

Inhaltsverzeichnis

Erster Teil

Corporate Shared Services – Status quo **1**

Shared IT-Services im Kontinuum der Eigen- und Fremderstellung **3**
CARSTEN VON GLAHN und *FRANK KEUPER*
(*Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services*
und *Steinbeis-Hochschule Berlin*)

Transition und Transformation von Shared IT-Services –
Gestalterische Prämissen zur Einführung eines standardisierten
IT-Service-Portfolios im Konzern **27**
CARSTEN VON GLAHN und *CHRISTIAN OECKING*
(*Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services*)

Zweiter Teil

Corporate Shared Services – Strategic Management **53**

Corporate Shared Services – Das Geschäftsmodell aus strategischer
Unternehmenssicht **55**
THOMAS WESTERHOFF
(*Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services*)

Shared-Service-Center im kernkompetenzorientierten Konzern **75**
WILFRIED KRÜGER
(*Justus-Liebig-Universität Gießen*)

Shared Services in Unternehmensverbänden und Konzernen –
Eine Analyse auf der Grundlage der Transaktionskostentheorie 95

CLAUDIA BREUER und WOLFGANG BREUER

*(Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe – University of Applied
Science – Bonn und Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule
Aachen)*

Zentralbereiche und Shared-Service-Center – Optionen auch für Mergers
& Acquisitions? 117

FRANK BOROWICZ

(Berufsakademie Karlsruhe)

Dritter Teil

Corporate Shared Services – Controlling 141

Shared-Service-Center – Eine lohnende Investition? 143

WOLFGANG BREUER und CLAUDIA KREUZ

(Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen)

Kundenorientiertes Controlling von Corporate Shared Services
durch Interne Kundenbarometer 171

MANFRED BRUHN und DOMINIK GEORGI

(Universität Basel und Frankfurt School of Finance & Management)

Möglichkeiten und Grenzen des Wertmanagements
durch Shared-Service-Center 191

KLAUS DEIMEL

(Fachhochschule Bonn-Rhein-Sieg)

Praxisinduzierte Kosten- und Nutzenbetrachtung von Corporate Shared Services	221
<i>MARC SCHOMANN und ARNE KOCH</i> <i>(nextevolution Management Consulting und Steinbeis-Hochschule Berlin)</i>	
Security-Aspekte in Shared Services	241
<i>REINHARD BERTRAM und MICHAEL ENDRES</i> <i>(Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services)</i>	
Vierter Teil	
Corporate Shared Services – Service Management	267
Shared Content Services in Medienunternehmen – Erfahrungen innovativer Print-Verlage	269
<i>THOMAS HESS und ALEXANDER BENLIAN</i> <i>(Ludwig-Maximilians-Universität München)</i>	
Shared-Personal-Service-Center – Was leistet es (nicht)? Warum wollen es (trotzdem) alle haben?	287
<i>EWALD SCHERM und MARKUS KLEINER</i> <i>(FernUniversität in Hagen)</i>	
Initiierung eines Global-Production-Centers	309
<i>REINHARD FESTAG</i> <i>(Frankfurt CapitalPartners AG)</i>	

Fünfter Teil

Corporate Shared Services – Organisational Management and Change Management	317
Alternative aufbauorganisatorische Konzeptionen von Shared-Service-Centern in Konzernen	319
<i>CARSTEN VON GLAHN</i> <i>(Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services)</i>	
Kooperativ gegründete Shared-Controlling-Center für kleine und mittlere Unternehmen	345
<i>FRANK KEUPER, TOBIAS ALBRECHT und REIMER HINTZPETER</i> <i>(Steinbeis-Hochschule Berlin, Hochschule Heilbronn und Hintzpeter & Partner – Management Consultants)</i>	
Change Management in nationalen und internationalen Shared-Service-Center-Projekten	369
<i>STEPHAN FREY, FRÉDÉRIC PIRKER und KATRIEN VANDEN EYNDE</i> <i>(BearingPoint – Management and Technology Consultants)</i>	
Change Management und Shared Services – Einbindung der Stakeholder	399
<i>RALPH NEUKIRCHEN und MARCELL VOLLMER</i> <i>(SAP AG Walldorf)</i>	
Anforderungen an das Change Management für die Implementierung von Corporate Shared Services	429
<i>NATALIE SCHULT und ALEXANDER EICHLER</i> <i>(Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services)</i>	
Shared Services zwischen Zentralisierung und Dezentralisierung	449
<i>FRANK IBOLD und HANSJÖRG MAUCH</i> <i>(Metaplan)</i>	

Die Bedeutung von Human Resources im Shared-IT-Service-Projekt bei Siemens IT Solutions and Services	457
<i>CORDELIA A. ZÜRNER</i> (<i>Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services</i>)	
Sechster Teil	
Corporate Shared Services – Quo vadis	473
Shared Service Center – The First and the Next Generation	475
<i>FRANK KEUPER</i> und <i>CHRISTIAN OECKING</i> (<i>Steinbeis-Hochschule Berlin</i> und <i>Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services</i>)	
Autorenverzeichnis	503
Stichwortverzeichnis	510

Shared IT-Services im Kontinuum der Eigen- und Fremderstellung

CARSTEN VON GLAHN und *FRANK KEUPER*

*Siemens AG, Siemens IT Solutions and Services
und Steinbeis-Hochschule Berlin*

1	Eigen- und Fremderstellung von Informationstechnologie.....	5
1.1	Merkmale der Eigen- und Fremderstellung	5
1.2	Kernkompetenzorientierung durch Eigen- und Fremderstellung	6
1.3	IT-Bereitstellungsalternativen zwischen Eigen- und Fremderstellung	9
2	IT-Zentralisation als Dimension der Eigenerstellung	11
2.1	Merkmale der Zentralisation	11
2.2	Besonderheiten der IT-Zentralisation.....	12
3	IT-Auslagerung als Dimension der Fremderstellung.....	14
3.1	Merkmale der Auslagerung.....	14
3.2	Besonderheiten der IT-Auslagerung	15
4	Shared IT-Services als Hybrid zwischen Eigen- und Fremderstellung.....	18
4.1	Merkmale der Shared IT-Services	18
4.2	Besonderheiten der Shared IT-Services	20
5	IT-Insourcing als Rückführung in die Eigenerstellung	21
6	IT-Offshoring als Shared IT-Services unterstützender Trend.....	23
7	Schlussbemerkung	24
	Quellenverzeichnis.....	25