

Entwicklungspfad zu integrierten Global Business Services

Kunden	Interaktion mit dem Kunden	Vielzahl an Methoden zur Interaktion mit dem Kunden	Einheitliche Schnittstelle zum Kunden mit Hilfe von Standardmethoden
Steuerung	Steuerung	Funktionale Steuerung	Ein übergreifendes Steuerungsmodell mit einem GBS Leiter - oft C-Level
	Service Management	Verschiedene Modelle pro Funktion/ Geschäftseinheit	Einheitliches Service Management Framework
	Kontinuierliche Verbesserung	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess spezifisch für die jeweilige Funktion/ Geschäftseinheit	Unternehmensweiter kontinuierlicher Verbesserungsprozess mit gemeinsamen Methoden & Budget
	Mitarbeiterentwicklung	Spezifisch für das jeweilige Center bzw. die jeweilige Funktion	GBS Kompetenzmodell & Trainingsplan
	Kultur	Unterschiedliche Kultur in jedem Center	Starke GBS Kultur & Marke
Operatives Geschäft	Systeme & Stammdaten	Verschiedene Systeme & dezentralisierte Stammdaten	Eine integrierte Plattform, zentralisiertes Stammdatenmanagement
	Standort	Separate funktionale Center	Kollokation in multifunktionale Center
	Beschaffung	In-house und Outsourcing, nicht abgestimmt	Managed Services mit Mischung aus selbsterbrachten Dienstleistungen und ausgelagerten Lösungen

Nachhaltige Steigerung der Customer Experience durch konsistenten GBS Auftritt