

# 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