

Rechnungswesen und EDV

17. Saarbrücker Arbeitstagung 1996

Kundenorientierung in Industrie,
Dienstleistung und Verwaltung

Herausgegeben von
A.-W. Scheer

Schriftleitung:
J. Hagemeyer

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK
HANNOVER
TECHNISCHE
INFORMATIONSBIBLIOTHEK

Physica-Verlag

Ein Unternehmen
des Springer-Verlags

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Autorenverzeichnis	XI

I Geschäftsprozeßmanagement

Kundenorientierung in Industrie, Dienstleistung und Verwaltung

Prof. Dr. A.-W. Scheer, Dr. W. Kraemer, Dr. M. Nüttgens, V. Zimmermann

Universität des Saarlandes, Saarbrücken3

Bewertung von Reorganisationsprozessen - Ein strategieorientierter Ansatz zur erweiterten Wirtschaftlichkeit

Prof. Dr. Dr. h. c. R. Reichwald, J. Weichselbaumer

Technische Universität München27

Konzernstrategische Überlegungen zur Geschäftsprozeßoptimierung

Dr. M. Koppitz

Ruhrkohle AG, Essen53

Neue Wege der Kundenorientierung

Dr. A. Pocsay

IDS Prof. Scheer GmbH, Saarbrücken.....67

Neue Wege zum schlanken Unternehmen: von der Geschäftsprozeßgestaltung zum Workflow

E. Lebeiner

Plaut Software GmbH, Ismaning87

Die virtuelle Bank im Electronic Commerce- Funktion, Information, Transaktion

Dr. W. Johannsen, Dr. G. Blakowski

Deutsche Bank AG, Eschborn99

II Kosten- und Deckungsbeitragsmanagement

Trends und neue Entwicklungen im Kosten- und Deckungsbeitragsmanagement	
Prof. Dr. K. Vikas Karl-Franzen-Universität, Graz	121
Positionsbestimmung des Controlling	
Prof. Dr. H. L. Grob Westfälische Wilhelms-Universität Münster	137
EDV-gestütztes Controlling im Handel	
N. Gräber DACOS Software GmbH, St. Ingbert	159
Europäische Währungsunion aus Sicht eines Industrieunternehmens	
Dr. K. J. Böhm BASF AG, Ludwigshafen	189
Kundenorientierung der internen Informationsverarbeitung	
B. Schweiger Plaut Software GmbH, Ismaning	207
Bewertung von Finanzdienstleistungen	
Prof. Dr. C. Berkau FH Osnabrück, Lingen Th. Hauck Deutsche Immobilien Leasing GmbH, Düsseldorf	223
Aspekte des Produktcontrollings in der chemischen Industrie	
W. Krauth E. Merck KGaA, Darmstadt	245

III Informationsmanagement

Kundenorientierung durch Einsatz eines Workflow-Management-Systems	
Dr. H. Heß IDS Prof. Scheer GmbH, Saarbrücken	277
Groupware-enabled Data Warehousing in Dienstleistungsunternehmen	
Prof. Dr. A. Back Universität St. Gallen A. Seufert Dres. Fürst & Partner GmbH, Nürnberg	295

Nutzung der Internet - Dienste bei der BASF - Nutzen und Risiken

Dr. H.-S. Jansohn

BASF AG, Ludwigshafen321

Handelsinformationssysteme und Handelscontrolling

Prof. Dr. J. Becker

Westfälische Wilhelms-Universität Münster341

Konfiguration betriebswirtschaftlicher Anwendungssysteme

Dr. G. Keller, G. Schröder

SAP AG, Walldorf365

Das Konzept des Open Information Warehouse

Dr. J. Hörting

Degussa AG, Frankfurt389

Migration zu R/3 in einem Telekommunikationsunternehmen

Dr. M. Eul

E-Plus Mobilfunk GmbH, Düsseldorf405

Modification Management unter Wirtschaftlichkeitsaspekten

J. König

BASF AG, Ludwigshafen425

Modellbasierte Standardsoftware: Ein Weg zur Kundenorientierung

H. Kruppke

IDS Prof. Scheer GmbH, Saarbrücken

Ch. Nelles

Stadtwerke Hannover AG439

IV Verwaltungsmanagement**Verwaltungsreorganisation mit Referenzmodellen**

Dr. A. Engel

Universität Koblenz-Landau457

Controlling in öffentlichen Verwaltungen

Prof. Dr. D. Budäus

Hochschule für Wirtschaft und Politik, Hamburg485

Neue Bürgernähe durch Reorganisation

Dr. M. Wiechers

Stadtverwaltung Ludwigshafen499

Reformen zur Steuerung von Kommunalverwaltungen

Dr. P. Blönningen, Dr. U. Kassner

Kommunale Gemeinschaftsstelle zur Verwaltungsvereinfachung, Köln511

SAP-Branchenlösungen für die öffentliche Verwaltung

Dr. W. Teusch

SAP AG, Walldorf525

Von der Verwaltung zum Dienstleister im Wettbewerb: Controllinginstrumente in der AOK

Dr. D. Krischausky

AOK-Bundesverband, Bonn541

Public Service Engineering: Planung und Realisierung innovativer Verwaltungsprodukte

Dr. W. Kraemer, V. Zimmermann

Universität des Saarlandes, Saarbrücken555

Krankenhausmanagement mit IS-H

H. J. Fliß

Zentren für Psychatrie Wiesloch und Weinsberg

Dr. W. Hennevogl

PLAUT Beratung für Versorgungs- und Verkehrswirtschaft GmbH, Frankfurt581