

Inhalt

Vorwort	5
1. Marktorientiertes Kostenmanagement: Erfolgskonzept für schwierige Zeiten	11
2. Kosteneffizienz durch zufriedene Kunden	29
2.1 Kundennähe und Gewinn: Ein vielschichtiger Zusammenhang	29
2.2 Messung der Kundenzufriedenheit: Wie zufrieden sind Ihre Kunden?	37
2.3 Management der Kundenzufriedenheit: Gewinnpotentiale treuer Kunden realisieren	46
3. Erfolgsfaktor Kundenstruktur: Auf die richtigen Kunden kommt es an	57
3.1 ABC-Analyse zur Untersuchung der Kunden- konzentration	58
3.2 Optimierung der Kundenstruktur mit Hilfe des Kundenportfolios	64
3.3 Kennzahlengestützte Identifikation von Defiziten in der Kundenstruktur	76
3.4 Kundenbezogene Rentabilitätsbetrachtung: Bei welchen Kunden wird Geld verdient?	83
3.5 Kunden in dynamischer Perspektive: Der Customer Lifetime Value-Ansatz	96
4. Marktorientiertes Kostenmanagement in der Produkt- entwicklung	105
4.1 Kostenziele als Steuerungsinstrument	107
4.2 Entwicklungszeit als Managementherausforderung	121
4.3 Qualitätskosten: Agieren statt reagieren	131
4.4 F&E-Controlling zur Steigerung der Entwicklungs- effektivität und -effizienz	144

5. Komplexitätsmanagement: Wege aus der Komplexitätskostenfalle	149
5.1 Komplexität als Kostentreiber	151
5.2 Komplexitätsvermeidung: Wehret den Anfängen	163
5.3 Komplexitätsreduktion: Rückwirkend Fehler korrigieren	167
5.4 Komplexitätsbeherrschung: Das Unvermeidliche wirtschaftlich bewältigen	173
6. Rabatte und Boni: Die entgangenen Erlöse	183
6.1 Das Problemfeld	183
6.2 Grundsätze der Gestaltung eines Konditionensystems	187
7. Kostenmanagement in der Beschaffung	193
7.1 Systematik der Beschaffungskosten	194
7.2 Make-or-buy-Entscheidungen	202
7.3 Instrumente des Lieferantenmanagements	208
7.4 Mitarbeiterstruktur und -einsatz in der Beschaffung	219
7.5 Kennzahlengestützte Strukturanalyse der Beschaffung	221
8. Kostenmanagement durch Organisationsgestaltung	229
8.1 Aufbauorganisation: Struktur beeinflusst Kosten	229
8.2 Ablauforganisation: Der teure »Sand im Getriebe«	242
9. Epilog	261
Abbildungsverzeichnis	263
Tabellenverzeichnis	267
Literaturverzeichnis	269
Stichwortverzeichnis	277
Die Autoren	280