

Inhaltsübersicht

Erster Teil: Themenheranführung und Forschungskonzeption	1
1 Handlungsbedarfe 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 Leistungs- 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

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	Theoriebildung 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 Handlungsbedarfe 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 allokativen 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

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

6.1	Modellbasierte Ableitung von Handlungsempfehlungen.....	89
6.1.1	Überblick über die prozessorientierte Leistungssteuerung	89
6.1.2	Differenzierung von Ursachen für die Prozesseffizienz 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

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	Thoeriebildung 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