

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 Schründler 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 Crasseilt, Thomas Laux, Kai-Eberhard Lueg, Javier Sánchez y Garcia und Stefan Troßbach	
Stichwortverzeichnis	179