

**Christopher Günther**

# Entwicklung von Controllinginstrumenten für internetbasierte Geschäftsprozesse

**Diplomarbeit**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren





**Berufsakademie  
Heidenheim**  
Staatliche Studienakademie

---

# **DIPLOMARBEIT**

Thema:

## **Entwicklung von Controllinginstrumenten für internetbasierte Geschäftsprozesse**

Verfasser: Christoph Güther

Studienjahrgang: 1997, 5. Semester, Elba (Handel)

Studienfach: SWL 1 (Web Controlling)

Fertiggestellt in Bonn am 30. Juni 2000

## Vorwort

In dieser Diplomarbeit wird keine empirische Studie erhoben. Ebenso wird kein expliziter Bezug auf ein Unternehmen aus der Praxis genommen, weil eine allgemeingültige Verwendbarkeit der Inhalte dieser Diplomarbeit angestrebt wird. Der Praxisbezug soll über plastische, praxisnahe Beschreibungen und Argumentationen hervortreten.

Anhand von theoretischen Ausführungen sollen strukturierte Konzepte, Maßnahmen und Instrumente aufgezeigt werden, mit welchen ein praxisorientierter Controller / betrieblicher Unternehmenspraktiker ein auf das **eBusiness** zugeschnittener Leitfaden zur Verfügung gestellt werden soll, der ihn von Beginn bis zum Ende, also von der Zielbildung über die Implementierung bis zu der Analyse, begleitet.

Es geht dabei um die Entwicklung von Controllinginstrumenten für internetbasierte Geschäftsprozesse – dieses Untersuchungsobjekt wird im Verlauf dieser Arbeit mit Web Controlling bezeichnet.

# Inhaltsverzeichnis

Kapitel	Seite
Vorwort.....	II
Inhaltsverzeichnis.....	III
Abbildungsverzeichnis.....	IV
<b>1. Thema, Ziel und Aufbau der Diplomarbeit .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Grundlagen zum Begriff und Gegenstand des Controllings .....</b>	<b>3</b>
2.1 Definitionsmöglichkeit.....	3
2.2 Funktionen und Aufgaben .....	5
2.2.1 Koordinationsfunktion der Unternehmensführungsfunktion .....	6
2.2.2 Koordination der Planungs- und Kontrollsysteme.....	8
2.2.3 Koordination des betrieblichen Informationssystems.....	9
2.3 Abgrenzung .....	10
2.3.1 Strategisches Controlling .....	10
2.3.2 Operatives Controlling .....	11
<b>3. Geschäftskonzept .....</b>	<b>12</b>
3.1 Wertschöpfungskette.....	12
3.2 Geschäftsprozess.....	14
3.2.1 Voraussetzungen .....	14
3.2.2 Geschäftsanbahnung .....	17
3.2.3 Geschäftsannahme.....	18
3.2.4 Geschäftsabwicklung .....	19
3.2.5 Geschäftsabschluss .....	19
3.3 Das eBusiness–Geschäft.....	20
3.3.1 Handlungsfelder.....	20
3.3.2 Ziele .....	22
<b>4. Controllinginstrumente für internetbasierte Geschäftsprozesse .....</b>	<b>23</b>
4.1 Strategisches Web Controlling .....	23
4.1.1 Zieldefinition.....	24
4.1.2 Potentialanalyse.....	24
4.1.3 Strategieentwicklung.....	25
4.1.4 Investitionsentscheidung.....	28
4.2 Operatives Web - Controlling .....	31
4.2.1 eWorkflow .....	31
4.2.2 eProcurement.....	34
4.2.3 eCommerce.....	34
4.2.4 Online Monitoring .....	37
<b>5. Fazit .....</b>	<b>39</b>
Literaturverzeichnis.....	V
Anhang.....	VI
Versicherung.....	VII

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1:	Controllingsystem nach Horváth.....	S. 6
Abbildung 2:	Gliederung des Führungssystem der Unternehmung nach Küpper.....	S. 7
Abbildung 3:	Stellung der Planung im Steuerungsprozess des Unternehmens.....	S. 9
Abbildung 4:	Strategisches und operatives Controlling.....	S. 12
Abbildung 5:	Wertekette.....	S. 13
Abbildung 6:	Prozessorientiertes Unternehmungsmodell.....	S. 15
Abbildung 7:	Distributionswertekette.....	S. 16
Abbildung 8:	Handlungsfeld – Einsatzbereich – Matrix.....	S. 21
Abbildung 9:	Zielausrichtungen im eBusiness.....	S. 22
Abbildung 10:	Durchführungsplan.....	S. 23
Abbildung 11:	Marktanteils -, Marktwachstums – Portfolio.....	S. 26
Abbildung 12:	ABC – Analyse.....	S. 32