

# Zukunftsfähig mit Global Business Services

So fördern Sie nachhaltiges Wachstum durch globale Effizienz

WHITEPAPER



# Inhalt

---

<b>04</b>	Executive Summary	↘
-----------	-------------------	---

---

## **Global Business Services: Begriff & Potenzial**

---

<b>05</b>	Global Business Services: Die Evolution von Shared Services	↘
-----------	--	---

<b>10</b>	GBS-geeignete Unternehmens- funktionen und Prozesse	↘
-----------	--	---

---

<b>13</b>	Success Story: Nearshore-IT für 170 REHAU-Standorte	↘
-----------	--	---

---

## **Global Business Services: Erste Schritte & Umsetzung**

---

<b>14</b>	Keine Angst vor GBS: Erste Schritte mit dem Low-Risk-Approach von MHP	↘
-----------	--	---

<b>15</b>	GBS realisieren: Business Process Outsourcing vs. Inhouse-Umsetzung	↘
-----------	--	---

---

<b>16</b>	Success Story: Wie Syntegon Technology seine Finanzprozesse automatisierte	↘
-----------	---	---

---

<b>18</b>	Fazit	↘
-----------	-------	---

---

# Einleitung

## **Global Business Services sind eine wirksame Antwort auf anhaltenden Kostendruck, kritische Personalengpässe und weitere drängende unternehmerische Herausforderungen in Supportfunktionen in der Verwaltung.**

Wie umfangreich ist Ihre unternehmerische To-do-Liste? Zwischen Personalmangel und Einsparzielen, zwischen heterogener Prozesslandschaft und fehlenden Standards in der Leistungserbringung sehen sich Betriebe heute mit einer Vielzahl an komplexen Herausforderungen konfrontiert, die das wertschöpfende Kerngeschäft oft in den Hintergrund rücken.

Eine vielversprechende Lösung bieten hierbei Global Business Services (GBS). Global Business Services werden zumeist als unternehmensweit agierende Organisationseinheit aufgesetzt. Ziel ist die Erbringung standardisierter und skalierbarer Services über verschiedene Funktionen und Regionen hinweg bereitzustellen, um Effizienz und Wertschöpfung zu maximieren. Zu nennen sind hierbei insbesondere Prozesse für HR, Finanzen, IT, Einkauf und andere Supportfunktionen. GBS-Einheiten bedienen zumeist mehrere Geschäftsbereiche auf der ganzen Welt.

Der Aufbau von GBS ist als mehrjähriges Transformationsvorhaben zu verstehen. Initial konzentrieren sich Unternehmen in der Regel auf die Bündelung von transaktionalen Prozessen einzelner Funktionen unter dem Begriff Shared Services. Die schrittweise Ausweitung auf mehrere Funktionen und die übergreifende Koordination von Standardisierungs- und Automatisierungsaktivitäten stellt schließlich den nächsten Schritt in Richtung Global Business Services dar. Grundvoraussetzungen einer jeden GBS-Transformation sind das Zielbild und die Gestaltung der Entwicklungsschritte in einer Road-

map. Bei vielen Unternehmen ist die Motivation hierfür ungebremst, da je nach Ausgestaltung zwischen 30 bis 60 Prozent Kosteneinsparungen möglich sind.

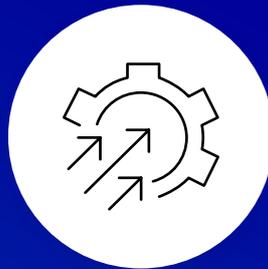
Nicht nur die signifikanten Kosteneinsparungen bewegen immer mehr Unternehmen dazu, Global Business Services zu implementieren. Die Erfahrung von MHP zeigt, dass Unternehmen über Global Business Services hochspezialisiertes Personal in Talent-Hubs erfolgreich rekrutieren. In diesen Kompetenzzentren werden zunehmend unternehmensweite Initiativen, wie beispielsweise die digitale Transformation, disruptive Innovationen oder große Transformationsprojekte, gezielt vorangetrieben und damit ein unternehmensweiter Mehrwert generiert.

Global Business Services sind damit ein maßgeblicher Baustein der Zukunftsfähigkeit und Vorreiterrolle von erfolgreichen Unternehmen.

In diesem Whitepaper zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihren Weg in Richtung einer erfolgreichen GBS-Initiative ebnen, welche Unternehmensfunktionen und -prozesse besonders von Global Business Services profitieren können und welche Faktoren bei der Umsetzung entscheidend sind. Außerdem illustrieren wir anhand zweier Erfolgsgeschichten, welche konkreten Vorteile Unternehmen, in diesem Fall REHAU und Syntegon Technology, aus GBS-Lösungen ziehen und welche Rolle MHP bei der Konzeption und Umsetzung dieser spielte.

# Auf einen Blick

## Wie Supportfunktionen von GBS profitieren



### Mehr Effizienz

Etablieren schlanker,  
effizienter Prozesse



### Mehr Fokus

Minimieren administrativer und  
transaktionaler Aufgaben



### Mehrwert

Fokussieren auf kontinuierliche  
Wertschöpfung

# Executive Summary

**Global Business Services bieten Skalierbarkeit, Flexibilität und Kosteneffizienz in einer global vernetzten Unternehmenslandschaft, indem sie standardisierte und integrierte Geschäftsprozesse über verschiedene Funktionen und Regionen hinweg bereitstellen. Dies führt zu einer verbesserten operativen Effizienz und erlaubt eine stärkere Fokussierung auf Kernkompetenzen.**

- 01** — Wettbewerber sind heute agiler und global vernetzter denn je. Unternehmen müssen daher flexibel und schnell auf Marktveränderungen und damit einhergehende Chancen reagieren um Schritt zu halten. Dabei muss die Wirtschaftlichkeit über eine schlanke Administration der Supportfunktionen aufrecht erhalten werden. Die Lösung: Global Business Services.
- 02** — Global Business Services verkörpern eine Weiterentwicklung von Shared Services. Letztere umfassen meist transaktionale und durch hohes Volumen geprägte Prozesse von Supportfunktionen, die von einem oder wenigen Standorten (Shared Service Center) zentral bereitgestellt werden. Hierbei steht oft die Nutzung von Lohnkostenvorteilen im Vordergrund. Global Business Services erweitern diesen Ansatz, indem verschiedene Hebel zur Effizienz- und Qualitätssteigerung verwendet und global orchestriert werden.
- 03** — GBS befähigen Unternehmen stärker als herkömmliche Shared Services dazu, flexibler, agiler und kosteneffizienter zu operieren und gleichzeitig höchstmögliche Ansprüche an die Qualität von Supportprozessen zu erfüllen. Damit sind Global Business Services ein signifikanter Hebel für Unternehmen, die ihre Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit sicherstellen möchten.
- 04** — GBS lassen sich entweder durch Business Process Outsourcing (BPO) oder durch eine Inhouse-Realisierung eines eigenen Global Business Services Setup verwirklichen. Die Entscheidung über das passende Modell ist individuell und sollte immer und auf Basis einer umfangreichen Evaluation der eigenen Kompetenzen und Ambitionen erfolgen.
- 05** — MHP hat einen Low-Risk-Approach für die Evaluation von GBS-Potenzialen entwickelt. Dieser ermöglicht es Unternehmen in kurzer Zeit, Prozesse und Kostenfaktoren transparent zu machen, Optimierungspotenziale zu prüfen und ein Pilotdesign für mögliche GBS-Lösungen zu erstellen.

# Global Business Services: Die Evolution von Shared Services

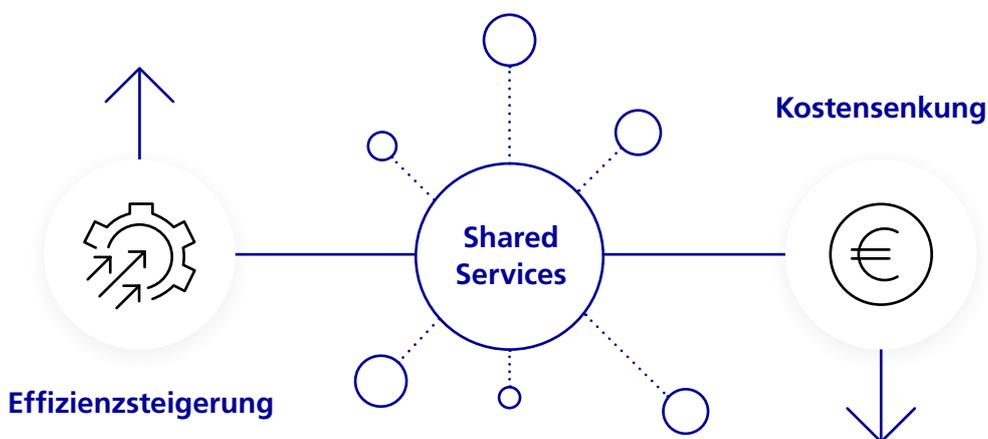
Shared Services gelten seit Jahrzehnten als signifikante Treiber der Effizienzsteigerung und insbesondere der Kostensenkung in Unternehmen. Der Fokus liegt in der Regel auf Supportfunktionen.

Ein typisches Beispiel ist die zentrale Bereitstellung von Prozessen des Finanz- und Rechnungswesens, im Workforce Management, Einkauf oder der IT.

## Ziele des Shared-Services-Konzepts

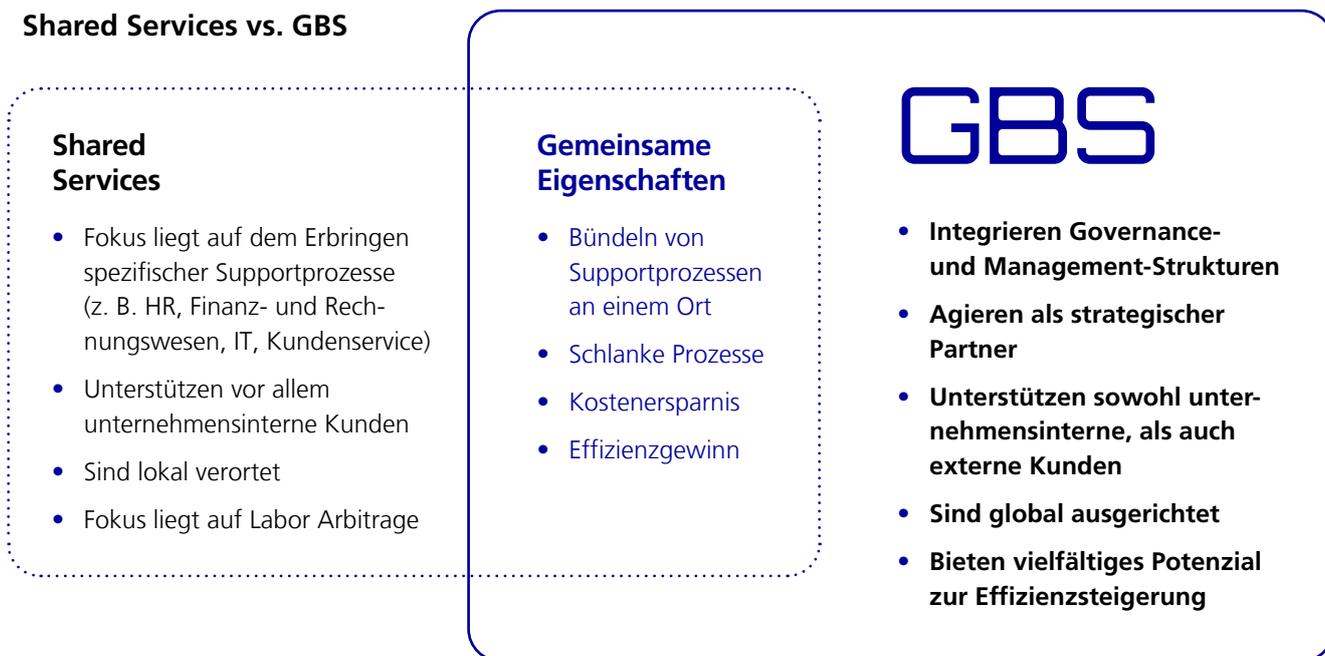
Die Grundidee von Shared Services basiert darauf, transaktionale Prozesse, in der Regel von Supportfunktionen, an einem oder wenigen Orten zu bündeln. Prozesse werden so in einer zentralen Struktur standardisiert und durch spezialisiertes Personal den zumeist unternehmensinternen „Kunden“ bereitgestellt. Dies steigert die Effizienz und senkt Kosten durch Skaleneffekte. Zusätzliches Kostensenkungspotenzial ergibt sich, wenn die gebündelten Prozesse von Hoch- in Niedriglohnländer verlagert werden.

Vor allem bedingt durch die kontinuierlichen Fortschritte bei KI und anderen digitalen Technologien haben sich Shared Services in zahlreichen Unternehmen als ein kraftvolles Konzept etabliert, um administrative Funktionen innerhalb einer Organisation qualitativ, prozessual und kostentechnisch zu optimieren. Stand heute nutzen bereits viele Unternehmen industrieübergreifend Shared Services für sich.



## Die nächste Stufe von Shared Services: Global Business Services

Global Business Services stellen die nächste Evolutionsstufe der Shared Services dar. Zwar teilen sich GBS einige Charakteristika mit Shared Services, weisen aber auch zahlreiche Unterschiede auf:



 **Globale Ausrichtung:** Global Business Services operieren auf globaler Ebene und bedienen mehrere Regionen, Geschäftseinheiten oder Funktionen innerhalb eines Unternehmens. Der Zugriff auf weltweite Talent Pools macht es möglich, flexibel auf Schwankungen des Servicebedarfs einzelner Geschäftsbereiche zu reagieren. Vermeintliche Standortnachteile und damit einhergehende Personalengpässe werden so geheilt.

 **Strategische Orientierung:** GBS sind nicht nur eine verlängerte Werkbank von Unternehmensfunktionen, sondern verfolgen einen strategischen Ansatz für Supportfunktionen, indem sie diese auf die Gesamtziele des Unternehmens abstimmen und aktiv zu dessen Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit beitragen.

 **Technologie- und Innovationsfokus:** GBS nutzen fortschrittliche Technologien wie Automatisierung, KI und Cloud Computing, um die Produktivität zu steigern und Innovationen voranzutreiben.

 **Hohe Kundenzentrierung:** GBS legen großen Wert darauf, die Bedürfnisse und Erwartungen der internen Stakeholder zu erfüllen und setzen deshalb oft ausgefeilte Feedback-Mechanismen ein, um die Serviceleistungen kontinuierlich zu optimieren. Diese Verbesserungen kommen – zum Beispiel nach einem Carve-Out – oft auch externen Unternehmen zugute.



GBS orchestrieren die Bereitstellung entscheidender geschäftsunterstützender Prozesse in einer global vernetzten Unternehmenslandschaft. Im Gegensatz zu den traditionellen Shared Services, die in erster Linie eine unterstützende Rolle für Prozesse innerhalb einer Funktion innehaben, agieren GBS als eigene Geschäftseinheit.

Im Vergleich zu Shared Services, bei denen verschiedene Shared Service Center und Outsourcing-Anbieter unabhängig voneinander arbeiten können, zeichnen sich Global Business Services durch die Bereitstellung eines integrierten Rahmens für Governance, Standortmanagement und operative Ausgestaltung für alle Zentralisierungsaktivitäten innerhalb eines Unternehmens aus. Diese ganzheitliche Integration ist essentiell, wenn es darum geht, einschlägige KPIs festzulegen, einheitliche Workflows zu etablieren und eine nahtlose, wirkungsvolle Kommunikation zu fördern, die die im Geschäftsbetrieb häufig anzutreffenden Silos beseitigt.

Es geht also keineswegs nur darum, Kosten zu senken: Es geht darum, eine multifunktionale Geschäftseinheit zu etablieren, die dabei hilft, das Silodenken innerhalb eines Unternehmens zu überwinden und es dadurch agiler zu machen. Während Shared Services traditionell als unterstützende Funktion für das Gesamtunternehmen betrachtet wurden, positionieren sich Global Business Services als Geschäftspartner, der dem Unternehmen dabei hilft, strategische Ziele zu erreichen.

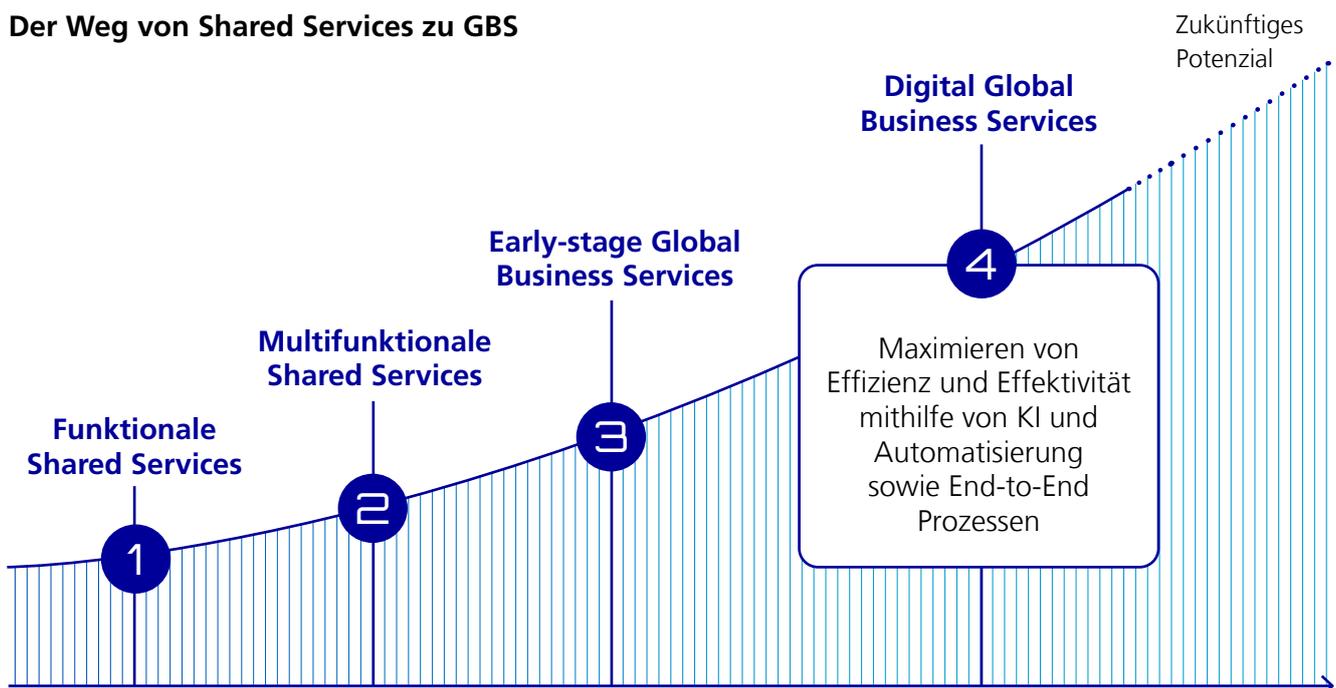
Nicht zuletzt tragen Global Business Services auch dazu bei, Compliance sicherzustellen und Datenschutzanforderungen einzuhalten, weil sie – zum Beispiel durch den durchdachten Einsatz von Automatisierungs- und KI-Technologien – das Risiko menschlicher Fehler minimieren. Und: Sie setzen bei Mitarbeitenden verschiedener Geschäftsbereiche Innovationsfreude und Schaffenskraft frei, weil sich Beschäftigte deutlich stärker auf kundenzentrierte Tätigkeiten konzentrieren können.

## Auf einen Blick: Wie aus Shared Services Global Business Services werden

Der Übergang von Shared Services zu Global Business Services ist ein Transformationsprozess, der sich anhand der folgenden vier Reifegrade nachzeichnen lässt:

- 1 Funktionale Shared Services**  
sind gekennzeichnet durch eine silohafte Erbringung von Services für einzelne Funktionen. Etwa: Die Bearbeitung von Accounts Receivable oder Accounts Payable im Finanzbereich.
- 2 Multifunktionale Shared Services**  
beschreiben eine erste Evolutionsstufe, im Rahmen derer zwar Prozesse von mehreren Funktionen bereitgestellt werden, übergreifende Standards jedoch oft nur rudimentär angewandt werden.
- 3 Early-stage Global Business Services**  
bezeichnen die erste Übergangsphase von Shared Services hin zu GBS. Typisch für diese Phase sind der Aufbau einer grundlegenden GBS-Governance sowie die Integration regionaler Shared Service Center oder Shared Service Center einzelner Funktionen unter einer globalen Marke „GBS“.
- 4 Digital Global Business Services**  
sind die letzte Evolutionsstufe des Transformationsprozesses. GBS agieren als Geschäftseinheit auf höchster Ebene und nutzen das gesamte Potenzial von Automatisierungstechnologien sowie künstlicher Intelligenz, um signifikante Kosten- und Effizienzvorteile zu realisieren. End-to-End-Prozessorientierung unterstreicht die unabhängige Kundenzentrierung von GBS.

### Der Weg von Shared Services zu GBS





**Kosten reduzieren,  
Komplexität minimieren,  
Kapazitätsengpässe  
überwinden.**

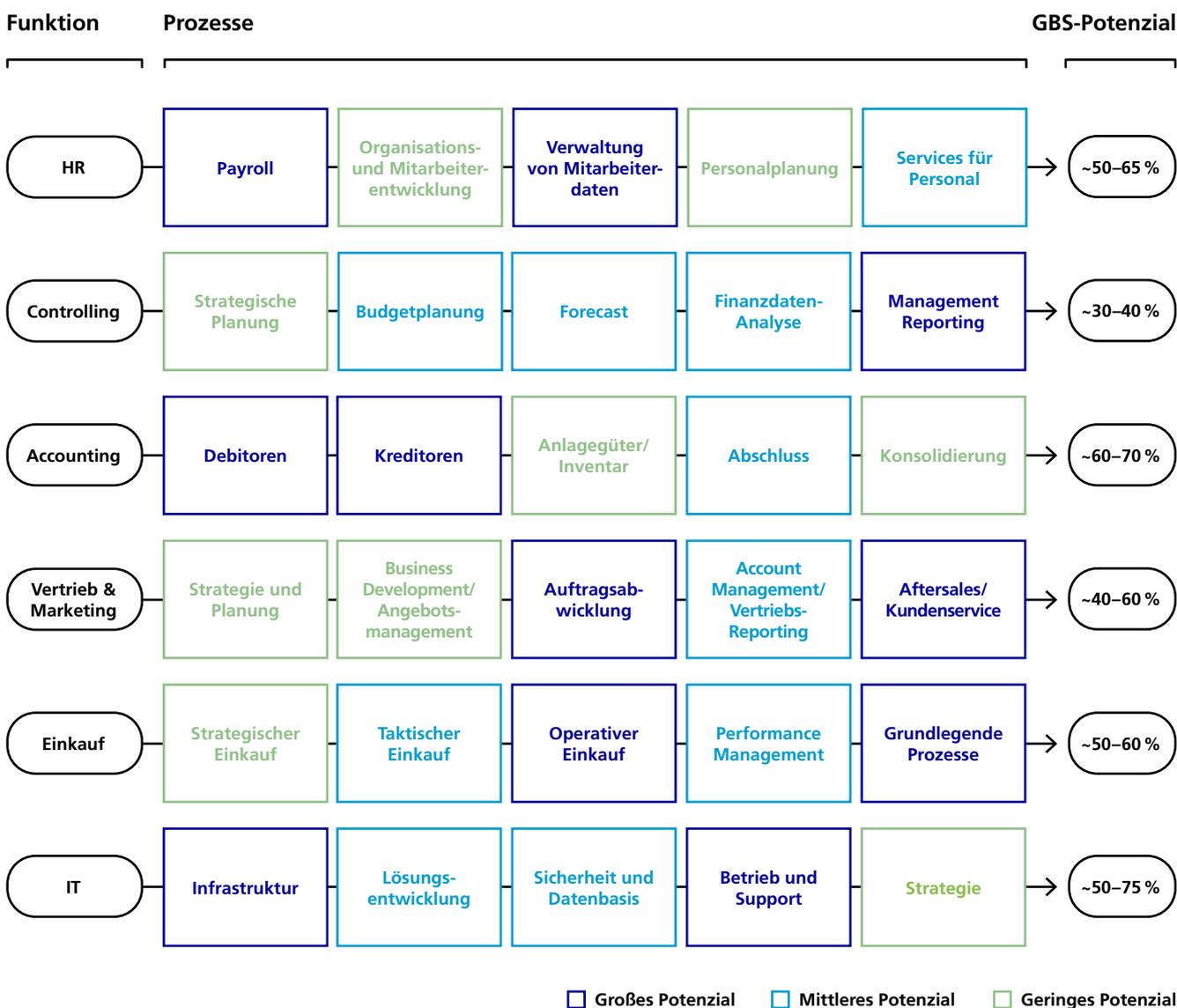
Global Business Services  
bedeuten Zukunftsfähigkeit.

# GBS-geeignete Unternehmensfunktionen und Prozesse

Die folgende Grafik zeigt, welches Potenzial der Einsatz von Global Business Services für Unternehmen bietet. Insbesondere in den Funktionen IT und Rechnungswesen zeigen sich attraktive Möglichkeiten.

Daneben können auch HR, der Einkauf oder das Controlling von GBS profitieren.

## GBS-Potenzial nach Funktion und Teil-Prozessen



Welche spezifischen Prozesse von Global Business Services profitieren, wird durch eine Reihe an Charakteristika determiniert:

- **Repetitiv:** Die Tätigkeit wird im Rahmen des Tagesgeschäfts häufig wiederholt.
- **Kein USP:** Die Tätigkeit ist weder ein Differenzierungsmerkmal noch von strategischer Bedeutung.
- **Regelbasiert:** Die Tätigkeit folgt klaren Leitlinien und Vorgaben.
- **Standortunabhängig:** Die Tätigkeit erfordert keine physische Präsenz.

Auf dieser Basis ergibt sich eine Vielzahl von Funktionen und dazugehörigen Prozessen, die prädestiniert für GBS sind:

### Unternehmensfunktion



### GBS-geeignete Prozesse (exemplarisch)

Payroll, Verwaltung von Mitarbeiterdaten



Management Reporting



Debitoren, Kreditoren



Auftragsabwicklung, Aftersales/Kundenservice



Operativer Einkauf, Grundlegende Prozesse



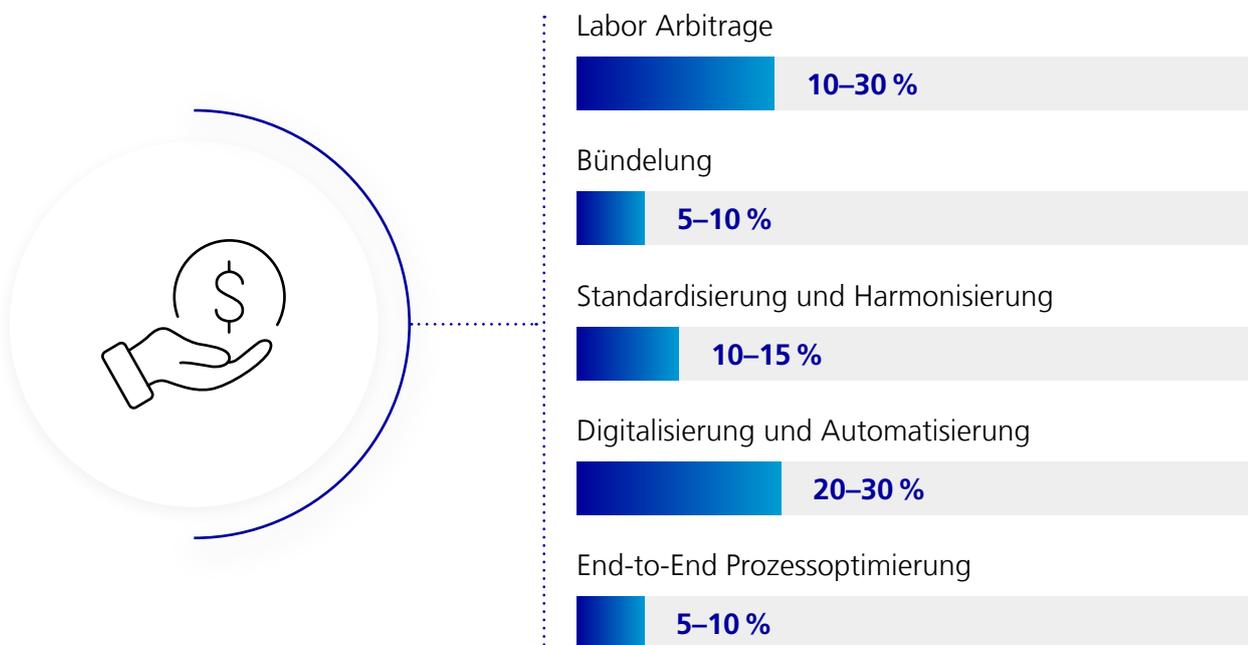
Infrastruktur, Betrieb und Support

Quantifizieren lässt sich das Potenzial von GBS nicht nur im Hinblick auf die verschiedenen Prozesse. Auch bezüglich der Fixkosten-Einsparpotenziale gegenüber dem Ausgangszustand einzelner Maßnahmen gibt der MHP-Erfahrungsschatz Aufschluss. Konkret versprechen die folgenden fünf Hebel den größten Effekt:

- Labor Arbitrage:**  
 Nutzung von Lohnkostenvorteilen im nahegelegenen Ausland (Nearshoring) oder geographisch weitreichenderen Konstellationen (Offshoring).  
**Fixkosten-Einsparpotenzial: 10 bis 30 Prozent.**
- Bündelung:**  
 Kostenvorteile durch Skaleneffekte über die Bündelung von ähnlichen Prozessen sowie der Vermeidung von Redundanzen.  
**Fixkosten-Einsparpotenzial: 5 bis 10 Prozent.**

- Standardisierung und Harmonisierung:**  
 Rationalisierung von Prozessen, Harmonisierung der IT-Landschaft.  
**Fixkosten-Einsparpotenzial: 10 bis 15 Prozent.**
- Digitalisierung und Automatisierung:**  
 Priorisierung des Automatisierungs- und Digitalisierungsportfolios, Nutzung von RPA und KI für die Automatisierung.  
**Fixkosten-Einsparpotenzial: 20 bis 30 Prozent.**
- End-to-End Prozessoptimierung:**  
 Gesamthafte Integration der Prozesse zu kundenzentrierten und funktionsübergreifenden Prozessketten.  
**Fixkosten-Einsparpotenzial: 5 bis 10 Prozent.**

### GBS: Fünf Hebel zur Kostensenkung



Wie REHAU Industries SE & Co. KG durch einen Nearshore-Ansatz Potenzial realisiert, lesen Sie im folgenden Kapitel.

# Success Story: Nearshore-IT für 170 REHAU-Standorte

Das Familienunternehmen REHAU entwickelt seit über 70 Jahren kunststoff- und polymerbasierte Lösungen für die Bereiche Automotive, Bau, Industrie sowie die Möbelbranche. An den 170 internationalen REHAU-Standorten mit über 20.000 Mitarbeitenden muss vor allem eines gewährleistet sein, damit alles rund läuft: eine stets zuverlässige IT.

Die heterogene Prozesslandschaft, die über die Jahre bei REHAU entstanden ist, sowie die Personaldichte führte in Bezug auf die IT-Bedürfnisse des Unternehmens zu komplexen Herausforderungen. Gemeinsam mit MHP hat REHAU deshalb im Jahr 2020 das Target Operating Model der IT zukunftsorientiert und skalierbar weiterentwickelt. Das Ziel: der Aufbau eines Nearshore IT Shared Services Centers (SSC).

In einem äußerst ambitionierten Zeitrahmen von einem halben Jahr erfolgte der Aufbau eines SSCs, das Services in sämtlichen Funktionsbereichen der IT von REHAU unterstützt – inklusive aller SAP-Anwendungen und Entwicklungsteams,

der Server-, Netzwerk-, Firewall- und Exchange-Infrastruktur sowie der Application Security und einem First-Level Helpdesk. Das Shared Service Center ist dabei ganzheitlich an die internen IT-Prozesse von REHAU angebunden. Das stellt eine reibungslose Zusammenarbeit mit den internen IT-Experten und Fachbereichen sicher.

Ein Großteil der IT-Shared-Services-Leistungen für REHAU wird nun von MHP Romania an den Standorten in Cluj und Timisoara erbracht. Der Vorteil: Viele der dort arbeitenden Teammitglieder verfügen neben exzellenten fachlichen Skills auch über gute Deutschkenntnisse, sodass die Kommunikation bei allen fachbereichsrelevanten Interaktionen weiterhin auf Deutsch stattfinden kann.

Trotz erschwelter Corona-Bedingungen entwickelte MHP in kürzester Zeit eine Lösung für REHAU. Das SSC wird den vielfältigen IT-Bedürfnissen des Polymer-Spezialisten gerecht und ermöglicht es REHAU-Mitarbeitenden auf der ganzen Welt, zu jeder Zeit effizient und innovativ zu arbeiten.

„Durch die externe Vergabe ausgewählter IT-Services gewinnen wir nicht nur finanzielle Freiräume, sondern dies verschafft uns auch kapazitativ die Luft, die wir für die Ausgestaltung unserer IT-Transformationsstrategie und insbesondere für die Stärkung unserer

Innovationskraft dringend benötigen. Dies ist ein weiterer, wesentlicher Meilenstein auf unserer Reise von einer klassischen IT-Einheit, hin zu einem wertstiftenden und innovativen Business Enabler mit marktkonformen End-to-End-Prozessen und innovativen IT-Technologien.“



**Thomas Wölker**  
CIO  
REHAU Industries SE & Co. KG

# Keine Angst vor GBS: Erste Schritte mit dem Low-Risk-Approach von MHP

Weil die Reise Richtung Global Business Services eine – im positivsten Sinne – folgeschwere ist, zögern Unternehmen häufig, den ersten Schritt zu machen. Was, wenn die notwendigen Investitionen das Budget überschreiten? Was, wenn wichtige Stakeholder nicht mitspielen? Was, wenn das gesamte GBS-Vorhaben scheitert?

MHP hat aus diesem Grund einen niedrighschweligen Low-Risk-Approach entwickelt, der die Möglichkeit bietet, das Terrain auszuloten, bevor umfangreiche Veränderungsmaßnahmen eingeleitet werden.

## Dreistufiges MHP-Vorgehensmodell

01

### Vision und Machbarkeit

(1–3 Monate)

#### Definition des Zielbilds und Erstellen eines Pilotdesigns

Im ersten Schritt werden Ist- sowie Soll-Zustand ermittelt und die Ambition festgelegt. Mithilfe verschiedener Analysemethoden können Prozesse und deren Kosten transparent gemacht, Optimierungspotenziale geprüft und ein Pilotdesign erstellt werden.

02

### Konzept und Verprobung

(6–12 Monate)

#### Erstellen eines detaillierten GBS-Konzepts

Anschließend werden auf Basis der Bedarfe und Potenziale des Unternehmens GBS-Lösungen konzeptualisiert. Ein Pilot-Setup unterstreicht Machbarkeit, liefert bereits einen messbaren Wertbeitrag und fördert das Commitment der Gesamtorganisation.

03

### Globale Skalierung

(kundenindividuell)

#### Realisierung der Potenziale und die Weiterentwicklung des GBS

Die unlängst etablierte GBS-Organisation übernimmt plangemäß unternehmensweit Prozesse, die globale Expansion schreitet voran und der angepeilte Regelbetrieb nimmt Formen an.

# GBS realisieren: Business Process Outsourcing vs. Inhouse-Umsetzung

In der Praxis kristallisieren sich zwei wesentliche Herangehensweisen heraus, um GBS-Initiativen zu realisieren: Business Process Outsourcing sowie die Inhouse-Umsetzung (auch: „Captive-“) von

Global Business Services. Die Entscheidung für eines dieser Modelle ist weitreichend und muss unternehmensspezifisch erfolgen.



## GBS via Business Process Outsourcing (BPO)

Der Begriff Business Process Outsourcing beschreibt das anteilige oder komplette Auslagern von Geschäftsprozessen an externe Dienstleister, die diese zentralisiert bearbeiten. Anhand von vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) wird die Verantwortung für diese Prozesse delegiert, sodass sich das Unternehmen auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann. Diese Option bietet sich insbesondere für Organisationen an, die bislang keine oder nur Functional Shared Services nutzen und eine schnelle Skalierung ihrer Projekt-Delivery, Services und Operations wünschen.



## GBS via Inhouse-Umsetzung

Eine andere Möglichkeit besteht darin, dass Unternehmen ein eigenes Global Business Service Setup betreiben. Das bietet sich insbesondere dann an, wenn bereits umfangreiche Shared Services-Strukturen bestehen und diese auf die nächste Stufe gehoben werden sollen. Gleichmaßen unterstreicht dieser Ansatz die Ambition, Wissen und Talent im eigenen Konzern langfristig aufzubauen.

## GBS-Initiativen vorantreiben: (Change) Management is key

Immer wichtig bei der Transformation zu Global Business Services: Konsequentes Change-Management auf allen Hierarchieebenen. Denn nur, wenn alle Beteiligten an einem Strang ziehen und bereit sind, eingetretene Pfade zu verlassen, kann die Umstellung Richtung GBS gelingen.

Das gelingt auch durch die Etablierung dedizierter GBS-Teams und -Rollen. Ausgewiesene GBS-Führungskräfte informieren Management und weitere Schlüsselakteure durch regelmäßige Berichte über Ziele, Priorisierungen und erreichte Meilensteine sowie den messbaren Wertbeitrag.

Wie die Umsetzung von GBS in der Praxis gelingt, erfahren Sie im folgenden Kapitel am Beispiel der Syntegon Technology GmbH.

# Success Story: Wie Syntegon Technology seine Finanzprozesse automatisierte

Die Syntegon Technology GmbH ist ein echter Verpackungsspezialist – und das seit 160 Jahren. Das Unternehmen aus dem baden-württembergischen Waiblingen entwickelt mit seinen 6.300 Mitarbeitenden hochqualitative und effiziente Verpackungslösungen für die Pharma-, MedTech- und Lebensmittelindustrie. 2023 wurde damit ein Umsatz von 1,5 Milliarden Euro erwirtschaftet.

Mit der Übernahme durch den Investor CVC Capital Partners begann Anfang 2020 für Syntegon Technology ein neues Kapitel der Firmengeschichte. Einst war die Verpackungssparte Teil der Bosch-Gruppe – nun operiert das Unternehmen autark am Markt. Deshalb suchten Syntegon Technology und

CVC Capital Partners nach Lösungsansätzen, um die Effizienz ihrer globalen Finanzprozesse zu evaluieren und zu maximieren. Mit über 39 Standorten in fast 20 Ländern und einer Reihe an Tochterunternehmen ein komplexes Unterfangen – weshalb mit MHP ein externer Partner hinzugezogen wurde.

In der Pre-Study-Phase führte MHP eine strategische Analyse der zentralen End-to-End-Prozesse im Finanzbereich von Syntegon Technology durch. Dafür kam das „MHP Automation Assessment Tool“ (AAT) zum Einsatz – ein rein digitales Assessment, mit dem sich die bestehende Prozesslandschaft von Syntegon Technology top-down aufschlüsseln ließ.



## **AAT: Das leistungsfähige MHP-Tool zur Analyse von Automatisierungspotenzialen**

Die MHP-Eigenentwicklung AAT hilft, Prozesse mit branchenspezifischen Benchmarks hinsichtlich ihres Automatisierungspotenzials zu prüfen, und unterstützt Unternehmen so beim Einstieg in die Prozessautomatisierung. In den MHP-Bewertungsworkshops wird mit seiner Hilfe das

Automatisierungspotenzial ausgewählter Use Cases bewertet. Das Ergebnis beinhaltet neben der am besten geeigneten Technologie auch ein Benchmarking der Prozesskosten auf Basis der MHP-Datenbank.

Auf diese Weise wurden bei Syntegon Technology mehr als 30 Teilprozesse über vier Standorte hinweg analysiert. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse resultierten anschließend in einer individuellen Automatisierungsstrategie sowie in weiteren Workshops. Das Ziel war es, qualifizierte Aussagen über den Entwicklungsaufwand und das monetäre Einsparpotenzial treffen zu können.

Der strukturierte AAT-Überblick ermöglichte es, innerhalb weniger Stunden die Effizienzpotenziale des Finanzbereichs von Syntegon Technology zu evaluieren, notwendige Schritte zu priorisieren sowie potenzielle Lösungen und Automatisierungen zu diskutieren. Durch den im AAT standardmäßig integrierten Branchenvergleich auf Basis mehrerer hundert Benchmarks und Referenzvorhaben war

es zudem möglich, Prozesskosten und Automatisierungspotenziale objektiv zu bewerten. Nach dem Roll-out des Piloten für den deutschsprachigen Raum nahm das Projekt an Fahrt auf, indem die internationalen Tochtergesellschaften von Syntegon Technology in die neuen Lösungen integriert wurden.

Syntegon Technology hat in Partnerschaft mit MHP mittlerweile auf drei Kontinenten und in 15 Entitäten 13 Automatisierungskonzepte etabliert. Dadurch wurden für mehrere Teilprozesse Effizienzgewinne von deutlich über 50 Prozent messbar. Für diesen großen Erfolg wurde MHP 2023 in der Kategorie Finance des Best of Consulting-Award der WirtschaftsWoche ausgezeichnet.<sup>1</sup>

„Mit unserem Value Creation Program verfolgen wir das Ziel, innerhalb von zwei Jahren unternehmensweit signifikante Effizienzpotenziale zu identifizieren und sukzessive umzusetzen. MHP begleitet das Vorhaben von Beginn an und trägt insbesondere durch die Automatisierung und Reorganisation des Finanzbereichs maßgeblich zum Erfolg bei.“



**Stefan Schmidt**

Director Finance Transformation  
Syntegon Technology GmbH

<sup>1</sup> Ausgezeichnet: MHP-Kundenprojekte gewinnen Preise | **MHP – A Porsche Company**

# Fazit



## **Kosten reduzieren, Komplexität minimieren, Kapazitätsengpässe überwinden: Global Business Services bedeuten Zukunftsfähigkeit.**

Hinter der Begrifflichkeit „Global Business Services“ steht ein weitreichender Ansatz zur zentralen Bereitstellung bestimmter Supportprozesse. Die Zielstellung dahinter ist kundenindividuell und reicht von Kostensenkung bis hin zur Überbrückung von Personalengpässen. In Abhängigkeit des Reifegrads eines GBS-Ansatzes entfalten mehrere Hebel zur signifikanten und nachhaltigen Kostensenkung ihre Wirkung. Diese globale Effizienzsteigerung ermöglicht Unternehmen so das eigene Wachstumspotenzial zu steigern indem Mittel und Kapazitäten für strategische und kundenzentrierte Aktivitäten freigesetzt werden.

Global Business Services teilen sich einige Charakteristika mit Shared Services (z. B. Zentralisierung), gehen aber einen entscheidenden Schritt weiter: GBS unterstützen Unternehmen nicht nur bei der zentralen Erbringung einzelner Services, sondern operieren global als Dienstleistungseinheit, die sämtliche zur Verfügung stehende Hebel gezielt nutzt und den Wertbeitrag maximiert. Die globale Ausrichtung trägt überdies dazu bei, Personalengpässe und Standortnachteile auszugleichen.

Der Erfolg von Global Business Services hängt stark von der Bereitschaft des Unternehmens und aller relevanten Stakeholder ab, das Konzept und die damit einhergehenden Veränderungsprozesse vollumfänglich anzunehmen. In erster Linie sind Global Business Services eine Management-Entscheidung: Wenn die Sinnhaftigkeit der damit einhergehenden Veränderungsmaßnahmen stringent und im Sinne einer Vorteilsargumentation von oben kommuniziert wird, steht die Tür zur Realisierung signifikanter Potenziale weit offen.

MHP unterstützt Sie auf Ihrem Weg zu einem GBS-zentrierten Unternehmen – als Berater, aber auf Wunsch auch als Outsourcing-Provider mit einem weit verzweigten Partnernetzwerk. Sprechen Sie uns gern an. Wir freuen uns, Ihnen eine maßgeschneiderte Lösung für Ihr Global Business Services Setup anzubieten.



## Herausgeber

### **MHP Management- und IT-Beratung GmbH** **ENABLING YOU TO SHAPE A BETTER TOMORROW**

Als Technologie- und Businesspartner digitalisiert MHP seit 28 Jahren die Prozesse und Produkte seiner weltweit rund 300 Kunden in den Bereichen Mobility und Manufacturing und begleitet sie bei ihren IT-Transformationen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Für die Management- und IT-Beratung steht fest: Die Digitalisierung ist einer der größten Hebel auf dem Weg zu einem besseren Morgen. Daher berät das Unternehmen der Porsche AG sowohl operativ als auch strategisch in Themenfeldern wie beispielsweise Customer Experience und Workforce Transformation, Supply Chain und Cloud

Solutions, Platforms & Ecosystems, Big Data und KI sowie Industrie 4.0 und Intelligent Products. Die Unternehmensberatung agiert international, mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in den USA, Mexiko, Großbritannien, Rumänien und China. Rund 5.000 MHPler:innen vereint der Anspruch nach Exzellenz und nachhaltigem Erfolg. Dieser Anspruch treibt MHP weiter an – heute und in Zukunft.

**[www.mhp.com](http://www.mhp.com)**

## Autoren



**Felix Werdecker**

**Associated Partner**

CFO Advisory

[felix.werdecker@mhp.com](mailto:felix.werdecker@mhp.com)



**Dr. Kai Uhlemann**

**Manager**

CFO Advisory

[kai.uhlemann@mhp.com](mailto:kai.uhlemann@mhp.com)

# Kontakt

**DE**

**Maximilian Sander**

**Partner**

Tel.: +49 (0) 7141 78562 7330

E-Mail: maximilian.sander@mhp.com

MHP Management- und IT-Beratung GmbH  
Film- und Medienzentrum  
Königsallee 49  
71638 Ludwigsburg  
Germany

**UK**

**Bodo Philipp**

**Director**

Tel.: +49 (0) 7141 78562 6367

E-Mail: bodo.philipp@mhp.com

MHP Consulting UK Limited  
Bath Road  
Calcot  
Reading  
RG31 7SE  
United Kingdom

**US**

**Tobias Hoffmeister**

**CEO**

Tel.: +1 (0) 770 3918 181

E-Mail: tobias.hoffmeister@mhp.com

MHP Americas Inc.  
One Porsche Drive  
Atlanta, Georgia, 30354  
USA

**CHINA**

**Thomas Mooser**

**CEO**

Tel. +49 (0) 7141 7856 2757 1

E-Mail: thomas.mooser@mhp.com

MHP (Shanghai) Management  
Consultancy Co., Ltd.  
Room 705-706,  
No. 288 West Nanjing Road  
Huangpu District, Shanghai  
P.R. China

**||| MHP**

A PORSCHE COMPANY

[www.mhp.com](http://www.mhp.com)