

Center-Organisation

Gestaltungskonzepte, Strukturentwicklung
und Anwendungsbeispiele

herausgegeben von
Axel v. Werder und Harald Stöber

2004

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart

Inhalt

A. Thesen zur Center-Organisation.....	1
B. Center-Konzepte als Gestaltungselemente des Organization Design.....	9
Konzeptionelle Grundlagen der Center-Organisation: Gestaltungsmöglichkeiten und Effizienzbewertung	
<i>Axelv. Werder / Jens Grundei.....</i>	<i>11</i>
Die organisatorische Gestaltung eines Service Centers am Beispiel der AXA Customer Care GmbH	
<i>Thomas Michels / Simone Schiller.....</i>	<i>55</i>
Internationales Human Resources Management bei Bayer	
<i>Ludger Becker / Stefan Neuivirth.....</i>	<i>77</i>
Center-Organisation von Führungsfunktionen am Beispiel des Konzerncontrolling der Deutsche Post AG	
<i>Clemens Beckmann / Matthias Graumann.....</i>	<i>89</i>
Die Dresdner Bank AG: Reorganisation des Cost Centers IT	
<i>Markus T Müller/ GeorgL. Kolat.....</i>	<i>111</i>
Center-Organisation im Lufthansa Konzern am Beispiel des Airline Accounting Centers	
<i>Joachim Krafi-Christoffel / Stephan Büttel.....</i>	<i>123</i>
Center-Organisation bei RWE: Die RWE Systems AG	
<i>Manfred Hermes / Helmut Brummer / Till Talaulicar.....</i>	<i>133</i>
Center-Organisation am Beispiel „Corporate Information and Operations“ der Siemens AG	
<i>Wolfgang Suske / Jens Grundei.....</i>	<i>147</i>
Center-Typen in der Unternehmenspraxis: Ergebnisse einer empirischen Erhebung	
<i>Axelv. Werder / Jens Grundei.....</i>	<i>159</i>

C.	Center-Konzepte und Strukturentwicklung.....	179
	Center-Konzepte in der Konzernentwicklung	
	<i>Wilfried Kniger.....</i>	<i>181</i>
	Die Arcor AG & Co. KG: Structure follows strategy - Strategiegeleitete Entwicklung eines Kundenservice Centers in der Telekommunikationsbranche	
	<i>Stephan Albers / Carsten R. Brehm.....</i>	<i>207</i>
	Neustrukturierung von Aufgaben bei der BMW Group am Beispiel des Centers Immobilien- und Facility Management	
	<i>Andreas Rieger / Philip Wendel / Sven Hackmann.....</i>	<i>225</i>
	Entwicklungsstadien eines transitorischen Centers: Dargestellt am Beispiel der Deutschen Bahn AG	
	<i>Volker Hädrich / Martina Niemann / Sven Hackmann.....</i>	<i>239</i>
	Dezentralisierung und Reintegration bei der Deutz AG: Center „Organisation/Informationssysteme" im Wandel	
	<i>Lothar Grapatin / Thorsten Petry.....</i>	<i>255</i>
	Effizienz durch Centerbildung bei IBM: Das Fixed Asset Center als Restrukturierungsergebnis	
	<i>Günther Kadyński / Olivia Ostrowski.....</i>	<i>269</i>
	Structure Follows Strategy bei SAP: Wandel am Beispiel des Centers „BSG Financial & Public Services"	
	<i>Thomas Vetter / Thorsten Petry.....</i>	<i>281</i>
D.	Center-Organisation: Lessons Learned.....	295
	Center-Organisation: Lessons Learned	
	<i>Wilfried Krüger / Axel v. Werder / Jens Grundei.....</i>	<i>297</i>