

Inhalt

Vorwort 7

1 Interne Dienstleistungen im Blickpunkt – die zweite Welle des Reengineering? 9

2 Charakterisierung und Typisierung interner Dienstleistungen als Entscheidungsgrundlage 11

3 »Make or buy« – Strategien für den Umgang mit internen Dienstleistungen 15

Exkurs: Hinweise zur Ermittlung der Kostenvorteile von Outsourcing 19

4 Interne Steuerung der Servicebereiche 23

Führungs- und Organisationsmodelle für interne Servicebereiche 23

Führungsmodelle zur Steuerung interner Servicebereiche 31

KPI-Steuerung von internen Servicebereichen 39

5 Zusammenspiel der Serviceeinheiten und der internen Abnehmer 45

Organisatorische Eigenständigkeit der Services 45

Koordinationsaufgaben bei organisatorischer Eigenständigkeit der Services 47

Service Level Agreements als Instrument zur Koordination organisatorisch eigenständiger Services 48

Verrechnung von Serviceleistungen 53

6 Rolle des Controlling bei der Neugestaltung der Steuerung interner Dienstleistungen 63

7 Fazit 65

8 Literaturverzeichnis 69

9 Stichwortverzeichnis 73

In eigener Sache 75