

Inhalt

Vorwort 7

1 Einführung 9

Entwicklung des Shared-Service-Centers 9

Abgrenzung Zentralbereich, Fachabteilung und Shared-Service-Center 13

Identifikation geeigneter Dienstleistungen 15

Finanzielle Einsparungspotenziale 18

Outsourcing 20

2 Entscheidungsprozess 31

Definition betroffener Dienstleistungen 31

Finanzielle Bewertung der erarbeiteten Handlungsoptionen 35

3 Implementierung 39

Zeitraum 39

Projektphasen 40

Herausforderungen 42

4 Steuerung 49

Leistungsvereinbarung 49

Steuerungsgrößen und Organisationsformen 51

Verrechnungspreise 56

5 Praxiserfahrungen 61

Kosten des Shared-Service-Centers aus Sicht der internen Kunden 61

Qualität aus Sicht interner Kunden 63

Zusammenarbeit des Shared-Service-Centers mit internen Kunden 65

Steuerung des Shared-Service-Centers 68

6 Zusammenfassung und Ausblick 71

7 Literaturverzeichnis 73

8 Stichwortverzeichnis 75

In eigener Sache 77

