

# 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

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