

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>4</b>	
<b>Verzeichnis der Arbeitshilfen</b>	<b>9</b>	
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>10</b>	
<b>1</b>	<b>Balanced Scorecard</b>	<b>11</b>
1.1	Definition	11
1.2	Weiterentwicklungen	12
1.3	Konzept und Ziel	16
1.4	Aufbau und Vorgehensweise	21
1.5	Bewertung	24
1.6	Anwendungsbeispiel	26
1.7	Service	27
<b>2</b>	<b>Benchmarking</b>	<b>28</b>
2.1	Definition und Begriffsursprung	28
2.2	Konzept und Ziel	30
2.3	Vorgehensweise	35
2.4	Benchmarking als strategisches Managementinstrument	39
2.5	Bewertung	40
2.6	Anwendungsbeispiel	43
2.7	Service	44
<b>3</b>	<b>Cashflow-Kennzahlen</b>	<b>45</b>
3.1	Definition	45
3.2	Konzept und Ziel	49
3.3	Vorgehensweise	51
3.4	Cashflow-Kennzahlen	56
3.5	Bewertung	58
3.6	Anwendungsbeispiel	59
3.7	Service	60

---

<b>4</b>	<b>Humankapitalberechnung</b>	<b>61</b>
4.1	Definition	61
4.2	Konzept und Ziele	62
4.3	Modelle und Vorgehensweise	66
4.4	Bewertung	78
4.5	Anwendungsbeispiel	79
4.6	Service	80
<b>5</b>	<b>Key Performance Indicators</b>	<b>81</b>
5.1	Geschichte der Kennzahlensysteme	81
5.2	Weiterentwicklungen	87
5.3	Konzept und Ziele	90
5.4	Aufbau und Vorgehensweise	91
5.5	Bewertung	96
5.6	Anwendungsbeispiel	97
5.7	Service	98
<b>6</b>	<b>Kundenzufriedenheitsmessung</b>	<b>100</b>
6.1	Definition	100
6.2	Gründe und Ziele	104
6.3	Modelle und Methodik	107
6.4	Vorgehensweise	111
6.5	Bewertung	118
6.6	Anwendungsbeispiel	119
6.7	Service	120
<b>7</b>	<b>Mitarbeiterzufriedenheitsmessung</b>	<b>121</b>
7.1	Definition	121
7.2	Gründe und Ziele	127
7.3	Modelle und Vorgehensweise	130
7.4	Bewertung	142
7.5	Anwendungsbeispiel	146
7.6	Service	147
<b>8</b>	<b>Return on Investment</b>	<b>148</b>
8.1	Definition und Begriffsursprung	148
8.2	Konzept und Ziel	149
8.3	Vorgehensweise	156

8.4	Beurteilung des ROI	163
8.5	Anwendungsbeispiel	164
8.6	Service	165
<b>9</b>	<b>Wertschöpfungsrechnung</b>	<b>166</b>
9.1	Definition und Abgrenzung	166
9.2	Konzepte und Ziele	172
9.3	Implementierung im Unternehmen	176
9.4	Bewertung	181
9.5	Anwendungsbeispiel	182
9.6	Service	183
<b>10</b>	<b>Wissensbilanz</b>	<b>184</b>
10.1	Definition	184
10.2	Konzept und Ziele	185
10.3	Modelle	189
10.4	Einführung im Unternehmen	195
10.5	Bewertung	196
10.6	Anwendungsbeispiel	196
10.7	Service	200