

Inhalt

Kapitel 1: Standpunkt

Das Experten-Interview	15
----------------------------------	----

Kapitel 2: Grundlagen & Konzepte

Controlling von Dienstleistungen: Besonderheiten bei Anforderungen und Lösungsansätzen <i>Ronald Gleich, Martin Petschnig, Thorben Schmidt</i>	25
Kennzahlen im Controlling von Dienstleistungen <i>Frank Stefan Bohnert</i>	49
Performance Measurement von Dienstleistungsinnovationen <i>Tobias Gnatzy</i>	63
Patentierung von Geschäftsprozessen – eine neue Herausforderung für das Service-Controlling <i>Martin G. Möhrle, Uwe Gundrum</i>	79

Kapitel 3: Umsetzung & Praxis

Transparenz und Flexibilität ermöglichen Krisenbewältigung bei Voith Industrial Services <i>Hubert Lachenmayer</i>	99
Steuerung von Shared-Service-Funktionen bei der Mainova AG <i>Hartwig Kalhoefer</i>	113
Logistikdienstleister in Logistikservicenetzen – Gestaltungsansätze einer Kosten- und Leistungsrechnung <i>Ulrik Genschmer, Antje Krey</i>	135
Operational Excellence in der Finanzindustrie – aktueller Stand und zukünftige Handlungsfelder für das Controlling und den COO <i>Ronald Gleich, Ralph Jakob, Désirée Kietzmann, Hendrik Rujner, Luise Pauline Sommer, Rolf Tilmes, Rainer M. Zierhofer</i>	159

Kapitel 4: Organisation & IT

Aufbau eines Data Warehouse für ein Verlags-Controlling <i>Bernhard Bücker, Marcus Ross</i>	181
Aufbau des After Sales Service bei LEWA zum vollwertigen Profit-Center <i>Andreas Ilka</i>	205

Kapitel 5: Literaturanalyse	225
Stichwortverzeichnis	235