

Inhalt

Vorwort	7
1 Balanced Scorecard im Praxiseinsatz: Wo stehen wir?	9
Die Umsetzung	9
Das Konzept	10
2 Ein bewährter BSC-Implementierungspfad: Worauf kommt es wirklich an?	13
BSC in den Steuerungsrahmen einbetten	13
Der Implementierungsprozess	15
Phase I: Individuelles Konzept und Rahmen schaffen	17
Phase II: Strategie und Ziele formulieren	32
Phase III: Leistungstreiber und Kennzahlen bestimmen	41
Phase IV: Maßnahmen und Verantwortlichkeiten festlegen	48
Phase V: BSC-Steuerung mit den Regelprozessen verzahnen	52
Phase VI: Feedback und Lernprozess verankern	61
Training/Coaching/Kommunikation sicherstellen	65
3 Erfolgsfaktoren und Fazit	69
4 Literatur und nützliche Links: Wo können Sie sich zusätzlich informieren?	71
5 Sachwortverzeichnis: Wo finden Sie welches Stichwort?	73
In eigener Sache	75

