

# Inhaltsübersicht

<b>Inhaltsübersicht.....</b>	<b>XI</b>
<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>XIII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>XVII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>XXI</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>XXV</b>
<b>1 Einleitung und Motivation.....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung und Ziele der Arbeit .....	1
1.2 Wissenschaftstheoretische Einordnung.....	4
1.3 Aufbau der Arbeit.....	5
<b>2 Balanced Scorecard-Konzept aus Sicht der Betriebswirtschaftslehre .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kennzahlensysteme und Performance Measurement-Konzepte .....	9
2.2 Beschreibung des Balanced Scorecard-Konzeptes .....	30
2.3 Würdigung des Balanced Scorecard-Konzeptes .....	51
<b>3 Analytische Informationssysteme und Data Warehouse-Konzept .....</b>	<b>57</b>
3.1 Informationsbegriff und betriebliche Informationssysteme .....	57
3.2 Data Warehouse als notwendige Basis analytischer Informationssysteme.....	69
<b>4 IT-gestützte Balanced Scorecard-Systeme.....</b>	<b>103</b>
4.1 Aufbau, Anforderungen und Vorgehensweise bei der Einführung.....	103
4.2 Software-Fallstudien am Beispiel eines Mobilfunknetzbetreibers.....	133
4.3 Würdigung der Software-Fallstudien .....	170
<b>5 Ergebnisse der Arbeit und Ausblick.....</b>	<b>175</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>179</b>

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsübersicht .....</b>	<b>XI</b>
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>XIII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>XVII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>XXI</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>XXV</b>
<b>1 Einleitung und Motivation .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung und Ziele der Arbeit .....	1
1.2 Wissenschaftstheoretische Einordnung .....	4
1.3 Aufbau der Arbeit .....	5
<b>2 Balanced Scorecard-Konzept aus Sicht der Betriebswirtschaftslehre .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kennzahlensysteme und Performance Measurement-Konzepte .....	9
2.1.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen .....	9
2.1.1.1 Klassifizierung traditioneller betriebswirtschaftlicher Kennzahlen .....	9
2.1.1.2 Aufgaben betriebswirtschaftlicher Kennzahlen .....	11
2.1.2 Monetäre Kennzahlensysteme .....	12
2.1.2.1 Definition und Aufbau von Kennzahlensystemen .....	12
2.1.2.2 Exemplarische monetäre Kennzahlensysteme .....	14
2.1.2.3 Defizite traditioneller monetärer Kennzahlensysteme .....	18
2.1.3 Performance Measurement .....	19
2.1.3.1 Begriffsbestimmungen zum Performance Measurement .....	19
2.1.3.2 Exemplarische Performance Measurement-Frameworks .....	23
2.1.3.3 Praktischer Einsatz von Performance Measurement-Frameworks .....	28
2.2 Beschreibung des Balanced Scorecard-Konzeptes .....	30
2.2.1 Ursprung und Grundidee der Balanced Scorecard .....	30
2.2.2 Merkmale der Balanced Scorecard .....	32
2.2.2.1 Strategieorientierung des Konzeptes .....	32
2.2.2.2 Ausgewogenheit in der Unternehmensbetrachtung .....	33
2.2.2.3 Systematisierung in Perspektiven .....	34
2.2.2.4 Ursache-Wirkungsverkettung der Unternehmensziele .....	40
2.2.3 Einsatz im Rahmen eines Performance Management-Systems .....	41
2.2.3.1 Bausteine des Performance Managements .....	42

2.2.3.2	Balanced Scorecard als strategischer Handlungsrahmen .....	44
2.2.3.3	Balanced Scorecard als Teil einer strategiefokussierten Organisation .....	49
2.3	Würdigung des Balanced Scorecard-Konzeptes .....	51
2.3.1	Einsatz als Performance Measurement-System .....	51
2.3.2	Einsatz als Komponente eines Performance Management-Systems .....	54
<b>3</b>	<b>Analytische Informationssysteme und Data Warehouse-Konzept .....</b>	<b>57</b>
3.1	Informationsbegriff und betriebliche Informationssysteme .....	57
3.1.1	Begriff der Information .....	57
3.1.1.1	Verschiedene Interpretationen des Informationsbegriffs .....	57
3.1.1.2	Informationsbedarf und Informationskongruenz .....	61
3.1.2	Klassifikation betrieblicher Informationssysteme .....	63
3.1.2.1	Überblick zu computergestützten Informationssystemen .....	63
3.1.2.2	Operative Dispositions- und Administrationssysteme .....	65
3.1.2.3	Analytische Informationssysteme .....	65
3.2	Data Warehouse als notwendige Basis analytischer Informationssysteme .....	69
3.2.1	Charakteristische Merkmale eines Data Warehouse .....	70
3.2.2	Referenzarchitektur eines Data Warehouse-Systems .....	72
3.2.2.1	Datenbasis als Kern eines Data Warehouse-Systems .....	73
3.2.2.2	Transformationskomponente .....	75
3.2.2.3	Metadaten und Metadatenmanagement .....	77
3.2.3	Modellierung multidimensionaler Datenstrukturen .....	79
3.2.3.1	Basiskonstrukte multidimensionaler Datenmodelle .....	79
3.2.3.2	Semantische Modellierung multidimensionaler Datenstrukturen .....	82
3.2.3.3	Logische Modellierung multidimensionaler Datenstrukturen .....	87
3.2.4	Endbenutzerwerkzeuge für ein Data Warehouse-System .....	92
3.2.4.1	Verifikationsgesteuerte Datenanalyse mittels OLAP .....	93
3.2.4.2	Multidimensionale OLAP-Operationen .....	96
3.2.4.3	Entdeckungsgesteuerte Datenanalyse mittels Data Mining .....	100
<b>4</b>	<b>IT-gestützte Balanced Scorecard-Systeme .....</b>	<b>103</b>
4.1	Aufbau, Anforderungen und Vorgehensweise bei der Einführung .....	103
4.1.1	Aufbau IT-gestützter Balanced Scorecard-Systeme .....	103
4.1.1.1	Notwendigkeit der IT-Unterstützung .....	103
4.1.1.2	Klassifikation aktueller Balanced Scorecard-Produkte .....	105
4.1.1.3	Komponenten einer umfassenden Balanced Scorecard-Software .....	109

4.1.2	Anforderungen an IT-gestützte Balanced Scorecard-Systeme.....	114
4.1.2.1	Balanced Scorecard Collaborative .....	114
4.1.2.2	Anforderungen in der Entwurfsphase .....	116
4.1.2.3	Anforderungen an die Balanced Scorecard-Metadatenbank .....	117
4.1.2.4	Anforderungen an das Balanced Scorecard-Frontend .....	121
4.1.2.5	Allgemeine softwaretechnische Gestaltungsaspekte.....	123
4.1.3	Einführung IT-gestützter Balanced Scorecard-Systeme .....	126
4.1.3.1	Vorgehensweise bei Data Warehouse-Projekten .....	126
4.1.3.2	Phasenmodell zur Einführung einer Balanced Scorecard-Software .....	129
4.1.3.3	Kritische Erfolgsfaktoren bei der Einführung .....	132
4.2	Software-Fallstudien am Beispiel eines Mobilfunknetzbetreibers.....	133
4.2.1	Balanced Scorecard für einen Mobilfunknetzbetreiber .....	134
4.2.1.1	Technische Grundlagen zum digitalen zellularen Mobilfunk .....	134
4.2.1.2	Marktteilnehmer auf dem deutschen Mobilfunkmarkt.....	138
4.2.1.3	Entwicklung einer exemplarischen Balanced Scorecard.....	142
4.2.2	SAP Strategic Enterprise Management .....	149
4.2.2.1	SAP BW als ‚Balanced Scorecard-Warehouse‘ .....	149
4.2.2.2	SAP SEM-CPM als ‚Balanced Scorecard-Metadatenbank‘ .....	153
4.2.3	Hyperion Performance Scorecard .....	159
4.2.3.1	Performance Scorecard als ‚Balanced Scorecard-Metadatenbank‘ .....	159
4.2.3.2	Hyperion Essbase als ‚Balanced Scorecard-Warehouse‘ .....	164
4.2.4	SAS Strategic Performance Management .....	166
4.3	Würdigung der Software-Fallstudien .....	170
5	Ergebnisse der Arbeit und Ausblick.....	175
	Literaturverzeichnis.....	179