

Inhaltsverzeichnis

1	Verständnis von Vertrieb und Verkauf	1
1.1	Was verkaufen wir	5
	Literatur	6
2	Marketing	7
	Literatur	15
3	Hintergrund und Entwicklung von Controlling	17
3.1	Entwicklung von Controlling im internationalen Kontext	17
3.2	Entwicklung von Controlling in Deutschland	19
3.3	Aufgaben und Untersuchungsgegenstand des Controllings	19
3.4	Phasen in Controlling	20
3.5	Zahlen im Controlling	23
	Literatur	25
4	Betriebswirtschaftliche Ziele im Unternehmen	27
4.1	„Weiche“ Ziele	27
4.2	„Harte“ Ziele	29
4.3	Unterstützungsfaktoren für „weiche Ziele“	30
	Literatur	31
5	Kennzahlenmodelle im Überblick	33
5.1	Eindimensionale Kennzahlenmodelle	34
5.1.1	ROI-Baum	34
5.1.2	ZVEI-Kennzahlensystem	38
5.1.3	R-L-Kennzahlensystem	40
5.1.4	Economic-Value-Adding-Kennzahlenmodell	50
5.2	Multidimensionale Kennzahlenmodelle	52

5.2.1	Balanced Scorecard	52
5.2.2	EFQM-Modell	55
	Literatur	60
6	Vom Kennzahlenmodell zum Dashboard oder Management-Cockpit	63
6.1	Gemeinsamkeiten und Kombinationsmöglichkeit	67
6.2	Nutzen nach Hierarchieebene	68
6.3	Key-Performance-Indicator und Key-Result-Indicator	68
6.4	Critical Success Factor CSF	70
6.5	Integration der BI und des Data Warehouse in das Cockpit	72
6.6	Vom Self Assessment zum Management-Cockpit	75
	Literatur	78
7	Das Management-Cockpit in Beispielen	79
7.1	Die finanzspezifische Dimension	80
7.2	Die produktspezifische Dimension	83
7.2.1	Performanceanalyse für bestehende Produkte	83
7.3	Die markt- und kundenspezifische Dimension	97
7.3.1	Verkäufer-spezifische Kennzahlen	102
7.4	Die personen- und prozessspezifische Dimension	113
	Literatur	127
8	Business Planning	129
	Literatur	137
9	Fallstudie „Consumer Electronics“	139
9.1	Die Ausgangslage	139
9.2	Das Produktangebot und die jeweilige Marktsituation	140
9.2.1	Waschautomaten	140
9.2.2	Der Spülmaschinenmarkt	140
9.2.3	Der Markt für Elektroherde	143
9.3	Absatz- und Vertriebssituation der China Electric	143
9.3.1	Lösungsansatz Arbeitsaufgabe 1	145
9.3.2	Lösungsansatz Arbeitsaufgabe 2	160
9.4	Kundenstrukturanalyse und strategisches Kundenmanagement	162
9.4.1	Lösungsansatz Arbeitsaufgabe 3	164
9.5	Prozessmanagement/Prozesskostenrechnung	169
9.5.1	Lösungsansatz Prozessmanagement, Prozesskostenrechnung	170
9.6	Promotioncontrolling	171
9.6.1	Lösungsansatz Promotioncontrolling	172
9.7	Ausgewählte Kennzahlen für China Electric	173
	Sachverzeichnis	175