

Inhalt

1	Defizite bei der Umsetzung von Strategien in Unternehmen	7
2	Das Prinzip der Balanced Scorecard	12
2.1	Vorab ein wenig Geschichte	12
2.2	Was heißt „Balanced“?	15
2.3	Was ist eine Scorecard?	19
2.4	Das Prinzip der Kausalität	21
2.5	Wie Frau Schreiber zu ihrer ersten Scorecard kam	37
3	Die Entwicklung einer eigenen Balanced Scorecard	52
3.1	Wie viele und welche Balanced Scorecards werden benötigt?	52
3.2	Welche Perspektiven sollen ausgewählt werden?	57
3.3	Wie geht man bei der Entwicklung vor?	58
3.4	Welche Kennzahlen können eingesetzt werden?	64
3.5	Sind die Kennzahlen konsistent ausgewählt?	82
3.6	Einführung einer Balanced Scorecard	89

4	Beispiele für Balanced Scorecards	93
4.1	Entwicklung einer Unternehmens-Scorecard für einen Dienstleister	93
4.2	Beispiel für vernetzte Scorecards	105
4.3	Praxisfragen bei der Scorecard-Erstellung	114
5	Einbindung der Balanced Scorecard in Anreizsysteme	121
	Literatur	127