



Beiträge zur Controlling-Forschung (www.Controlling-Forschung.de) Nr. 8

Lingnau, V. (Hrsg.) (2005): Dienstleistungskolloquium am 17.09.2004 an der Technischen Universität Kaiserslautern, 2005

Abstract

Ermutigt durch den Erfolg des ersten Dienstleistungskolloquiums, fand am 17. September 2004 zum zweiten Mal ein Kolloquium zum Themenkomplex Dienstleistungen an der TU Kaiserslautern statt. Wiederum waren Doktoranden und Habilitanden verschiedener Fachrichtungen eingeladen, ihre unterschiedlichen Perspektiven auf dieses Thema zur Diskussion zu stellen. Das vorliegende Arbeitspapier dokumentiert die gehaltenen Vorträge.

Im ersten Beitrag betrachtet *Katrin von Briel* kollektive Entscheidungsprozesse. Hierbei wird die (gewollte) Wissensentwicklung von (ungewollten) Verhaltenseinwirkungen begleitet, die durch Opportunismus entstehen. Seit der Entwicklung des Transaktionskostenansatzes ist bekannt, dass nicht nur der Transfer von materiellen Gütern, sondern auch der Austausch von immateriellen Elementen und Elementkombinationen mit Kosten verbunden ist. Zielsetzung des Beitrags ist es, die Rolle des Controllers in dem aus Kognition, Verhalten und Transaktionskosten aufgebauten Spannungsfeld zu konkretisieren.

Den Ausgangspunkt der Überlegungen von *Dr. Ralf Gössinger* bildet die Interpretation von Dienstleistungen als Problemlösungen, die eine Möglichkeit zur formalen Analyse der Output-Flexibilität eröffnet. Im vorliegenden Beitrag werden in einer eigenschaftsorientierten Betrachtung zunächst die Komponenten der Output-Flexibilität identifiziert, um dann darauf aufbauend ein Kalkül zur Gestaltung der Output-Flexibilität von Dienstleistungsunternehmen abzuleiten.

Dunja Eberhardt, Andreas Jonen und *Jochen Müller* entwickeln mit dem E-Gov-Risk-Board einen phasenorientierter Ansatz zur Risikoidentifikation bei E-Government-Anwendungen. Das Instrument soll das Risikobewusstsein bei der elektronischen Realisierung von Verwaltungsprozessen steigern und als Grundlage für ein konsequentes Risikohandling dienen. Risikohandling umfasst dabei alle Aktivitäten der Behandlung des Risikos und damit insbesondere die Funktionen des Risikocontrollings und Risikomanagements. Eine Fundierung des aufgestellten Modells über eine Expertenbefragung zeigt, dass in der Praxis eine Orientierung an den Phasen als sinnvoll angesehen wird und tatsächlich bestimmte Risikobereiche und Phasen besonders stark mit Risiken belastet sind.

Im Zuge der seit den späten 80er Jahren stattfindenden Liberalisierung der weltweiten Bahnmärkte konzentrieren sich Bahnbetreiber zunehmend auf ihre Kerngeschäfte und lagern unterstützende Leistungen wie Wartung, Instandhaltung und Ersatzteilmanagement aus. Den

dadurch rasant wachsenden Servicemarkt erschließen vor allem Hersteller von Bahntechnik. *Marc Beyer* zeigt in seinem Beitrag, wie die Systemintegratoren der Bahntechnikbranche ihre internen Strukturen ausgestaltet haben, um im Servicemarkt erfolgreich zu sein.

Die organisationale Wissensbasis repräsentiert allgemein den Wissensbestand über den Unternehmen zur Verwirklichung ihrer Zielsetzungen grundsätzlich verfügen. Zur Systematisierung des Wissensbestandes, über den speziell ein Dienstleistungsanbieter prinzipiell verfügt bzw. verfügen sollte, entwickelt *Dr. Markus Welter* hier anhand dreier Merkmale ein Strukturmodell der organisationalen Wissensbasis von Dienstleistungsunternehmen.

In seinem Beitrag „Dienstleistungen – die neue Logik der Betriebswirtschaftslehre“ untersucht *Avo Schönbohm* verschiedene paradigmatische Perspektiven der Betriebswirtschaftslehre. Er identifiziert ein eigenes Dienstleistungsparadigma, welches als subjektivistische Ergänzung zum Marketingparadigma verstanden werden kann und bereits eine gewisse Strahlkraft auf die Betriebswirtschaftslehre im Allgemeinen ausübt.

Die Vorträge und die daran anknüpfenden Diskussionen haben wiederum deutlich gezeigt, dass es sich bei Dienstleistungen um ein „weites Feld“ handelt. Die unterschiedlichen zugrunde liegenden Forschungsansätze gaben allen Teilnehmern Gelegenheit, ihre eigene Position kritisch zu hinterfragen und Impulse für ihre Arbeit zu erhalten.

Summary

Kein englisches Abstract notwendig.