

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort.....</b>	<b>5</b>
<b>Shared Services – keine neue Idee, aber weit mehr als nur ein Trend.....</b>	<b>9</b>
1. Einführung.....	9
2. Shared Services – ein historischer Abriss.....	10
3. Definition, aktuelle Trends und empirische Studien .....	20
4. Prozessanalyse – Bewertungsansatz der Shared-Services-Potenziale.....	40
5. Die praktische Einführung von Shared Services und aktuelle Herausforderungen .....	48
6. Organisation und Bestimmung einer effektiven Governance-Struktur .....	51
<b>BPO – die logische Weiterentwicklung des Shared-Services-Gedankens.....</b>	<b>59</b>
1. Die Entstehung des Business Process Outsourcing.....	59
2. Definition, aktuelle Trends und empirische Studien .....	68
3. Marktanalyse – Marktpotenziale und BPO-Anbieter .....	75
4. BPO-Branchenvergleich.....	85
<b>Shared Services versus BPO – Good Bye Captive, welcome BPO? .....</b>	<b>89</b>
1. SSC oder BPO – eine Grundsatzfrage mit strategischen Implikationen .....	89
2. Pluspunkte für das „Captive Shared Service Center“ .....	94
3. Pluspunkte für BPO.....	102
4. Die Entwicklung eines systematischen Vergleichs.....	108
5. Das Joint Venture – das Hybridmodell als „goldener Mittelweg“?.....	113

<b>Offshoring – die globale Allokation der Arbeit</b> .....	<b>115</b>
1. Die Globalisierungswelle hält an .....	115
2. Begriffliche Abgrenzungen, Trends und Studien .....	122
3. Marktanalyse – die Bedeutung des Service Offshoring im globalen Kontext .....	133
4. Offshoring – die volkswirtschaftliche Dimension.....	139
5. Deutschlands Zukunft in der neuen Offshoring-Welt.....	150
<b>Location, Location, Location – die Wahl des richtigen Standorts</b> .....	<b>155</b>
1. Die Suche nach den „Service-Kernen“ .....	155
2. Location-Selection-Modelle – wie den richtigen Standort finden?.....	160
3. Praktische Herausforderungen bei der Standortwahl .....	167
4. Die Top-Offshoring-Standorte im Überblick.....	173
<b>Ausblick – wie geht es weiter mit Shared Services, BPO und Offshoring?</b> .....	<b>187</b>
1. Zukunftsvision SSC.....	187
2. Zukunftsvision BPO.....	190
3. Zukunftsvision Offshoring .....	192
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>197</b>
<b>Der Autor</b> .....	<b>205</b>
<b>Index</b> .....	<b>207</b>