

Gero Weimer

Service Reporting im Outsourcing-Controlling

Eine empirische Analyse zur Steuerung
des Outsourcing-Dienstleisters

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Stefan Seuring



RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangssituation und Problemstellung	1
1.2	Ziel der Arbeit und leitende Fragestellungen	3
1.3	Methodische Vorgehensweise und Ablauf der Dissertation	4
1.4	Forschungskonzeption	7
2	Grundlagen und Forschungsstand zu Outsourcing und Controlling	13
2.1	Outsourcing	13
2.1.1	Begriffsdefinition und Abgrenzung	13
2.1.2	Zeitliche Entwicklung	17
2.1.3	Chancen und Risiken des Outsourcings	19
2.1.4	Phasen des Outsourcing-Lifecycles	23
2.1.4.1	Assessment-Phase	25
2.1.4.2	Transition-Phase	27
2.1.4.3	Operations-Phase	27
2.1.5	Übersicht zur Outsourcing-Forschung	28
2.1.5.1	Warum soll ausgelagert werden?	29
2.1.5.2	Welche Unternehmensfunktionen sollen ausgelagert werden?	32
2.1.5.2.1	Transaktionskostentheorie	33
2.1.5.2.1.1	Theoretische Grundlagen	33
2.1.5.2.1.2	Anwendung im Outsourcing-Kontext	36
2.1.5.2.2	Resource-Based Theory	43
2.1.5.2.2.1	Theoretische Grundlagen	43
2.1.5.2.2.2	Anwendung im Outsourcing-Kontext	45
2.1.5.3	Was sind die Erfolgsfaktoren des Outsourcings?	48
2.1.5.4	Wie soll das Outsourcing durchgeführt werden?	52
2.1.6	Zwischenfazit	54
2.2	Controlling und Balanced Scorecard	55
2.2.1	Ursprung und Begriffsklärung	56
2.2.2	Weiterentwicklung der Balanced Scorecard zur Strategy Map	60

2.2.3	Theoretische Verortung der Balanced Scorecard	64
2.2.3.1	Balanced Scorecard als Controllinginstrument	64
2.2.3.1.1	Komponenten einer Controllingkonzeption.....	65
2.2.3.1.2	Überblick der verschiedenen Controlling- konzeptionen	65
2.2.3.1.2.1	Informationsversorgungsorientierte Controllingkonzeptionen	66
2.2.3.1.2.2	Koordinationsorientierte Controllingkonzeptionen	67
2.2.3.1.2.3	Rationalitätssicherungsorientierte Controllingkonzeption	69
2.2.3.1.3	Strategisches Controlling	69
2.2.3.1.4	Einordnung der Balanced Scorecard.....	71
2.2.3.2	Balanced Scorecard als Kennzahlensystem.....	74
2.2.3.2.1	Begriffsdefinition Kennzahlen und Kennzahlen- system	74
2.2.3.2.2	Defizite traditioneller Kennzahlensysteme	75
2.2.3.2.3	Einordnung der Balanced Scorecard.....	78
2.2.3.3	Balanced Scorecard als eine Form des Performance Measurement	86
2.2.3.3.1	Begriffsdefinition Performance Measurement.....	86
2.2.3.3.2	Einordnung der Balanced Scorecard.....	90
2.2.4	Merkmale der Balanced Scorecard.....	90
2.2.4.1	Strategieoperationalisierung.....	91
2.2.4.2	Perspektiven	93
2.2.4.3	Ausgewogenheit	95
2.2.4.4	Begrenzte Anzahl an Kennzahlen	97
2.2.4.5	Ursache-Wirkungsbeziehungen.....	98
2.2.4.6	Hierarchisierung	101
2.2.5	Implementierung einer Balanced Scorecard.....	102
2.2.5.1	Definition der Kennzahlenarchitektur	103

2.2.5.2	Schaffung von Konsens über strategische Zielsetzungen	103
2.2.5.3	Auswahl und Gestaltung der Kennzahlen	104
2.2.5.4	Erstellung eines Umsetzungsplans	105
2.2.6	Zwischenfazit.....	105
2.3	Outsourcing-Controlling.....	107
2.3.1	Informationsbedarfe als Basis der Steuerung	107
2.3.2	Steuerungs-Instrumente	108
3	Delphi-Studie: Informationsbedarfe des Outsourcings.....	113
3.1	Erläuterung und Begründung der Untersuchungsmethode.....	113
3.1.1	Historische Entwicklung der Delphi-Methode	113
3.1.2	Definition der Delphi-Methode	115
3.1.3	Wissenschaftstheoretische Grundlagen der Delphi-Methode.....	118
3.1.3.1	Erkenntnistheoretische Grundlagen.....	119
3.1.3.2	Das „1+n“ Argument.....	120
3.1.3.3	Kognitionspsychologische Grundlagen.....	122
3.1.3.4	Das SIDE-Modell	125
3.1.4	Eignung der Delphi-Methode für die Forschungsfragen	127
3.2	Vorgehensweise der Delphi-Studie	129
3.2.1	Design der Delphi-Studie	129
3.2.2	Auswahl der Experten:	130
3.2.3	Datenerhebung.....	133
3.3	Analyse und Ergebnisse der Delphi-Studie	136
3.3.1	Runde 1: Initiales Brainstorming.....	136
3.3.1.1	Assessment-Phase.....	137
3.3.1.1.1	Informationsbedarfe.....	137
3.3.1.1.2	Instrumente	141
3.3.1.2	Transition-Phase	143
3.3.1.2.1	Informationsbedarfe.....	143
3.3.1.2.2	Instrumente	145
3.3.1.3	Operations-Phase.....	147
3.3.1.3.1	Informationsbedarfe.....	147

3.3.1.3.2 Instrumente	148
3.3.2 Runde 2: Priorisierung der Informationsbedarfe	150
3.3.3 Runde 3: Überprüfung der vorgenommenen Priorisierung	161
3.4 Bewertung und Interpretation der Ergebnisse	162
3.4.1 Informationsbedarfe des initialen Brainstormings	162
3.4.1.1 Zeitbezug	165
3.4.1.2 Informationsbasis	167
3.4.1.3 Adressat	169
3.4.1.4 Bezugsobjekt	170
3.4.1.5 Funktion.....	172
3.4.2 Priorisierung der Informationsbedarfe.....	174
3.5 Zwischenfazit.....	175
4 Fallstudienanalyse: Service Reporting in vier Fällen	177
4.1 Erläuterung und Begründung der Untersuchungsmethode.....	177
4.1.1 Begriffsdefinition.....	177
4.1.2 Forschungszwecke von Fallstudien	181
4.1.3 Einordnung der Fallstudie als Forschungsdesign der Sozial- wissenschaften	182
4.1.3.1 Typ der Forschungsfrage.....	184
4.1.3.2 Kontrolle über externe Einflussfaktoren und Bezug auf zeitgenössische Ereignisse.....	184
4.1.4 Kritik an der Fallstudienforschung.....	185
4.1.5 Maßnahmen zur Sicherung der Qualität einer Fallstudienanalyse	187
4.1.5.1 Konstruktvalidität	188
4.1.5.2 Interne Validität.....	189
4.1.5.3 Externe Validität.....	190
4.1.5.4 Reliabilität	191
4.1.6 Der Forschungsprozess in der Fallstudienforschung.....	191
4.1.7 Begründung des gewählten Forschungsdesigns	193
4.2 Vorgehensweise der Fallstudienanalyse	194
4.2.1 Forschungsfrage und -design.....	195

4.2.2 Instrumente und Fallauswahl.....	195
4.2.3 Datensammlung.....	196
4.2.4 Datenanalyse.....	199
4.2.5 Verbreitung.....	199
4.3 Fallstudie 1: Ein internationaler Baudienstleister.....	199
4.3.1 Vorgehensweise.....	200
4.3.2 Allgemeiner Hintergrund des Outsourcing-Projektes.....	201
4.3.3 Aufbau des Service Reportings.....	205
4.3.3.1 Organisation des Service Reportings.....	205
4.3.3.2 Inhalt und Struktur des Service Reportings.....	205
4.3.3.3 Implementierung des Service Reportings.....	212
4.3.4 Betrieb des Service Reportings.....	214
4.3.5 Bewertung des Service Reportings.....	216
4.4 Fallstudie 2: Eine internationale Bank.....	216
4.4.1 Vorgehensweise.....	217
4.4.2 Allgemeiner Hintergrund des Outsourcing-Projektes.....	218
4.4.3 Aufbau des Service Reportings.....	221
4.4.3.1 Organisation des Service Reportings.....	221
4.4.3.2 Inhalt und Struktur des Service Reportings.....	222
4.4.3.3 Implementierung des Service Reportings.....	227
4.4.4 Betrieb des Service Reportings.....	229
4.4.5 Bewertung des Service Reportings.....	231
4.5 Fallstudie 3: Ein internationaler Automobilzulieferer.....	231
4.5.1 Vorgehensweise.....	232
4.5.2 Allgemeiner Hintergrund des Outsourcing-Projektes.....	233
4.5.3 Aufbau des Service Reportings.....	235
4.5.3.1 Organisation des Service Reportings.....	235
4.5.3.2 Inhalt und Struktur des Service Reportings.....	236
4.5.3.3 Implementierung des Service Reportings.....	240
4.5.4 Betrieb des Service Reportings.....	243
4.5.5 Bewertung des Service Reportings.....	244

4.6 Fallstudie 4: Eine globales Unternehmen der High-Tech Branche	244
4.6.1 Vorgehensweise.....	245
4.6.2 Allgemeiner Hintergrund des Outsourcing-Projektes	246
4.6.3 Aufbau des Service Reportings	249
4.6.3.1 Organisation des Service Reportings.....	249
4.6.3.2 Inhalt und Struktur des Service Reportings.....	250
4.6.3.3 Implementierung des Service Reportings.....	255
4.6.4 Betrieb des Service Reportings.....	257
4.6.5 Bewertung des Service Reportings.....	258
4.7 Quervergleich der Fallstudien.....	259
4.7.1 Allgemeine Hintergründe der Outsourcing-Projekte.....	259
4.7.2 Aufbau des Service Reportings in den Fallstudien.....	262
4.7.3 Betrieb des Service Reportings in den Fallstudien	266
4.8 Fazit der Fallstudienanalyse	267
5 Diskussion und Schlussbetrachtung	271
5.1 Diskussion.....	271
5.2 Schlussbetrachtung	281