

Inhaltsübersicht

Erster Teil: Themenheranführung und Forschungskonzeption	1
1 Handlungsbearbeitung der Leistungssteuerung in Gemeinkostenbereichen	1
1.1 Bedeutungszunahme des Gemeinkostenbereichs	1
1.2 Relevanz der Thematik	2
1.3 Forschungsfrage und Forschungsziele	4
1.4 Innovationsbeitrag	5
1.5 Aufbau der Arbeit	6
2 Ableitung der Forschungskonzeption	9
2.1 Wissenschaftstheoretisches Verständnis und Einordnung	9
2.2 Begründete Auswahl der Forschungskonzeption	10
2.3 Festlegung des Forschungsansatzes	11
2.4 Integration des Forschungsvorhabens in die Phasen des Constructive Research Approaches	12
Zweiter Teil: Perspektiven auf die prozessorientierte Leistungsmessung und - steuerung	17
3 Kennzeichnung und theoretische Verortung der Leistungsmessung	17
3.1 Leistung, Effektivität, Produktivität und Effizienz als Grundlage von Managemententscheidungen	17
3.2 Konzepte zur Erfassung und Differenzierung von Effizienz	23
3.3 Überblick über Methoden der Effizienzmessung	28
3.4 Grundlagen der Data Envelopment Analysis	38
4 Verortung und Anforderungen an die prozessorientierte Leistungssteuerung	45
4.1 Kennzeichnung des Prozesskonzeptes	45
4.2 Charakterisierung des Unterstützungsbereiches und Ableitung von Anforderungen an die Messung der Prozesseffizienz	51
4.3 Prozessmanagement als Ansatz zur prozessorientierten Leistungssteigerung	55
4.4 Instrumente des Prozessmanagements in Unterstützungsprozessen	60
Dritter Teil: Entwicklung eines Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungsmessung und -steuerung in Unterstützungsprozessen	71
5 Entwicklung des Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungsmessung in Unterstützungsprozessen	71
5.1 Auswahl einer geeigneten Methode zur Effizienzmessung für Unterstützungsprozesse	71
5.2 Konzeptionelle Entwicklung der Data-Envelopment Analysis-Modelle zur Prozess-Leistungsmessung	74
5.3 Empirische Anpassung des Modells	79
5.4 Durchführung der Leistungsmessung mit der Data Envelopment Analysis	81

Inhaltsübersicht

6	Entwicklung des Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungssteuerung in Unterstützungsprozessen	89
6.1	Modellbasierte Ableitung von Handlungsempfehlungen	89
6.2	Darstellung und Kommunikation der Ergebnisse zur Informationsversorgung.....	94
6.3	Einsatzgebiete, Anknüpfungspunkte und Mehrwert der prozessorientierten Leistungssteuerung	97
Vierter Teil: Anwendung des Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungssteuerung in Unterstützungsprozessen		107
7	Anwendung des Konzeptes der prozessorientierten Leistungsmessung und –steuerung in Rechnungswesen und Controlling	107
7.1	Kennzeichnung der prozessweisen Effizienzproblematik im Bereich des Rechnungswesens und Controllings	107
7.2	Entwicklung eines Referenzprozessmodells für den Bereich „Rechnungswesen und Controlling“	110
7.3	Konzeption und empirische Finalisierung der prozessweisen Effizienzmessung in der Branche der Steuerberatung	122
7.4	Steigerung der Prozessleistung durch Prozessstruktur- und Prozessleistungstransparenz.....	128
7.5	Zwischenfazit zur ersten Fallstudie.....	148
8	Anwendung des Konzeptes der prozessorientierten Leistungsmessung zur Ermittlung effizienter Gemeinkosten in der Telekommunikationsbranche	151
8.1	Kennzeichnung der Gemeinkostenproblematik im Telekommunikationsmarkt	151
8.2	Konzeption und Ausgestaltung der prozessweisen Effizienzmessung im Telekommunikationsmarkt	161
8.3	Zwischenfazit zur zweiten Fallstudie.....	175
Fünfter Teil: Generalisierung des Konzeptes zur Leistungssteuerung in Gemeinkostenbereichen und Fazit.....		177
9	Thoriebildung und Forschungsbeitrag	177
9.1	Anwendungsbreite des entwickelten Konzeptes	177
9.2	Forschungsbeitrag des entwickelten Konzeptes.....	182
10	Kritische Würdigung und Fazit	185
10.1	Kritische Würdigung der Ergebnisse	185
10.2	Fazit und weiterer Forschungsbedarf.....	187
Literaturverzeichnis.....		191
Anhang A: Symbolverzeichnis		217
Anhang B: Anforderungsanalyse.....		220
Anhang C: Fallstudien		226

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsübersicht.....	IX
Inhaltsverzeichnis.....	XI
Abbildungsverzeichnis.....	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XIX
Erster Teil: Themenheranführung und Forschungskonzeption	1
1 Handlungsbearbeitungen der Leistungssteuerung in Gemeinkostenbereichen	1
1.1 Bedeutungszunahme des Gemeinkostenbereichs.....	1
1.2 Relevanz der Thematik.....	2
1.3 Forschungsfrage und Forschungsziele.....	4
1.4 Innovationsbeitrag.....	5
1.5 Aufbau der Arbeit.....	6
2 Ableitung der Forschungskonzeption	9
2.1 Wissenschaftstheoretisches Verständnis und Einordnung.....	9
2.2 Begründete Auswahl der Forschungskonzeption.....	10
2.3 Festlegung des Forschungsansatzes.....	11
2.4 Integration des Forschungsvorhabens in die Phasen des Constructive Research Approaches.....	12
Zweiter Teil: Perspektiven auf die prozessorientierte Leistungsmessung und - steuerung.....	17
3 Kennzeichnung und theoretische Verortung der Leistungsmessung	17
3.1 Leistung, Effektivität, Produktivität und Effizienz als Grundlage von Managemententscheidungen.....	17
3.1.1 Grundlagen des Leistungsverständnisses.....	17
3.1.2 Überblick über relevante Konzepte der Effizienz.....	20
3.1.3 Theoretische Fundierung der Effizienz als Entscheidungskriterium.....	21
3.2 Konzepte zur Erfassung und Differenzierung von Effizienz.....	23
3.2.1 Technische und allokativer Effizienz.....	24
3.2.2 Skaleneffizienz.....	26
3.2.3 Starke und schwache Effizienz.....	27
3.3 Überblick über Methoden der Effizienzmessung.....	28
3.3.1 Parametrische Methoden.....	29
3.3.2 Nicht-parametrische Methoden.....	33
3.4 Grundlagen der Data Envelopment Analysis.....	38
3.4.1 Kennzeichnung der Data Envelopment Analysis.....	38
3.4.2 State-of-the-Art der Anwendungsfelder.....	40
4 Verortung und Anforderungen an die prozessorientierte Leistungssteuerung.....	45
4.1 Kennzeichnung des Prozesskonzeptes.....	45

Inhaltsverzeichnis

4.1.1	Prozesse und deren Struktur	45
4.1.2	Prozessmodelle.....	46
4.1.3	Theoretische Fundierung des Prozesskonzeptes aus Sicht der Transaktionskostentheorie.....	49
4.2	Charakterisierung des Unterstützungsbereiches und Ableitung von Anforderungen an die Messung der Prozesseffizienz	51
4.2.1	Grundlegende Anforderungen an die Erfassung der Prozessleistung.....	52
4.2.2	Erweiterte Anforderungen an die effizienzorientierte Leistungsmessung von Prozessen.....	53
4.3	Prozessmanagement als Ansatz zur prozessorientierten Leistungssteigerung	55
4.3.1	Kennzeichnung von Prozess(kosten)management und Prozesscontrolling	55
4.3.2	Organisationsansätze des Prozessmanagements	58
4.3.3	Qualitätsmanagementansätze des Prozessmanagements	59
4.4	Instrumente des Prozessmanagements in Unterstützungsprozessen.....	60
4.4.1	Prozesskostenrechnung	60
4.4.2	Prozesskostenmanagement.....	61
4.4.3	Traditionelle Prozesskennzahlen	63
4.4.4	Prozessbenchmarking.....	64
4.4.5	Prozessmodellierung	67
4.4.6	Referenzprozessmodelle.....	69
Dritter Teil: Entwicklung eines Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungsmessung und -steuerung in Unterstützungsprozessen.....		71
5	Entwicklung des Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungsmessung in Unterstützungsprozessen	71
5.1	Auswahl einer geeigneten Methode zur Effizienzmessung für Unterstützungsprozesse	71
5.1.1	Stärken und Schwächen der Data Envelopment Analysis	72
5.1.2	Stärken und Schwächen der Stochastic Frontier Analysis.....	73
5.1.3	Identifikation der Data Envelopment Analysis.....	73
5.2	Konzeptionelle Entwicklung der Data-Envelopment Analysis-Modelle zur Prozess-Leistungsmessung	74
5.2.1	Transformation der Prozesskonzeption als Ausgangspunkt	74
5.2.2	Definition der Datengrundlage und Modellorientierung	76
5.2.3	Identifikation der In- und Outputfaktoren	78
5.3	Empirische Anpassung des Modells	79
5.3.1	Qualitative Faktorbewertung	79
5.3.2	Quantitative Modellanalyse.....	80
5.4	Durchführung der Leistungsmessung mit der Data Envelopment Analysis	81
5.4.1	Grundlagen der Modellkodierung	81
5.4.2	Formale Darstellung der Data Envelopment Analysis-Modelle	83
6	Entwicklung des Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungssteuerung in Unterstützungsprozessen	89

Inhaltsverzeichnis

6.1	Modellbasierte Ableitung von Handlungsempfehlungen.....	89
6.1.1	Überblick über die prozessorientierte Leistungssteuerung	89
6.1.2	Differenzierung von Ursachen für die Prozessineffizienz und systematische Maßnahmenableitung	90
6.2	Darstellung und Kommunikation der Ergebnisse zur Informationsversorgung.....	94
6.3	Einsatzgebiete, Anknüpfungspunkte und Mehrwert der prozessorientierten Leistungssteuerung	97
6.3.1	Unterstützung des operativen Prozessmanagements	97
6.3.2	Systematische Integration multipler Perspektiven im Prozessbenchmarking	100
6.3.3	Permanente Leistungsmessung als Grundlage eines kontinuierlichen Prozesscontrollings.....	101
6.3.4	Fundierte Ermittlung effizienter Gemeinkosten als Grundlage zur Leistungsverrechnung	103
6.3.5	Qualitative Fundierung der Prozessoptimierung und des - outsourcings	104
Vierter Teil: Anwendung des Konzeptes zur mehrdimensionalen Leistungssteuerung in Unterstützungsprozessen		107
7	Anwendung des Konzeptes der prozessorientierten Leistungsmessung und –steuerung in Rechnungswesen und Controlling	107
7.1	Kennzeichnung der prozessweisen Effizienzproblematik im Bereich des Rechnungswesens und Controllings	107
7.1.1	Verortung und Kontext.....	107
7.1.2	Beschreibung des Fallstudienpartners	109
7.2	Entwicklung eines Referenzprozessmodells für den Bereich „Rechnungswesen und Controlling“	110
7.2.1	Vorgehen bei der Modellierung und Aufbau des Referenzprozessmodells	110
7.2.2	Prozessanalyse und -modellierung im Bereich „Rechnungswesen“	114
7.2.3	Prozessanalyse und -modellierung im Bereich „Controlling“	116
7.2.4	Ableitung eines branchenbezogenen Referenzprozessmodells für die Branche der Steuerberatung	119
7.3	Konzeption und empirische Finalisierung der prozessweisen Effizienzmessung in der Branche der Steuerberatung	122
7.3.1	Konzeptionelle Modellentwicklung	122
7.3.2	Empirische Validierung der DEA-Modelle	124
7.4	Steigerung der Prozessleistung durch Prozessstruktur- und Prozessleistungstransparenz.....	128
7.4.1	Schaffung von Prozessstrukturtransparenz.....	128
7.4.2	Analyse der Prozesskosten	130
7.4.3	Schaffung von Prozessleistungstransparenz	132
7.4.4	Implikationen und gezielte Leistungssteigerung	136
7.4.5	Entwicklung eines Prozess Performance Reports.....	143
7.5	Zwischenfazit zur ersten Fallstudie.....	148

Inhaltsverzeichnis

8	Anwendung des Konzeptes der prozessorientierten Leistungsmessung zur Ermittlung effizienter Gemeinkosten in der Telekommunikationsbranche	151
8.1	Kennzeichnung der Gemeinkostenproblematik im Telekommunikationsmarkt	151
8.1.1	Verortung und Kontext.....	151
8.1.2	Effizienzverständnis im Regulierungskontext	151
8.1.3	Anwendung der Verfahren zur Effizienzmessung im nationalen und internationalen Regulierungskontext	153
8.1.4	Kennzeichnung der Regulierung im Telekommunikationsmarkt	157
8.1.5	Anwendbarkeit der Data Envelopment Analysis im Telekommunikationsmarkt.....	159
8.2	Konzeption und Ausgestaltung der prozessweisen Effizienzmessung im Telekommunikationsmarkt	161
8.2.1	Überblick über die Anpassungen der Modellmethodik	161
8.2.2	Ausgestaltung der prozessweisen Gemeinkosteneffizienzmessung im Regulierungskontext	163
8.2.3	Prozessbezogene Gemeinkosteneffizienzermittlung durch die Data Envelopment Analysis	169
8.2.4	Kalkulation der Gemeinkosten	172
8.2.5	Prozessbenchmarking im Telekommunikationsmarkt	173
8.3	Zwischenfazit zur zweiten Fallstudie.....	175
	Fünfter Teil: Generalisierung des Konzeptes zur Leistungssteuerung in Gemeinkostenbereichen und Fazit.....	177
9	Thoriebildung und Forschungsbeitrag	177
9.1	Anwendungsbreite des entwickelten Konzeptes	177
9.1.1	Bewertung der Anwendung anhand des Market Tests.....	177
9.1.2	Untersuchung der weiteren Anwendungsgebiete.....	179
9.2	Forschungsbeitrag des entwickelten Konzeptes.....	182
10	Kritische Würdigung und Fazit	185
10.1	Kritische Würdigung der Ergebnisse	185
10.2	Fazit und weiterer Forschungsbedarf.....	187
	Literaturverzeichnis.....	191
	Anhang A: Symbolverzeichnis	217
	Anhang B: Anforderungsanalyse.....	220
	Anhang C: Fallstudien	226