

8 Stichwortverzeichnis

a

ABB 11
Automatisierung 19

b

Balanced Scorecard 53
Benchmarking 28, 53

c

Change Management 19, 36, 43 f., 64
Compliance 11, 71
Cost Center 51 f., 54 ff.

e

Einsparungspotenziale 18, 34 ff., 43
Enterprise-Resource-Planning-System 40
Expense Center 52

f

Fachabteilung 13 ff., 18

g

General Electric 10

i

Implementierung 28, 38 f., 42 ff., 46
Investitionsrechnung 37 f.
Investment Center 52, 54

k

Kerngeschäft 21, 23, 58
Kosten
– Einsparungen 10 f., 13, 17 f., 25, 35 ff., 46,
56, 59, 61 f., 71
– Remanenz 37

– Umlage 15, 50, 56, 67
– Vergleich 38
Kundenbarometer 53

l

Leistungsvereinbarung 10, 15, 33, 49 ff., 55 f.

m

Machbarkeitsstudie 33
Make-or-Buy 26 f.
Migration 40 ff., 45 f.

o

Organisationsformen 11, 13, 51 f.
Outsourcing 8, 20 ff., 38, 46, 58, 72

p

Process-Cut 31
Profit-Center 11, 51 f., 54 f.
Prozesse
– Definition 31
– Konsolidierung 19
– Standardisierung 19, 26, 32, 44, 46, 71
Prozesskostenrechnung 7, 15, 37 f., 53, 59

q

Qualitätsstandards 50
Quality Level Agreement 51

r

Revenue Center 52

s

Service Level Agreement 10, 49, 51

Shared-Service-Center
– Entwicklungsphasen 9
– Marktfähigkeit 29, 54 f.
– near-shore 10, 12
– off-shore 12, 18 ff.
– on-shore 10, 12
Standortvorteile 20
Standortwahlkriterien 33 f.
Steuerungsgrößen 12, 51

v

Verrechnungspreise
– kostenorientiert 56 ff.
– marktpreisorientiert 58

w

Work Shadowing 41

z

Zentralbereich 11, 13 ff.