

Inhaltsverzeichnis

Teil I Grundlagen und konstituierende Merkmale von Shared Services	
1 Shared Services – Relevanz, Ziele und Entwicklungsstand	3
Rolf Brühl, Peter Kajüter, Thomas M. Fischer, Stefan Hirsch, Daniel Dornbusch, Jörg Hoffmann und Marcell Vollmer	
2 Konstitutive Entscheidungen zur Vorbereitung der SSC-Implementierung	25
Peter Kajüter, Rolf Brühl, Thorben Finken, Martin Steuernagel, Stefan Troßbach und Marcell Vollmer	
Teil II Erfolgsfaktoren im Wertschöpfungssystem von SSC	
3 Prozessstandardisierung	63
Kai-Eberhard Lueg, Christoph Georgi, Klaus Duck und Christian Multerer	
4 Messung der Dienstleistungsqualität in Shared Services	79
Herbert Woratschek	
5 Kundenzufriedenheitsmessung in Shared Services	101
Martin Steuernagel, Daniel Dornbusch, Jörg Hoffmann, Heiko Knocke, Kai-Eberhard Lueg, Anja Lutz, Wolfgang Musiolik und Stefan Troßbach	
Teil III Performance Management und Geschäftsentwicklung in der SSO	
6 Performance Management in der SSO	117
Thomas M. Fischer, Stefan Hirsch, Daniel Dornbusch, Susanne Ollmann, Claus Peter Schründer und Marcell Vollmer	
7 SSC als Geschäftsmodell und Ansatzpunkte zur Geschäftsmodellinnovation	149
Ronald Gleich, Heiko Knocke und Thomas Laux	

8 Analyse strategischer Entwicklungspfade für Shared Service Organisationen 167
Nils Crasselt, Thomas Laux, Kai-Eberhard Lueg,
Javier Sánchez y Garcia und Stefan Troßbach

Stichwortverzeichnis 179



<http://www.springer.com/978-3-658-13485-3>

Erfolgreiche Führung von Shared Services

Fischer, Th.M.; Vollmer, M. (Hrsg.)

2017, XXI, 181 S. 75 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-13485-3