

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Prof. Dr. Thomas Reichmann

Controlling – Jetzt aktiv steuern, nicht nur kontrollieren	1
--	---

Grußworte

Klaus Günzel

Hauptgeschäftsführer der Industrie- und Handelskammer zu Dortmund.....	5
--	---

Dr. Gerhard Langemeyer

Oberbürgermeister der Stadt Dortmund	9
--	---

Prof. Dr. Eberhard Becker

Rektor der Universität Dortmund	13
---------------------------------------	----

Hauptvortrag I

Dr. Michael Frenzel

Erfolgreiches Turnaround-Management: Vom Mischkonzern zu einem modernen Dienstleister	17
--	----

Aktiv steuern mit Führungsinformationssystemen

Prof. Dr. Heimo H. Adelsberger und Markus Stallkamp

Möglichkeiten eines zukunftsorientierten Führungsinformationssystems (A1) 19

Roman Schäfer

Wertorientiertes Management auf Basis eines Führungsinformationssystems (A2) 31

Marc Kaminski und Christian Rose

DV-gestützte operative und strategische Führungsinformationen (A3)..... 49

Marketing-Controlling

Prof. Dr. Jörg Link

Kundenorientiertes Marketing-Controlling (B1)..... 67

Dr. Jens Kirchner

Neue Kunden finden, gewinnen und ertragsorientiert halten (B2) 77

Claus Lagerhausen

Vertriebsunterstützung durch das Führungsinformationssystem TUFIS (B3)..... 101

Öffentliche Verwaltung: Neues Rechnungswesen und Controlling

Prof. Dr. Dietrich Budäus

Neues Rechnungswesen und Controlling (C1)..... 103

Uwe Bonan

Anforderungen an ein Rechnungswesen in der öffentlichen Verwaltung (C2) 123

Casper Gorvin

Zielvereinbarungssystem für die Finanzverwaltung des Landes NRW (C3)..... 141

Hauptvortrag II

Karlheinz Hornung

Controlling mit Überwachungs- und Risikomanagement-Systemen 147

Risiko-Controlling: Neue Gesetze erzwingen neues Risikomanagement

Prof. Dr. Thomas Reichmann und Stephan Form

Instrumente des Risikomanagement und Risiko-Controlling (D1) 167

Dr. Oliver Fröhling

Normierte Risikoberichterstattung oder führungsorientiertes
Risiko-Controlling? (D2) 191

Dr. Markus Coenen

Risikomanagement in einem mehrstufigen Konzern (D3) 209

Kosten senken durch Outsourcing

Dr. Frank Kusterer

Supply Chain-Management in der Chemieindustrie (E1) 227

Bernd Schmuck

IT-Outsourcing (E2) 241

Hans-Arno Kloep

Erfolgreiches Einkaufsmanagement durch Outsourcing (E3) 261

Controlling: Kundenzufriedenheit bei Dienstleistern

Prof. Dr. Herbert Woratschek

Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich (F1)..... 273

Dr. Thomas Haiber

Controlling von Kundenzufriedenheit in öffentlichen Unternehmen (F2)..... 303

Kay Molkenhain

Höhere Kundenzufriedenheit durch bedarfsgerechte IT-Strukturen (F3) 319

ERGÄNZUNGSPROGRAMM

Performance Measurement Controlling

Markus Dreihues

Managementinformationssysteme auf Basis
einer web-basierten Hyperionlösung (G1) 339

Marco Schorn und Olaf Sonnenschein

Business Performance Measurement (G2) 357

Jürgen Rosenhagen

Softwaresysteme für die ganzheitliche Unternehmenssteuerung 375

Workshop

Karin Segelbach

Effizienzsteigerung im produzierenden Gewerbe
durch integrierte Kostenrechnung 377