

Inhaltsverzeichnis

Vorwort: Balanced Scorecard – nicht nur für Insider	7
1. Grundidee und Wirkungsweisen einer Balanced Scorecard	9
<i>Von der Vision zur Aktion</i>	
Strategiefindung und Umsetzung:	
Das Management hat ein Problem	9
Die Grundstruktur:	
Von abstrakten Strategien zu handfesten Maßnahmen	14
2. Aus Strategien werden konkrete Ziele	23
<i>Alles ist irgendwie messbar</i>	
Visionen und Strategie: Strategie ist Chefsache	23
Zielauswahl und -formulierung:	
Eindeutigkeit und sich beschränken	41
Zielmessung: Jetzt kommt es (auch) auf die Soft Facts an	48
Früherkennung: Wann laufen Ziele aus dem Ruder?	63
Ziel erreicht?	78
3. Die Perspektiven der Balanced Scorecard	81
<i>Alles hängt mit allem zusammen</i>	
Perspektiven des Unternehmens:	
Denken in Ursache-Wirkungsketten	81
Die Finanzperspektive: Letztlich muss sich alles rechnen	84
Die Prozessperspektive:	
Versuchen Sie mal, Kreativität zu messen	115
Die Lern- und Entwicklungsperspektive:	
Wissensinseln verbinden	136
Die Kundenperspektive: Über Treue und Beziehungskrisen	145
Sonstige mögliche Perspektiven: Nur nicht dogmatisch sein	155
Maßnahmen ableiten: Jeder bekommt sein Ziel	160

4. Umsetzung konkret	165
<i>Hier wird maßgeschneidert, es gibt nichts von der Stange</i>	
Balanced Scorecards für alle und einfach mal anfangen	165
Organisatorische Umsetzung:	
Den sogenannten Roll-out managen	169
Technische Umsetzung: Über OLAP, Frontends und so weiter	179
Darstellungsfragen:	
Über rote Ampeln und Cockpits für den sicheren Flug	183
5. Tricks und Tipps aus der Balanced-Scorecard-Praxis	189
<i>Von Erfahrungen anderer profitieren</i>	
Wie die Einführung besser klappt	189
Wie man mit Beratern verhandelt	194
Wie es nach der Einführung weitergeht	197
... und was man auf keinen Fall tun sollte	198
6. Ein Fallbeispiel: So kann man es angehen	199
<i>Konzipierung und Realisierung einer Balanced Scorecard</i>	
Nachwort: Haben wir endlich die	
„eierlegende Wollmilchsau“ gefunden?	207
<i>Erfahrungen mit der Balanced Scorecard</i>	
Anhang	211
Mögliche Perspektiven für verschiedene Branchen	211
Kennzahlenübersicht für die verschiedenen Perspektiven	214
Checklisten zur Balanced Scorecard	219
Literaturverzeichnis	221
Stichwortverzeichnis	223