

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort .....	V
Zum Einstieg .....	VII

## Teil A: Management Excellence – Mit Best Practices zu dauerhaften Wettbewerbsvorteilen

Management Excellence – Die sieben Kernkompetenzen für Spitzenleistungen <i>Peter Fleschhut/Daniela Kudernatsch</i> .....	3
--	---

## Teil B: Management Excellence in der Praxis

### Telekommunikation/Elektronik/Informationstechnologie

Xerox GmbH – From Good to Great! <i>Maria Schönauer/Jutta Jessenberger</i> .....	41
---	----

Toshiba Europe GmbH – Management Innovation: Committed to people – committed to the future <i>Michael Klein</i> .....	59
---	----

Nokia Way leads to performance – Creating Balance between Fact based and People oriented Management <i>Peter Fleschhut/Daniela Kudernatsch/Wolfgang Meyer</i> .....	79
---	----

Value-Based Mangement und Lean Six Sigma bei ITT Industries Inc. – ein Garant für nachhaltige Unternehmensentwicklung <i>Godecke Wessel</i> .....	99
---	----

### Finanzdienstleistung

Swiss Re: Mit der Balanced Scorecard die Strategie erfolgreich umsetzen <i>Rosemarie Dissler/Verena Zollikofer</i> .....	123
---	-----

Credit Suisse Asset Management – Keine Business Excellence ohne integriertes Risk Management <i>Peter Stadler</i> .....	149
---	-----

Deutsche WertpapierService Bank AG – Marktführerschaft: kein Zufall! <i>Sören Christensen</i> .....	175
--	-----

**Produktion/Industrie/Automotive**

Vaillant – Mit innovativer Unternehmenssteuerung zur Marktführerschaft  
*Andreas Braun* . . . . . 199

Fresenius Medical Care – Managing Excellence in Operations:  
 Oportunities are always there  
*Rolf Näder* . . . . . 225

ZF Marine Group – Business Excellence: Ergebnisse aus 10 Jahren Erfahrung  
 mit unserem Selbstbewertungs- und Optimierungsprozess  
*Roland Heil/Andreas Klein* . . . . . 243

LUK Fahrzeug-Hydraulik GmbH & Co. KG – Spitzenleistung  
 hat System  
*Stefan Geisperger* . . . . . 275

**Dienstleistung/Energieversorgung**

VW Coaching GmbH – Time from Strategy to Results:  
 Integration bewährter Management Tools  
*Helmut Stein/Hartmut Böker/Hans-Joachim Schneider/Joachim Rottluff* . . . . . 301

SWB AG – Vom öffentlichen Versorgungsbetrieb zur wettbewerbsfähigen  
 Unternehmensgruppe: Erfolgreicher Wandel mit der Balanced Scorecard  
*Astrid Baun/Andrea Icking/Heide Oberbeck* . . . . . 321

**Teil C: Management Excellence – Voraussetzungen für den Erfolg**

Innovative Unternehmenskultur und professionelle Führung –  
 entscheidende Bedingungen für eine erfolgreiche Zukunft?  
*Dieter Frey/Claudia Peus/Eva Traut-Mattausch* . . . . . 351

Prozessorientiertes Performance Management zur Erreichung  
 von Spitzenleistungen – Praxisbeispiel aus der Telekommunikationsbranche  
*Bettina Binder/Ronald Gleich* . . . . . 377

Strategie und Budgetierung – wie kann zusammenwachsen,  
 was zusammengehört?  
*Utz Schäffer* . . . . . 403

Balanced Scorecard Implementierung als Management-  
 und Change-Management-Prozess  
*Albert Thienel/Ralf-Michael Zapp* . . . . . 419

---

Strategische Unternehmenssteuerung mit moderner IT <i>Wolfgang Schwab</i> . . . . .	443
Strategisches Lernen – Mit Kurskorrekturen zu neuen Ufern <i>Peter Fleschhut/Daniela Kudernatsch</i> . . . . .	457

## **Teil D: Zusammenfassung und Ausblick**

Kurzprogramm: Verbesserung der Managementqualität – so legen Sie die Grundlage für Management Excellence <i>Peter Fleschhut/Daniela Kudernatsch</i> . . . . .	475
Stichwortverzeichnis . . . . .	483
Autorenverzeichnis . . . . .	485