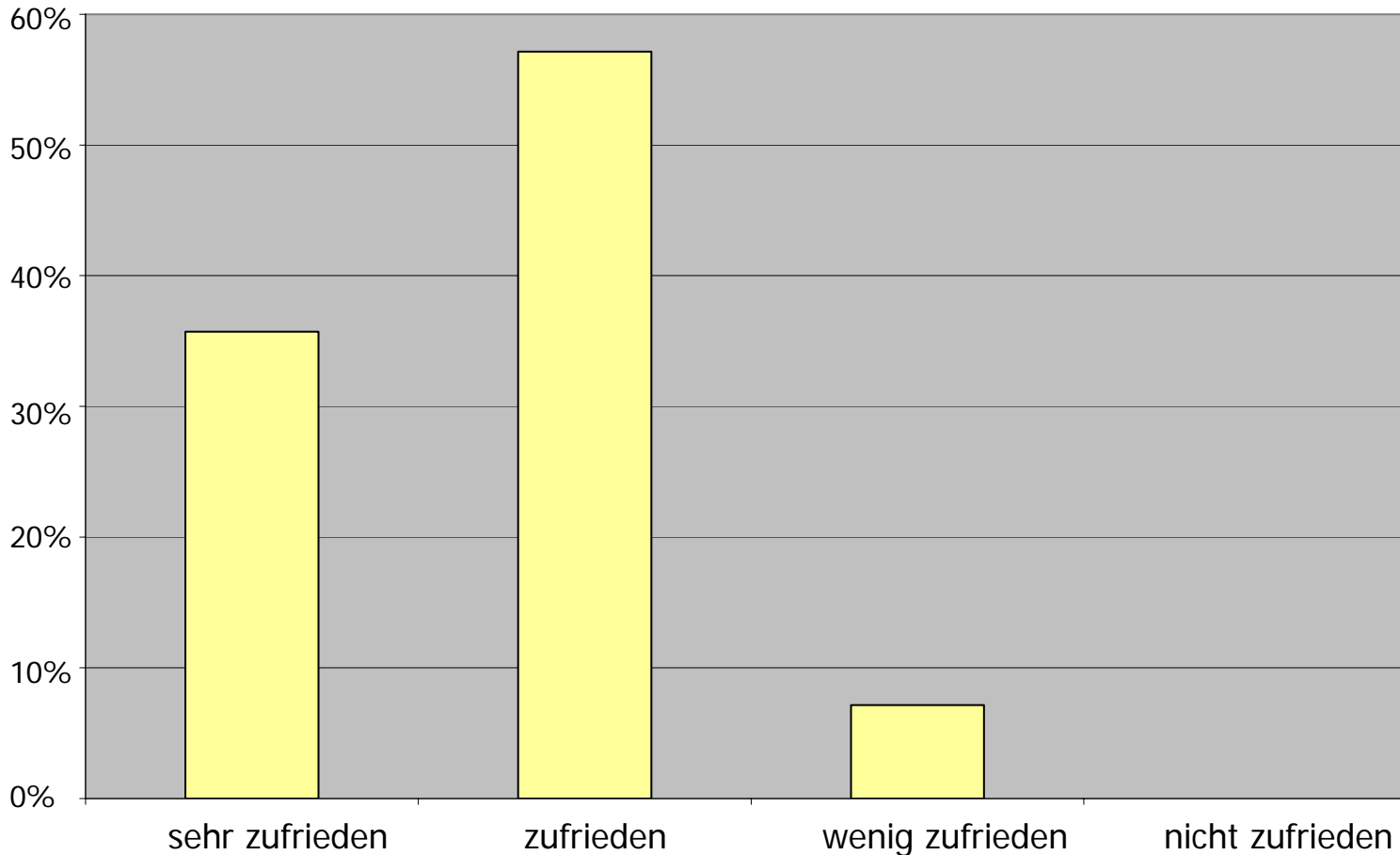
# Agenda

---

1. Shared Services
2. Studiendesign
3. Shared Services in Österreich - Status und Entwicklung
4. Erfahrungen mit Shared Service Organisationen

# Erfahrungen mit Shared Service Organisationen - Die Zufriedenheit mit Shared Service Centern

Wie zufrieden sind Sie mit der Gesamtleistung Ihres SSC seit der Einführung?



# Erfahrungen mit Shared Service Organisationen - Realisierte Vorteile durch SSC-Einführung

Wie beurteilen Sie Ihr Shared Service Center?  
(anhand spezifischer Kriterien)

Kriterium

Tatsächliche Auswirkung

Qualitätssteigerung

Kosteneinsparung

Nutzung von Synergien

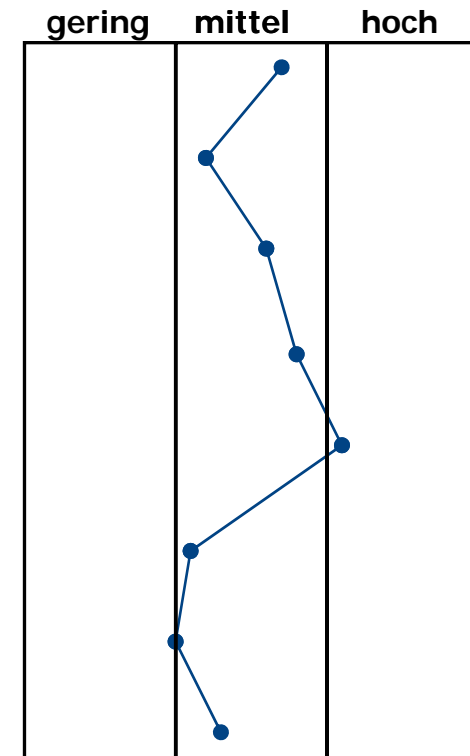
Transparenz der Leistungsverrechnung

Standardisierung der Leistungen

Bessere Steuerbarkeit und Berichtswesen

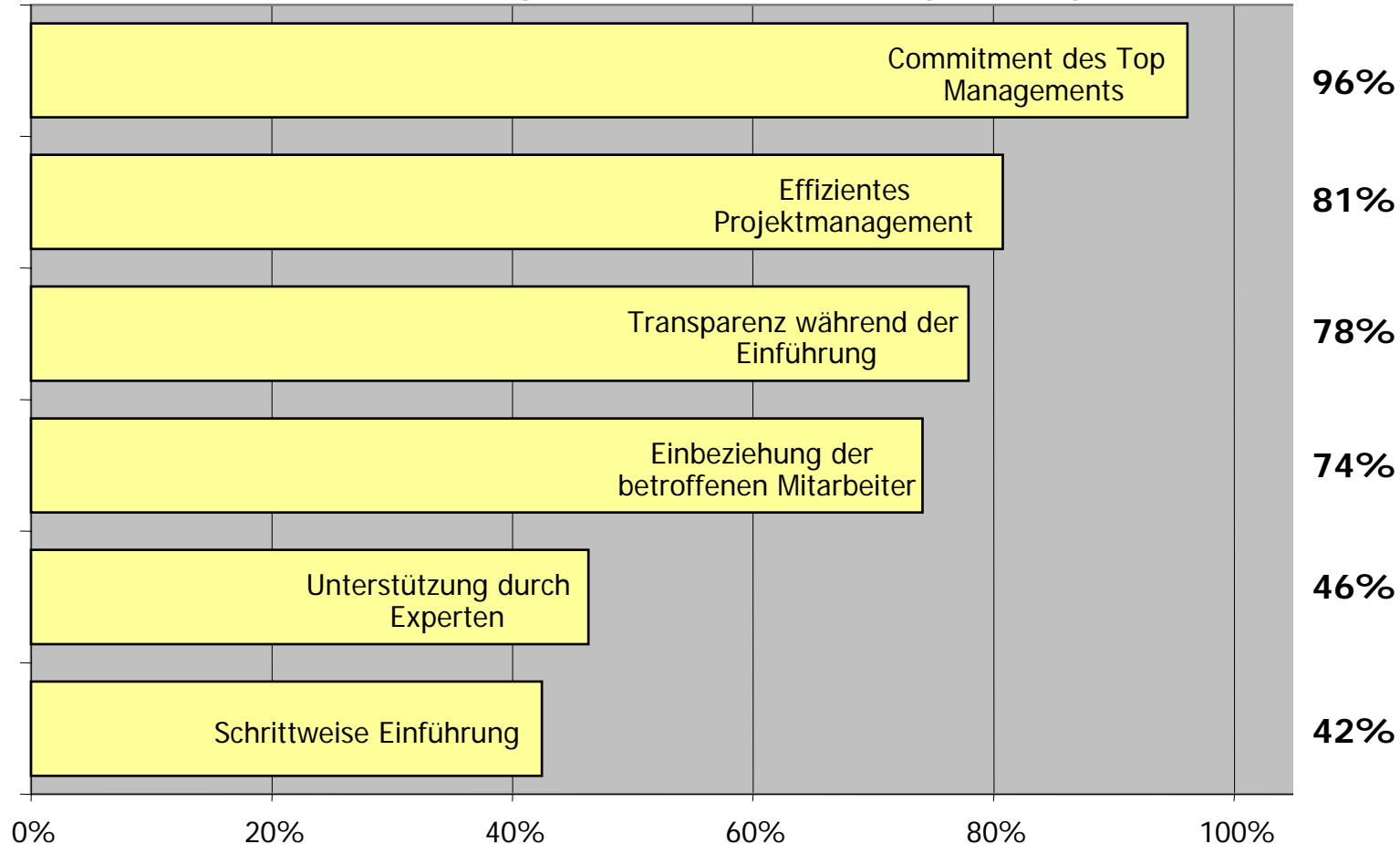
Risikominimierung

Verbesserung des Wissenstransfers



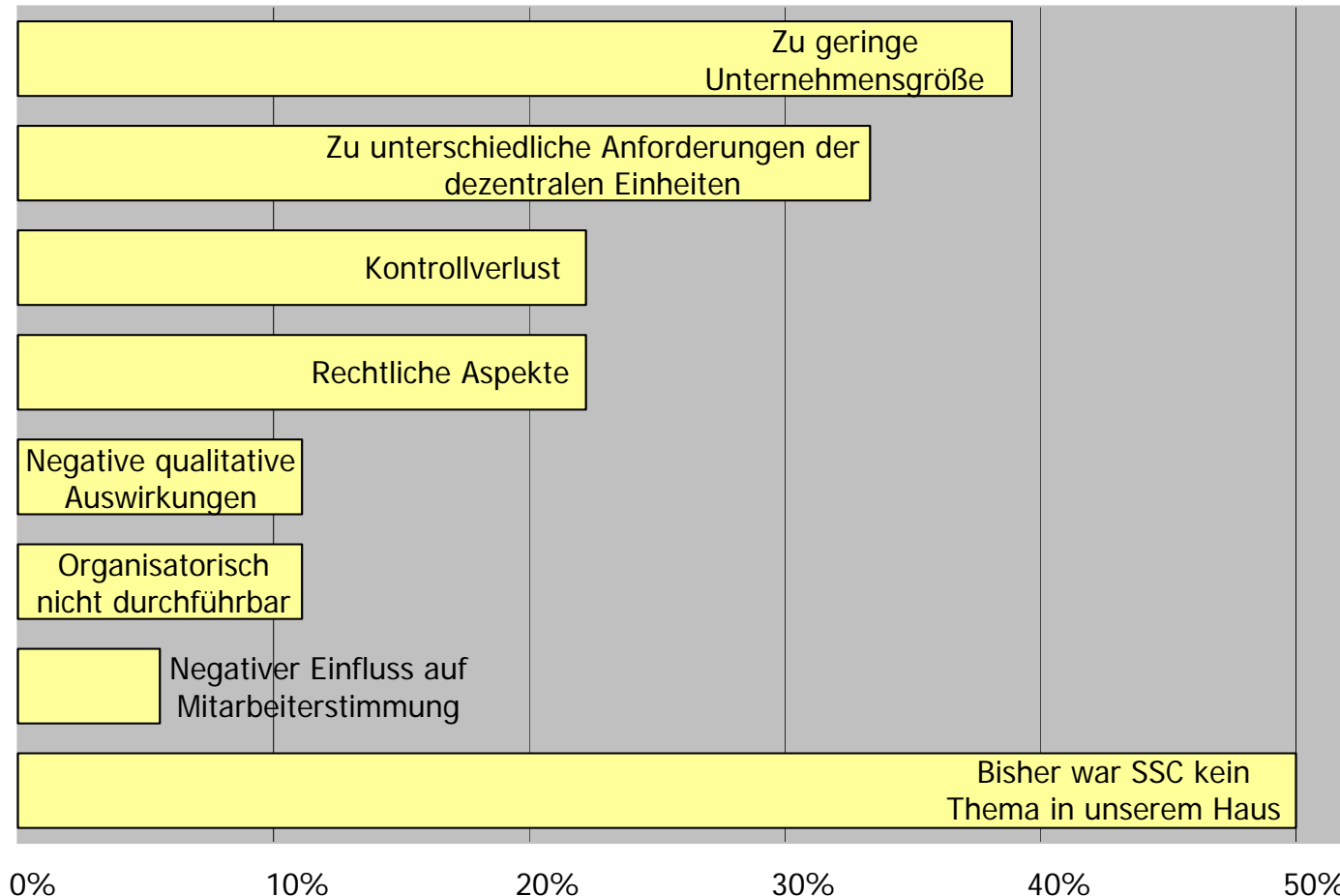
# Erfahrungen mit Shared Service Organisationen - Kritische Erfolgsfaktoren bei der SSC-Einführung

Was waren aus Ihrer Sicht die kritischen Erfolgsfaktoren bei der SSC-Einführung? (Mehrfachnennungen möglich)



# Erfahrungen mit Shared Service Organisationen - Gründe für die Nicht-Einführung

Aus welchen Gründen wurde bisher in Ihrem Unternehmen kein SSC eingeführt? (Mehrfachnennungen möglich)



# Schlussfolgerungen der aktuellen act MC-Studie - Entwicklungen von Shared Services in Österreich

- Shared Service Center (SSC) haben sich für große Unternehmen und Organisationen bewährt, ihre Anzahl wird sich in den nächsten Jahren verdoppeln
- Die Entwicklungstrends betreffen primär Finanzprozesse und Facility Management
- Outsourcing betrifft auch weiterhin den IT-Bereich und wird auch stärker für Facility Management relevant
- Zentrale Erfolgsfaktoren für die Umsetzung sind hohes Commitment des Top Managements sowie effizientes Projekt- und Change Management

