

# Inhalt

Geleitwort .....	V
Vorwort zur deutschen Ausgabe .....	VII
Vorwort zur amerikanischen Ausgabe .....	IX
<b>Teil I Überblick .....</b>	<b>1</b>
1. Einleitung .....	3
2. Strategy Maps .....	27
<b>Teil II Wertschöpfungsprozesse .....</b>	<b>57</b>
3. Produktions- und Logistikmanagementprozesse .....	59
4. Kundenmanagementprozesse .....	95
5. Innovationsprozesse .....	123
6. Gesetzliche und gesellschaftliche Normen .....	149
<b>Teil III Immaterielle Vermögenswerte .....</b>	<b>179</b>
7. Die Ausrichtung immaterieller Vermögenswerte an der Unternehmensstrategie .....	181
8. Bereitschaft des Humankapitals .....	205
9. Bereitschaft des Informationskapitals .....	229
10. Bereitschaft des Organisationskapitals .....	251
<b>Teil IV Der Aufbau von Strategien und Strategy Maps .....</b>	<b>289</b>
11. Die Anpassung der Strategy Map an die Strategie .....	291
12. Die Gesamtstrategie planen .....	337
<b>Teil V Fallstudien .....</b>	<b>365</b>
13. Private Organisationen .....	367
14. Organisationen des öffentlichen Sektors .....	383
15. Nonprofit-Organisationen .....	405