

# 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