

Service-Controlling für produzierende Unternehmen

Von der Fakultät für Maschinenwesen der
Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule Aachen
zur Erlangung des akademischen Grades eines
Doktors der Ingenieurwissenschaften
genehmigte Dissertation

vorgelegt von
Diplom-Ingenieur Andreas Friedrich Borrmann
aus Düsseldorf

Berichter: Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Dr. h.c. mult. Walter Eversheim
Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Tag der mündlichen Prüfung: 16. Mai 2003

„D 82 (Diss. RWTH Aachen)“

V Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Ausgangssituation und Problemstellung.....	1
1.2	Zielsetzung und Vorgehensweise.....	5
2	Grundlagen und Forschungsbedarf.....	8
2.1	Abgrenzung und Erklärung des Objektbereichs.....	8
2.1.1	Definition von Investitionsgut und Investitionsgüterhersteller.....	8
2.1.2	Definition von Controlling.....	10
2.1.3	Begriff und Abgrenzung der Dienstleistung.....	13
2.1.4	Begriff und Abgrenzung der industriellen Dienstleistung.....	17
2.2	Abgrenzung des Betrachtungsraums.....	18
2.2.1	Leistungsarten der industriellen Dienstleistung.....	18
2.2.2	Typologisierung der industriellen Dienstleistung.....	20
2.2.3	Ableitung der Merkmale und Beschreibung deren Controlling-Relevanz.....	22
2.3	Kritische Würdigung bestehender Ansätze zum Service-Controlling.....	26
2.3.1	Ansätze zum dienstleistungsspezifischen Erfolgs- und Finanzcontrolling.....	27
2.3.2	Instrumentelle Ansätze zur dienstleistungsspezifischen Kostenrechnung.....	29
2.3.3	Ansätze zu relevanten Querschnittsthemen.....	30
2.4	Zwischenfazit: Forschungsbedarf.....	31
3	Grobkonzeption eines Gestaltungsmodells zum Service-Controlling.....	33
3.1	Grundlagen zur Modellierungsmethodik.....	33
3.1.1	Theorien und Hilfsmittel der allgemeinen Modelltheorie.....	33
3.1.2	Theorien und Hilfsmittel der Systemtechnik.....	35
3.2	Ableitung der Anforderungen an die Methodik.....	37
3.2.1	Inhaltliche Anforderungen.....	37
3.2.2	Formale Anforderungen.....	41
3.3	Entwicklung des Grobkonzeptes.....	41

Inhaltsverzeichnis

3.3.1	Strukturierung des Grobkonzeptes.....	42
3.3.2	Strukturierung des Controlling-Rahmens.....	47
3.4	Zwischenfazit.....	51
4	Detaillierung des Gestaltungsmodells.....	53
4.1	Zielgrößenmodell.....	53
4.2	Integrationsmodell.....	57
4.2.1	Entwicklung der wesentlichen Kennzahlen und Leistungstreiber.....	57
4.2.2	Wirkbeziehungen des Ziel- und Kennzahlensystems.....	66
4.2.3	Integration von strategischer und operativer Planung sowie Anreizsystem.....	70
4.3	Kostenmodell.....	71
4.3.1	Entwicklung des Serviceprozessmodells.....	71
4.3.2	Festlegung von Ressourcenmodell und -arten.....	76
4.3.3	Entwicklung des Insystemwirkmodells.....	79
4.3.4	Entwicklung des Umfeldwirkmodells.....	82
4.3.5	Ableitung des Kostenmodells.....	99
4.4	Vorgehensmodell.....	100
4.5	Zwischenfazit.....	104
5	Evaluierung im Anwendungszusammenhang.....	106
5.1	Darlegung der Prüfungsstrategie.....	106
5.2	Qualitative und Quantitative Prüfung des Controlling-Systems.....	108
5.2.1	Evaluierung des Systemelements "Situationsanalyse".....	108
5.2.2	Evaluierung des Systemelements "Zielformulierung".....	110
5.2.3	Evaluierung des Systemelements "Maßnahmenbewertung".....	112
5.3	Kritische Reflektion der Anwendungserfahrungen.....	113
6	Zusammenfassung.....	116
7	Literaturverzeichnis.....	120
8	Anhang.....	IX