



Beiträge zur Controlling-Forschung ([www.Controlling-Forschung.de](http://www.Controlling-Forschung.de)) Nr. 10

Lingnau, V. (Hrsg.) (2006): Dienstleistungskolloquium am 10.11.2005 an der Technischen Universität Kaiserslautern, 2006

### **Abstract**

Zum vierten Mal fand am 10. November 2005 ein Dienstleistungskolloquium an der TU Kaiserslautern statt, in dem Doktoranden und Habilitanden verschiedener Fachrichtungen ihre Arbeiten zur Diskussion stellten. Wiederum wurde deutlich, dass es sich hier inhaltlich und methodisch um ein „weites Feld“ handelt. Das vorliegende Arbeitspapier dokumentiert die gehaltenen Vorträge.

In der Dienstleistungsliteratur wurden wettbewerbsstrategische Fragestellungen bisher eher selten thematisiert. Ausgehend von der Überlegung, dass wettbewerbsstrategische Optionen grundsätzlich auf Dienstleistungsunternehmen übertragbar sind, wird im vorliegenden Beitrag von Kai-Michael Dresch der Frage nachgegangen, inwieweit eine Modularisierung Ansatzpunkte für eine Realisation hybrider Wettbewerbsstrategien zu bieten vermag. Dabei zeigt sich, dass die Modularisierung bedingt durch die Interaktivität von Dienstleistungen einerseits restringiert werden kann, andererseits aber auch zusätzliche Gestaltungsmöglichkeiten eröffnet.

Das Ubiquitous Computing beschreibt die zunehmende Durchdringung der Alltagswelt mit Informationstechnik. Es entstehen „intelligente“ Produkte und Unterstützungsleistungen, die Auswirkungen auf die zukünftige Sammlung und Verarbeitung von Informationen sowie den Kauf und die Nutzung von Leistungen haben werden. Der Beitrag von Henrik Fälsch fasst die Transformationsprozesse „klassischer“ Leistungen auf den unterschiedlichen Leistungsebenen beschreibend zusammen und propagiert eine steigende Bedeutung von Zusatzleistungen entlang des Kundenprozesses.

Der Beitrag von Patrick Gerling und Andreas Jonen basiert auf dem kognitionsorientierten Controllingansatz, welcher sich bisher weitestgehend mit funktionalen und institutionellen Fragestellungen beschäftigt. Um eine instrumentelle Perspektive aufspannen zu können, werden die kognitiven Begrenzungen herausgearbeitet, welche im Zusammenhang mit der Nutzung von Controllinginformationen auftreten. Diese werden als Ausgangspunkt einer kognitionsorientierten Gestaltung von Controllinginstrumenten gesehen. Insbesondere das Management von Dienstleistungen führt häufig zu hohen Wissensdefiziten der betroffenen Manager und stellt somit ein typisches Beispiel für die Vorteilhaftigkeit einer kognitionsorientierten Gestaltung von Instrumenten dar.

Universitäten wird in der jüngsten Vergangenheit immer mehr Entscheidungsgewalt über die Budgetverwendung und die Ausrichtung der Institution gegeben. Daraus lässt sich ein Bedarf an Instrumenten zur Unterstützung der Entscheidungsfindung ableiten, welcher auf Grund der besonderen Situation von Universitäten nicht immer von den traditionellen Instrumenten gedeckt werden kann. Die von Lisa Hubig und Andreas Jonen vorgestellte „Balanced University Decision Card“ soll Entscheidungsträger bei der Darstellung von Entscheidungssituationen unterstützen, indem strukturiert der Bezugsrahmen und die Handlungsalternativen dargestellt werden. Dazu findet methodisch eine Anlehnung an das weit verbreitete betriebswirtschaftliche Instrument der Balanced Scorecard statt. Mit Hilfe des Denkens in Perspektiven und der Verwendung von Ursache-Wirkungs-Ketten zur Veranschaulichung der Konsequenzen der Wahl einer Handlungsalternative wird die Situation modelliert. Die Potenziale des Instrumentes werden abschließend in einer Fallstudie dargestellt.

## **Summary**

Kein englisches Abstract notwendig.