

Exposé zur Bachelorarbeit

Kostencontrolling bei T-Systems am Kundenbeispiel

von

Florian Weber

Moosburger Str. 19a
85276 Pfaffenhofen
florian.weber@hft-leipzig.de

an der Hochschule für Telekommunikation Leipzig
der Fakultät für Informatik

Betreuender Professor:
Zweitprüfer:
Studiengang:

Prof. Dr. rer. pol. Ingolf Weise
Dipl.-Wi.-Math. Dirk Espinoza
Wirtschaftsinformatik (B.Sc.)

Version: 1.0
Stand: 27.07.2014

Inhaltsverzeichnis

1	Problemstellung und eigenes Erkenntnisinteresse	1
2	Theoretischen Bezug und bisheriger Forschungsstand	2
3	Fragestellung oder Hypothese	3
4	Methodik und Material	4
5	Gliederungsentwurf	5
6	Zeit- und Arbeitsplan	7
	Literaturverzeichnis	9

1. Problemstellung und eigenes Erkenntnisinteresse

Aufgrund von aktuellen Gegebenheiten bei der Deutschen Telekom AG mit Kostensenkungen und Umstrukturierung oder dem Stellenabbau bei T-Systems [1], stellt sich die Frage nach der Anwendung des Controllings sowie den Unterschied zwischen Theorie, Konzeption und Praxis.

Durch den Einsatz des Autors als dualer Student bei T-Systems im Service Delivery Management wurde dessen Arbeitsumfeld erlebt. Die Aufgabe im Service Delivery Management ist nach ITIL unter anderem die Begleitung des IT Service Lebenszyklus [2] in all deren Phasen. Von Service Strategie, über Service Design, Service Transition, Service Operation bis hin zur Kontinuierlichen Service Verbesserung.

Hier tritt das erste Problem auf, denn das Ziel vieler Unternehmen ist es Kunden langfristig an sich zu binden um nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu schaffen. Um dem internationalen Druck der Konkurrenz im IT Sourcing standzuhalten, ist neben einem umfangreichen Portfolio, durchgängiger Verfügbarkeit und umfassenden "Know How", eine Finanzielle Strategie für den gesamten Lebenszyklus zu entwickeln. Dabei ist es fundamental die erarbeitete Strategie im Anschluss zu steuern. Es gilt ein Zielsystem für die Budgetierung zu planen und dabei Planungsschritte und Unterlagen zu erstellen. Des Weiteren ein Informationssystem für das Management zu organisieren, um das Fundament zur Beurteilung der Wirtschaftlichkeit und Geschäftsentwicklung an Kennzahlen der Betriebswirtschaftslehre zu legen. Im Nachhinein wird die Entwicklung an aufgestellten Kennzahlen überprüft und mit festgelegten Maßnahmen gesteuert. Hierbei werden unter anderem Soll-Ist-Vergleiche durchgeführt und die Ursachen für Abweichungen vom Controller ermittelt und analysiert um Prognosen abgeben zu können. Die definierten Maßnahmen werden vom Controller koordiniert und in den einzelnen Teilbereichen angepasst.

Um mit internen sowie externen Kosten für die Erbringung des Services kalkulieren einzuhalten und die Notwendigkeit positive Geschäftszahlen erreichen zu können, werden die dargestellten Controlling [3] Aufgaben ebenfalls innerhalb des Service Delivery Managements übernommen.

Die dargestellten Informationen und Probleme veranschaulichen Bedarf das Kostencontrolling von T-Systems näher zu untersuchen.

2. Theoretischen Bezug und bisheriger Forschungsstand

Zum derzeitigen Zeitpunkt gibt es unterschiedliche Ansätze der Forschung im Controlling, speziell in der Konzeption. In den letzten 20 Jahren hat sich zudem die Ausrichtung weg von einer rein wirtschaftlichen Teildisziplin bis hin zur eigenständigen Controlling Funktion entwickelt.

Wie bereits in Punkt eins erwähnt stellt sich die Frage nach dem Unterschied im Controlling zwischen Theorie, Konzeption und Praxis. Wie in Abbildung 2.1 zu sehen ist, gibt es nach Scherm und Pietsch gibt es eine große Anzahl an Konzeptionen die zwischen klassischen und neuen Konzeptionen des Controllings unterschieden werden.

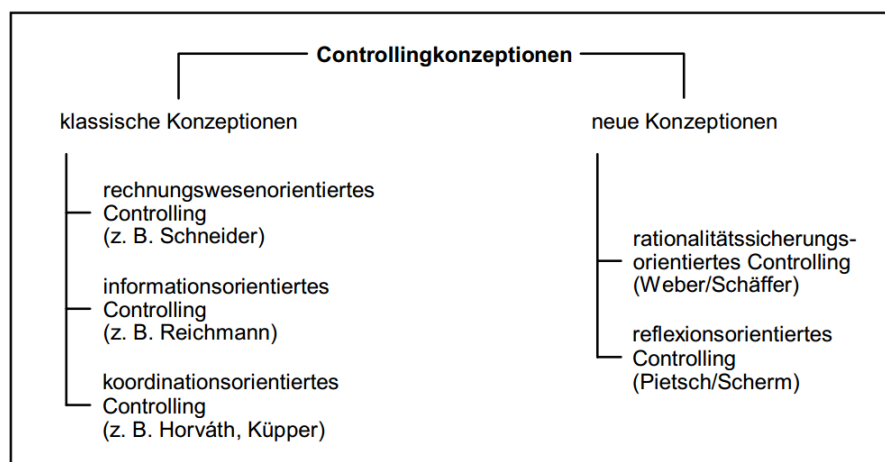


Abbildung 2.1: Controllingkonzeptionen [4]

Während sich die klassischen Konzeptionen auf Rechnungswesen orientiertes, informationsorientiertes und koordinationsorientiertes Controlling die klassischen Konzeptionen widerspiegeln, handelt es bei den neuen Konzeptionen um jene, die sich mit Entscheidungen und Sicherstellung der Führungsrationalität befasst.

Diese Konzeptionen können mit den kundenorientierten Controlling Ansätzen innerhalb der T-Systems verglichen werden.

3. Fragestellung oder Hypothese

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den einzelnen Fragestellungen die sich bis hin zur Bachelorthesis hin entwickelt. Aus den in Punkt ein und Punkt zwei genannten Theoretischen Grundlagen sowie den unterschiedlichen Einsatzbereichen des Controllings ergeben sich folgende Fragestellungen:

1. Fragestellung: Welche Philosophie beinhaltet das Controlling?

Dieser Abschnitt soll die Problemstellung verdeutlichen und die Controlling Theorie, Controlling Konzeptionen und Philosophie des Kostencontrolling sowie der Hintergrund verdeutlichen. Aufgrund der Beantwortung dieser Frage und die somit verbundene Verdeutlichung des Themas, ergibt sich folgende Fortsetzung:

2. Fragestellung: Welche Treiber gibt es in der deutschen Wirtschaft für Kostencontrolling?

Hier werden die treibenden Unternehmen und Anreize für Kostencontrolling der deutschen Wirtschaft wiedergespiegelt. Darüber hinaus sollen mögliche Tools und Software für Controlling erläutert werden sowie die Controlling Instrumente und Anwendungsbereiche in Unternehmen aufgezeigt werden. Nach diesen Erläuterungen soll auf den Spezialfall Bezug genommen werden, wodurch so folgende Fragestellung ergibt

3. Fragestellung: Wie ist das Controlling bei T-Systems aufgebaut?

Diese Untersuchung gibt Aufschluss über das Profil der T-Systems und deren Anforderungen an das Kostencontrolling. Des Weiteren soll dieser Prozess wiedergespiegelt sowie dessen Umsetzung mit Hilfe von Angewandten Tools beschrieben werden.

4. Fragestellung: Wie gestaltet sich die Anwendung am Kundenbeispiel?

Anschließend wird die theoretische Auslegung des Kostencontrollings bei T-Systems anhand eines gezielten Kundenbeispiels beschrieben. Dies wird anhand einer empirischen Erhebung des IST-Zustandes mithilfe des Kundenbeispiels beschrieben. Dadurch ergibt sich die grundlegende Fragestellung der Arbeit:

5. Fragestellung: Welche Unterschiede ergeben sich zwischen Theorie und Praxis innerhalb der T-Systems?

Hier werden die Unterschiede und Abweichung zwischen Theorie, Konzeption und Praxis erläutert und abschließend in Risiken und Benefiz sowie einem Ausblick auf weitere Fragestellungen beendet.

4. Methodik und Material

Nachfolgend wird die Vorgehensweise zur Bearbeitung der Bachelorarbeit aufgeführt:

Inhaltsverzeichnis

- Erklärung und Darstellung des Begriffes Controlling
 - Darstellung der Theorie
 - Darstellung der Instrumente
 - Darstellung der Konzeptionen
 - Erklärung der Philosophie von Kostencontrolling
- Identifizierung von Antreibern in der deutschen Wirtschaft
 - Identifizierung und Unternehmen
 - Identifizierung und Beschreibung von möglichen Tools
 - Identifizierung und Darstellung von Anwendungsbereichen
- Erklärung und Darstellung der T-Systems
 - Beschreibung des Unternehmensprofils
 - Beschreibung der Anforderungen an das Kostencontrolling
 - Beschreibung der Prozesssichtweise und geplanten Umsetzung
 - Beschreibung der verwendeten Tools
- Empirische Untersuchung
 - Dokumentation und Beschreibung des angewandten Kundenprozesses
 - Beschreibung der Umsetzung des Spezialfalls
 - Beschreibung der Kennzahlen
- Vergleiche
 - Identifizierung und Beschreibung von Unterschieden zwischen Theorie und Praxis
 - Identifizierung und Beschreibung von Unterschieden zwischen Theorie und Konzeption
- Ermittlung der Zustimmung oder Ablehnung der formulierten Hypothesen

Im Mittelpunkt der Arbeit stehen die Erfassung der Theorie des Kostencontrollings sowie die empirische Analyse des Angewandten Prozesses bei T-Systems am Kundenbeispiel. Darüber hinaus liegt der Fokus auf dem Vergleich dieser ermittelten Informationen.

5. Gliederungsentwurf

Dieses Kapitel enthält die vorläufige Gliederung der Bachelorthesis und zeigt den aktuellen IST-Zustand. Im Verlauf bis hin zur endgültigen Abgabe kann sich dieser Entwurf noch geringfügig ändern. Der Gliederungsentwurf soll die aufgeführten Leitfaden in Punkt 3 beinhalten und diese beantworten.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
 - (a) Problemstellung
 - (b) Zielsetzung
 - (c) Aufbau und Vorgehensweise der Arbeit
2. Grundlagen zum Kostencontrolling
 - (a) Controlling Theorie
 - (b) Controlling Instrumente
 - (c) Controlling Konzeption
 - (d) Philosophie / Hintergrund Kostencontrolling
3. Antreiber innerhalb der deutschen Wirtschaft
 - (a) Unternehmen
 - (b) Tools
 - (c) Anwendungsbereiche
4. Hintergrund T-Systems
 - (a) Unternehmensprofil
 - (b) Anforderungen an Kostencontrolling
 - (c) Prozesssichtweise der Umsetzung
 - (d) Angewandte Tools
5. Kundenbeispiel
 - (a) Anwendung
 - (b) Vorgehen
 - (c) Kennzahlen
6. Vergleiche
 - (a) Praxis – Theorie
 - (b) Praxis – Konzeption

7. Zusammenfassung

- (a) Risiken & Benefiz
- (b) Fazit

6. Zeit- und Arbeitsplan

Die folgende Abbildung enthält den Zeit- und Arbeitsplan.

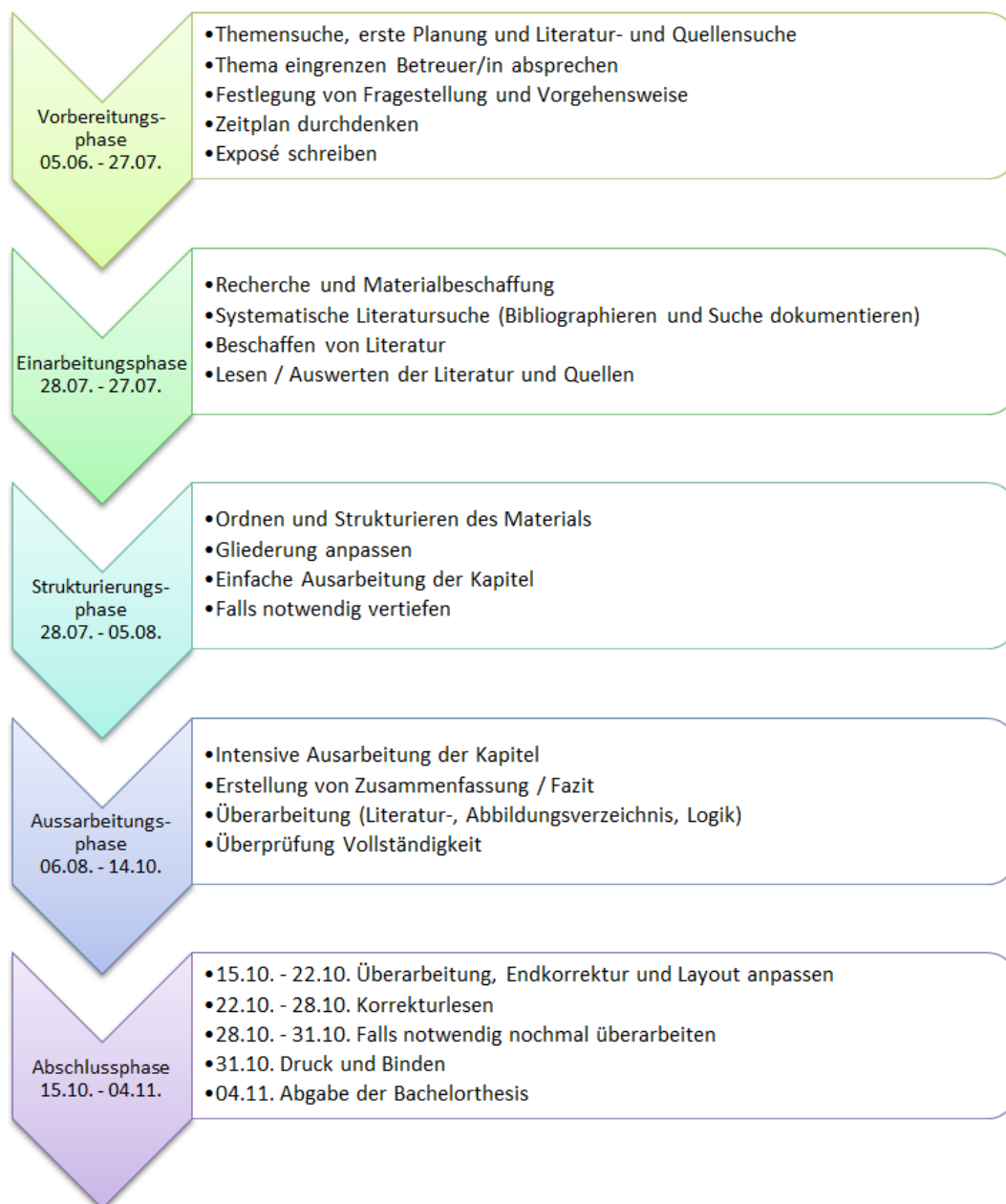


Abbildung 6.1: Ablaufplan der Vorgehensweise [5]

Literaturverzeichnis

- [1] Handelsblatt, “Hinweise auf telekom-stellenabbau.” <http://www.handelsblatt.com/unternehmen/it-medien/sparkurs-hinweise-auf-telekom-stellenabbau/10068612.html>, 19 Juni 2014.
- [2] M. Kresse, “Service lifecycle itil.” http://wiki-til.de/Service_Lifecycle, 2014.
- [3] G. Wirtschaftslexikon, “Controlling.” <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/controlling.html>, 2014.
- [4] S. . Pietsch, “Controllingkonzeption,” 2003.
- [5] F. Weber, “Ablaufplan bachelorthesis,” Mai 2014.

Abbildungsverzeichnis

2.1	Controllingkonzeptionen [4]	2
6.1	Ablaufplan der Vorgehensweise [5]	7