

## Geleitwort

Professional Service Firms (PSF) - Unternehmen aus Branchen wie der Wirtschaftsprüfung, der Rechtsberatung, dem Management Consulting oder dem Investment Banking - erfahren in jüngster Zeit eine nach Umsätzen oder Arbeitnehmern stark zunehmende volkswirtschaftliche Bedeutung. Die Behandlung von PSF in der betriebswirtschaftlichen Forschung wird dieser Entwicklung nicht gerecht, da erst wenige Publikationen vorliegen. Eine theoretische Auseinandersetzung mit PSF ist jedoch unabdingbar, da sich die Funktionsweise dieser Firmen von traditionellen Dienstleistungsunternehmen gravierend unterscheidet. So sind deren Wertschöpfungsprozesse in besonderem Masse auf einzelne Mitarbeiter, deren erworbene Kenntnisse sowie deren Sachverstand angewiesen.

Die vorliegende Dissertation leistet einen wesentlichen Beitrag zur Schliessung dieser Lücke. Jan-Philipp Gillmann untersucht die Messung der unternehmerischen Performance von PSF, die als Voraussetzung für ein umfassendes Performance Management fungiert, welches das Ziel verfolgt, Wettbewerbsvorteile zu generieren. Dies ist vor dem Hintergrund eines sich verschärfenden Wettbewerbes, insbesondere auch in den in der vorliegenden Arbeit näher betrachteten Bereichen, Wirtschaftsprüfung und Unternehmensberatung, von hoher praktischer Relevanz.

Die wichtigsten Erkenntnisse der Arbeit lassen sich wie folgt umreissen:

- Die Funktionsweise von PSF wird anhand der beispielhaft betrachteten Dienstleistungen mit Hilfe eines an die Verhältnisse dieser Unternehmen angepassten Klassifikationsschemas für das Intellectual Capital detailliert erarbeitet, um ein Verständnis für die Erfolgsfaktoren zu erlangen.
- Mögliche Performancemessgrössen werden auf ihre Anwendbarkeit bei PSF hin untersucht. Dabei wird der Balanced Scorecard Ansatz als am besten geeignet beurteilt, die Performance von PSF abzubilden. Eine empirische Erhebung unter drei der Big Five-Wirtschaftsprüfungsunternehmen unterstreicht diese Erkenntnis aus Sicht der Praxis.
- Die Indikatoren als Inhalt der Balanced Scorecard werden differenziert nach den betrachteten Professional Services entwickelt. Dies erfolgt unter Rückgriff auf die ermittelten Komponenten des Intellectual Capitals sowie durch abgeleitete Ursache-Wirkungsbeziehungen.

Die entwickelten Indikatoren bieten der Praxis eine Basis für den Aufbau einer Balanced Scorecard. Aber auch der weiteren Forschung dient die Arbeit, indem sie einen Rahmen für die nähere Betrachtung anderer Professional Services bietet.