

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

XV

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