

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

