

Larissa Mäder

**Strategisches Controlling im Rahmen von
Managementinformationssystemen für eine
kreisfreie Stadt auf der Grundlage der
Balanced Scorecard**

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 hochladen
und kostenlos publizieren





Thema:

**Strategisches Controlling
im Rahmen von Managementinformationssystemen
für eine kreisfreie Stadt**

auf Grundlage der Balanced Scorecard

Diplomarbeit

Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik

vorgelegt von: Larissa Mäder

Abgabetermin: 07. Juli 2006

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	II
Gedankenflussplan	IV
Verzeichnis der Abkürzungen und Akronyme	V
Abbildungsverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Zielsetzung	2
1.3 Aufbau der Arbeit	2
2 Controlling als Steuerungsinstrument einer kreisfreien Stadt	5
2.1 Kreisfreie Städte und deren Aufgaben	5
2.2 Das Controlling	6
2.2.1 Zeitbezogene Formen des Controllings	6
2.2.2 Beziehung zwischen Formen des Controllings	8
2.2.3 Strategisches Controlling in einer kreisfreien Stadt?	9
2.2.3.1 Notwendigkeit und Möglichkeit des Aufbaus der Strategie einer kreisfreien Stadt	9
2.2.3.2 Ziele und Aufgaben des strategischen Controllings	11
3 Strategisches Controllingsystem für eine kreisfreie Stadt	14
3.1 Controlling-Regelkreis	14
3.2 Informationsermittlung	15
3.2.1 Informationsversorgungssystem	15
3.2.2 Rechnungswesen	17
3.2.3 Berichtssystem	18
3.3 Strategische Planung	19
3.3.1 Produkt als Kernelement	19
3.3.2 Strategische Analyse	20
3.3.3 Portfolio	22
3.4 Strategische Kontrolle	25
3.4.1 Arten von Kontrolle	25
3.4.2 Verknüpfung von strategischer und operativer Kontrolle	26
3.5 Steuerung mit den Kennzahlen	27
3.5.1 Mögliche Perspektiven	27
3.5.2 Entwicklung einer Balanced Scorecard	29
3.5.3 Ursache-Wirkungs-Kette	31
3.6 Strategisches Controllingsystem	32

4 Business Intelligence in einer kreisfreien Stadtverwaltung	36
4.1 Historische Entwicklung	36
4.2 Business Intelligence	37
4.3 Transformationsprozess von Business Intelligence	39
4.3.1 Daten – Rohstoff von Wissen	40
4.3.2 Information als Verbindung zwischen Daten und Wissen.....	41
4.3.2.1 Informationsbeschaffung und -aufbereitung	41
4.3.2.2 Informationsübermittlung (Kommunikation).....	42
4.3.2.3 Entdeckung von wichtigen Beziehungen	43
4.3.3 Wissensgenerierung	45
4.3.3.1 Wissensidentifikation.....	45
4.3.3.2 Wissensmanagement.....	46
4.3.3.3 Verteilung, Darstellung und Nutzung des Wissens.....	46
4.4 IT- Unterstützung eines strategischen Controllingsystems einer kreisfreien Stadt	47
4.4.1 Ziele des MIS	48
4.4.2 Data Warehouse als Informationsspeicher- Architektur.....	49
4.4.2.1 Verbesserung der Informationsversorgungsfunktion durch ein Data Warehouse.....	50
4.4.2.2 Anforderungen an ein Data Warehouse	51
4.4.2.3 Data Warehouse Architektur.....	52
4.4.3 Data Marts- Ansatz zur Verbesserung der Informationsqualität.....	56
4.4.4 OLAP- Ansatz	58
4.4.4.1 „FASMI“ – Regel	59
4.4.4.2 Navigationsoperationen.....	61
4.4.4.3 OLAP - Architektur.....	62
4.4.5 Darstellung der BSC	67
4.4.6 Data Mining - Werkzeuge zur intelligenten Analysen	69
4.4.7 BI-Portale.....	72
5 Zusammenfassung und Ausblick.....	74
Literaturverzeichnis.....	76
Anhang.....	86

Gedankenflussplan

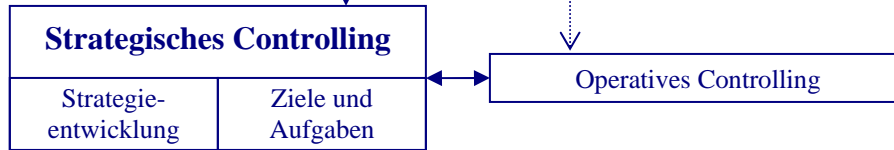
Kapitel 1

Motivation
Zielsetzung
Ausbau der Arbeit

Kapitel 2

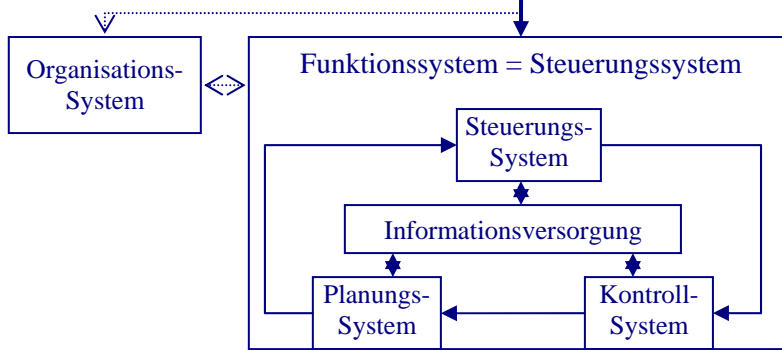
Kreisfreie Stadt

Controlling



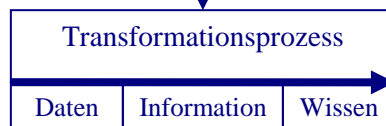
Kapitel 3

Strategisches Controllingssystem für eine kreisfreie Stadt



Kapitel 4

Business Intelligence in einer kreisfreien Stadtverwaltung



Kapitel 5

Zusammenfassung und Ausblick

Verzeichnis der Abkürzungen und Akronyme

4GL	Four Generation Language
Algo.	Algorithmus
AV	Allgemeine Verwaltung
BIS	Business Intelligence System
BSC	Balanced Scorecard
BWV	Bau- und Wohnungswesen, Verkehr
bzw.	beziehungsweise
CMS	Content Management Systeme
CSCW	Computer Supported Cooperative Work
d.h.	das heißt
DBMS	Datenbankmanagementsystem
DBS	Datenbanksystem
DI	Decision Intelligence
Dn	Dezernat n, n = I, II, ...
DOLAP	Desktop OLAP
Dr.	Doktor
DV	Datenverarbeitung
DW	Data Warehouse
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
FASMI	„Fast Analysis of Shared Multidimensional Information“
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaften mit beschränkter Haftung
GO LSA	Gemeindeordnung Landes Sachsen-Anhalt
GSE	Gesundheit, Sport, Forschung
HOLAP	Hybrides OLAP
HTML	HyperText MarkupLanguage
IBM IM	IBM Intelligent Miner
i.d.R.	in der Regel
i.e.	in einem
IS	Informationssystem
IT	Informationstechnik
KEF	kritische Erfolgsfaktoren
KGST	Kommunalen Gemeinschaftsstelle
KW	Knowledge Warehouse
LVG	Landesverwaltungsgesetz
MIS	Managementinformationssystem
MOLAP	Multidimensional OLAP
MS	Microsoft
o.ä.	oder ähnlich
OB	Oberbürgermeister
OE	Öffentliche Einrichtungen, Wirtschaftsförderung
OLAP	Online Analytical Processing

OLTP	Online transactional processing
PA	Personalamt
PC	Personalcomputer
PKW	Personenkraftwagen
ROLAP	Relational OLAP
SAP BW	SAP Business Information Warehouse
S.	Seite
Sch	Schulen
SO	Öffentliche Sicherheit und Ordnung
sog.	so genannte
SQL	Structured Query Language
SS	Soziale Sicherung
SSAS	Microsoft SQL Server 2005 Analysis Services
St.	Stunde
u.a.	unter anderem
WFK	Wissenschaft, Forschung, Kulturpflege
WU	Wirtschaftliche Unternehmen, allgemeines Grund- und Sondervermögen
WWW	Word Wide Web
XML	eXtensible Markup Language
z.B.	zum Beispiel
ZC	Zentrales Controlling

Abbildungsverzeichnis

Abb. 2-1: Informationsebenen.....	7
Abb. 2-2: Geschlossener Wirkungskreislauf.....	8
Abb. 2-3: Steuerungskategorien im Rahmen 3-E-Konzepts	9
Abb. 2-4: Strategische Ausprägungen.....	10
Abb. 2-5: Faktoren des strategischen Controllings	12
Abb. 3-1: Controlling-Regelkreis.....	14
Abb. 3-2: Informationsversorgungssystem	16
Abb. 3-3: Produkte als integrative Bezugsobjekte	20
Abb. 3-4: Strategische Analyse	21
Abb. 3-5: Umweltfaktoren.....	21
Abb. 3-6: Beispiel des Ist-Plan-Portfolios einer kreisfreien Stadt.....	23
Abb. 3-7: Mögliche Perspektiven der kreisfreien Stadt	28
Abb. 3-8: Entwicklung der Balanced Scorecard	30
Abb. 3-9: Ursache-Wirkungs-Kette(Ziele).....	32
Abb. 3-10: Controllingsystem – Subsystem des Managementsystems	33
Abb. 3-11: Strategisches Controllingsystem	34
Abb. 4-1: Historie von entscheidungsunterstützenden Systemen	36
Abb. 4-2: Komponente von Business Intelligence	37
Abb. 4-3: Business Intelligence.....	38
Abb. 4-4: Daten- Transformation	40
Abb. 4-5: Ursache-Wirkungs-Kette (Kennzahlen).....	44
Abb. 4-6: Architekturkomponente und Datenflüsse.....	53
Abb. 4-7: Hub-and-Spoke Konzept des Datenstroms	57
Abb. 4-8: Multidimensionaler Datenwürfel	60
Abb. 4-9: Navigationsoperationen (I).....	61
Abb. 4-10: Navigationsoperationen (II)	61
Abb. 4-11: Navigationsoperationen (III).....	62
Abb. 4-12: Architektur einer OLAP - Anwendung	63
Abb. 4-13: OLAP-Kategorien	65
Abb. 4-14: Client-Server-Architektur	66
Abb. 4-15: Graphische Darstellung des Wissens	68
Abb. 4-16: Datenfluss der Data Mining-Werkzeuge.....	71
Abb. 4-17: Business Intelligence- Architektur.....	72

Tabellenverzeichnis

Tab. 3-1: Kontrollarten.....	25
------------------------------	----

1 Einleitung

1.1 Motivation

Grundlage dieser Arbeit bildet die Verwaltungsmodernisierung, die durch Begriffe wie Neues Steuerungsmodell¹ oder New Public Management² gekennzeichnet ist. Wichtigste Modernisierungsziele für die Kommunen sind, den Personal- und Mitteleinsatz zu optimieren, Kostentransparenz herzustellen³ und die öffentliche Verwaltung zum konzernähnlich gesteuerten Dienstleistungsunternehmen mit kunden- und bürgergerechtem Profil zu entwickeln. Als wesentliche Elemente zukünftiger reformierter leistungsfähiger öffentlicher Einrichtungen sind die Umstrukturierung und Erweiterung des öffentlichen Rechnungswesens sowie ein öffentliches Controlling.⁴

Mit Hilfe des Controllings wird versucht die Ressourcenverbrauch in der Kommune effizienter steuern zu können. Die Einführung eines leistungsstarken integrativen Verwaltungscontrollings entlastet Politik durch Verwaltung und schafft damit mehr Freiräume für die eigentliche politische strategische Aufgabe. Für eine klare Orientierung des Modernisierungsprozesses ist eine strategische Ausrichtung erforderlich, in der Ziele, Rahmenbedingungen und Erfolgsfaktoren enthalten sind. In der neuen Verantwortungsteilung sind die strategischen Entscheidungen und die strategische Steuerung Aufgaben der Politik. Die Aufgabe der Verwaltung ist es, Produkte und Leistungen festzulegen sowie die Prozesse und Strukturen zu gestalten, um die festgelegten Leistungen zu erbringen und die Wirkungen zu erreichen.⁵ Das Controlling soll Führungskräfte durch Bereitstellung von Informationen unterstützen, ihre Ziele besser erfüllen zu können.

Ein informations- und wissensbasiertes Controllingsystem ist dafür verantwortlich, dass die Potentiale der Informationstechnik erkannt und in betriebliche Lösungen umgesetzt werden. Es bedarf eines modernen Managementinformationssystems, welches Ziele einschließlich deren Messindikatoren, Produkte, Kosten der Produkterstellung, realisierte Produkte und realisierte Zielerreichungsgrade dokumentiert und Abweichungsanalysen ermöglicht.⁶ Personen, Informationen, Arbeitsgruppen, Arbeitsabläufe und Prozesse sind damit leichter erreichbar. Dabei ist das Verwaltungscontrolling auf Effizienz und

¹ Vgl. Siegart, H./ Mahari, J./ Caytas, I./ Sander, S. (1990), S. 3.

² Vgl. Neues Steuerungsmodell (NSM).

³ Vgl. Wulff-Nienhüser, M. (1998).

⁴ Vgl. Budäus, D.(1997), S. 53-58.

⁵ Vgl. Wulff-Nienhüser, M. (1998).

⁶ Vgl. Budäus, D.(1997), S. 51.