

Inhaltsverzeichnis

1	Typen von Planungs- und Kontrollsystemen	1
1.1	Einordnung	1
1.2	Morphologischer Kasten	2
1.3	Bezugsrahmen für Management-Support-Systeme	12
1.4	Anmerkungen zu Kapitel 1.....	14
2	Bestandteile von Planungs- und Kontrollsystemen	16
2.1	Überblick.....	16
2.2	Datenbeschaffung/Datenrückübertragung.....	20
2.2.1	Datenquellen	20
2.2.1.1	Interne Datenquellen	20
2.2.1.2	Externe Datenquellen	21
2.2.1.2.1	Wesen und Erscheinungsformen	21
2.2.1.2.2	Eigenfertigung oder Fremdbezug?	24
2.2.1.2.3	Auswahl einer externen Datenquelle.....	25
2.2.2	Extraktions-Transformations-Lade-Systeme	26
2.2.2.1	Typische Probleme und Lösungen bei strukturierten Datenbeständen.....	27
2.2.2.2	Typische Probleme und Lösungen bei unstrukturierten Datenbeständen.....	28
2.2.3	Retraktions-Systeme	30
2.3	Datenintegration und -speicherung.....	30
2.3.1	Data Warehouse.....	30
2.3.2	Data Marts	34
2.3.3	Operational Data Store.....	35
2.4	Datenanalyse, Informationsverteilung und -darstellung.....	36
2.4.1	Business-Intelligence-Systeme	36
2.4.2	Analytische Informationssysteme	38
2.4.3	Corporate-Performance-Management-Systeme	42
2.5	Anmerkungen zu Kapitel 2.....	43
3	Instrumente zur Datenanalyse, Informationsverteilung und -darstellung.....	46
3.1	Praktische Probleme.....	46
3.2	Informationstechnische Hilfsmittel	47
3.2.1	Wissensmanagement	47

3.2.1.1	Wesen und Ziele.....	47
3.2.1.2	Methodische Hilfsmittel.....	49
3.2.1.2.1	Wissenskarten.....	49
3.2.1.2.2	Intranet.....	51
3.2.1.2.3	Case-Based Reasoning (CBR).....	51
3.2.1.2.4	Issue-Based Information Systems (IBIS).....	52
3.2.1.2.5	Know-how-Datenbanken.....	52
3.2.1.2.6	Frequently Asked Questions.....	53
3.2.1.2.7	Wettbewerbsbeobachtung / Competitive Intelligence.....	54
3.2.1.2.8	Selektive Informationsverteilung und Frühwarnsysteme.....	55
3.2.2	Benutzer- und Rollenmodellierung.....	56
3.2.3	Information Retrieval, Information Filtering und Recommender Systems (Empfehlungssysteme).....	57
3.2.4	Verdichtung.....	62
3.2.5	Bestimmung und Darstellung von Ausnahmesituationen.....	66
3.2.6	Methodenbanken.....	71
3.2.6.1	Wesen und Ziele.....	71
3.2.6.2	Ausgewähltes Beispiel für Methodenbanksysteme: SAP Advanced Planner and Optimizer.....	73
3.2.7	Modellbanken.....	76
3.3	Exemplarische (teil-)automatische Analysearten.....	76
3.3.1	ABC-Analyse.....	76
3.3.2	Portfolioanalyse.....	78
3.3.3	RFM-Analyse.....	79
3.3.4	Data Mining.....	79
3.3.4.1	Navigationsfilter.....	81
3.3.4.2	Daten-Mustererkennung.....	84
3.3.4.3	Prüfung von Verteilungsunterschieden.....	85
3.3.5	Text Mining.....	85
3.4	Ansätze zur Informationsdarstellung.....	86
3.4.1	Allgemeine Grundsätze.....	86
3.4.2	Grafiken und strukturelle Navigationshilfen.....	88
3.4.3	Management Cockpits.....	90
3.4.4	Dashboards.....	91

3.4.5	Business-Intelligence-Portale	93
3.4.6	Expertisesysteme	93
3.4.7	Teilautomatische Präsentationssysteme	96
3.4.8	Geografische Informationssysteme und Business-Mapping-Systeme	98
3.5	Anmerkungen zu Kapitel 3.....	99
4	PuK-Systeme in den betrieblichen Funktionsbereichen	106
4.1	Forschung sowie Produkt- und Prozess-Entwicklung.....	106
4.1.1	Überblick über den Informationskatalog.....	106
4.1.2	Ausgewählte PuK-Systeme	107
4.1.2.1	Erfahrungsdatenbanken	107
4.1.2.2	Informationserschließung zur Patentsituation	110
4.1.2.3	Controlling der Variantenvielfalt.....	111
4.1.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.1	113
4.2	Vertrieb	114
4.2.1	Überblick über den Informationskatalog.....	114
4.2.2	Ausgewählte PuK-Systeme	124
4.2.2.1	Marktdatenpflege und -erschließung/Database-Marketing.....	124
4.2.2.2	Kundeninformationen bei Schenck Process GmbH	126
4.2.2.3	Mustervorlagen für Geschäftsverhandlungen zwischen Hersteller und Händler.....	126
4.2.2.4	Planung des Werbebudgets (Decision Calculus)	127
4.2.2.5	Entscheidungsunterstützungssysteme bei der Produktvariation und Absatzplanung in der Automobilindustrie.....	132
4.2.2.6	Kombinierte Absatz- und Produktionsplanung	134
4.2.2.7	Konzept zur Auswertung von Marktinformationen der Henkel KGaA	136
4.2.2.8	Standard- und flexible Analysen im Vertriebsinformationsmodul des SAP ERP-Systems.....	138
4.2.2.9	Integration von Marktforschungs- und Controllingdaten	139
4.2.2.9.1	Symptomerkennung	140
4.2.2.9.2	Diagnose	140
4.2.2.9.3	Therapie	142
4.2.2.9.4	Prognose und Kontrolle	143
4.2.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.2	143
4.3	Beschaffung.....	146

4.3.1	Überblick über den Informationskatalog	146
4.3.2	Ausgewählte PuK-Systeme	149
4.3.2.1	Unterstützung des Beschaffungsmarketings	149
4.3.2.2	Planung und Kontrolle bei internetbasierten Beschaffungsprozessen	149
4.3.2.3	Collaborative Planning, Forecasting, and Replenishment	149
4.3.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.3	151
4.4	Lagerhaltung	152
4.4.1	Überblick über den Informationskatalog	152
4.4.2	Ausgewählte PuK-Systeme	153
4.4.2.1	Betriebsvergleiche mit dem System AutoPart der Volkswagen AG	153
4.4.2.2	Analyse der „Bestandsproduktivität“ bei der Siemens AG	156
4.4.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.4	156
4.5	Produktion	157
4.5.1	Überblick über den Informationskatalog	157
4.5.2	Ausgewählte PuK-Systeme	164
4.5.2.1	Diagnose von Schwachstellen in der Produktionsplanung und -steuerung	164
4.5.2.2	Integrierte Programmplanung im Produktionsnetzwerk der BMW Group	165
4.5.2.3	Instandhaltungsplanung	165
4.5.2.4	Analyse der Fertigungslogistik	167
4.5.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.5	170
4.6	Versand	171
4.6.1	Überblick über den Informationskatalog	171
4.6.2	Ausgewählte PuK-Systeme	173
4.6.2.1	Logistikcontrolling	173
4.6.2.2	Frachtkostenanalyse	174
4.6.2.3	Lieferantenbewertung bei der Blaupunkt AG	175
4.6.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.6	175
4.7	Kundendienst	176
4.7.1	Überblick über den Informationskatalog	176
4.7.2	Ein ausgewähltes PuK-System: Das Beschwerdemanagement-System Sorry!	179
4.7.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.7	179

4.8	Finanzen.....	180
4.8.1	Überblick über den Informationskatalog.....	180
4.8.2	Ausgewählte PuK-Systeme.....	181
4.8.2.1	Systemgestützte Steuerung der Daimler AG.....	181
4.8.2.2	Investitionsplanung.....	185
4.8.2.3	Investitionsrealisierungskontrolle.....	188
4.8.2.4	Investitionserfolgskontrolle.....	189
4.8.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.8.....	190
4.9	Rechnungswesen.....	192
4.9.1	Überblick über den Informationskatalog.....	192
4.9.2	Ausgewählte PuK-Systeme.....	195
4.9.2.1	Budgetierung bei der IBM Deutschland GmbH.....	195
4.9.2.2	Kostenplanung.....	195
4.9.2.3	Anstoß von Abweichungsanalysen.....	198
4.9.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.9.....	200
4.10	Personal.....	201
4.10.1	Überblick über den Informationskatalog.....	201
4.10.2	Ausgewählte PuK-Systeme.....	204
4.10.2.1	HR Benchmarking der SAP AG.....	204
4.10.2.2	Planung und Kontrolle beim Geschäftsreisemanagement.....	205
4.10.2.3	Weiterbildungsplanung.....	205
4.10.3	Anmerkungen zu Kapitel 4.10.....	210
4.11	Anlagenmanagement.....	211
4.11.1	Überblick über den Informationskatalog.....	211
4.11.2	Anmerkungen zu Kapitel 4.11.....	213
5	Funktionsbereich- und Prozess-übergreifende Integrationskomplexe.....	214
5.1	Produktlebenszyklus-Management.....	214
5.1.1	Überblick, Methoden.....	214
5.1.2	Ein ausgewähltes PuK-System: Am Produktlebenszyklus orientiertes Berichtswesen der Hettich International GmbH.....	218
5.2	Customer Relationship Management.....	219
5.3	Computer Integrated Manufacturing.....	220
5.4	Supply Chain Management.....	221
5.5	Anmerkungen zu Kapitel 5.....	223

6	Planung und Kontrolle des Gesamtunternehmens	225
6.1	Wertorientierte Unternehmensführung	225
6.2	Methodische Grundlagen.....	227
6.2.1	Kennzahlen- und Werttreiberbäume.....	227
6.2.2	Gleichungsmodelle	229
6.2.3	Inkrementale Zielplanung	232
6.2.4	Matrizenmodelle	233
6.2.5	Balanced Scorecard	237
6.2.6	Risikomanagement.....	241
6.2.7	Portfolioanalyse	242
6.2.8	Beteiligungscontrolling.....	244
6.2.8.1	Beteiligungscontrolling mit qualitativen Elementen	244
6.2.8.2	Geschlossenes Controlling-System bei der Adolf Würth GmbH & Co. KG	244
6.2.8.3	Cockpit zum Beteiligungscontrolling bei EnBW	245
6.2.9	Spezielle Planungs- und Kontrollsysteme für Konzerne.....	246
6.3	Aufsichtsratsinformationssysteme	249
6.4	Unternehmensplanung bei Boehringer Ingelheim GmbH	249
6.5	Wertorientierte Führungsinformationen im Volkswagenkonzern	254
6.6	Anmerkungen zu Kapitel 6.....	256
	Stichwortverzeichnis.....	261