

# Inhaltsverzeichnis

Kurzübersicht aller Tools .....	5
Anwendungsbereiche der Tools .....	8
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>21</b>
1.1 Aufbau des Buches .....	21
1.2 Gebrauchsanweisung für das Buch .....	21
1.3 Die Zielgruppen dieses Buches .....	22
1.4 Der inhaltliche Rahmen des Buches .....	23
1.5 Fähigkeiten und Kompetenzen für die Persönlichkeitsentwicklung ...	24
1.6 Methodenlehre, Modelle, Tools, Techniken und Begriffe .....	25
<b>2 Problemlösungskonzept des Buches .....</b>	<b>27</b>
2.1 Problemlösung .....	27
2.1.1 Verschiedene Problemlösungsansätze .....	28
2.1.2 Der verwendete Problemlösungsansatz dieses Buches .....	30
2.1.3 Denkmodell und Denkebenen bei der Problemlösung .....	33
2.1.4 Hintergrund und Ansatz des Autors (Map Maker) .....	34
2.1.5 Makro-Logik des Projektzyklus – Mikro-Logik des Problem- lösungszyklus .....	36
2.2 Kategorien von Tools .....	40
2.3 Die Auswahl des richtigen Tools .....	43
2.3.1 Kurzübersicht aller Tools (A) .....	45
2.3.2 Definition der Stufe des Problemlösungsprozesses (B) .....	45
2.3.3 Kontrollfragen zur Identifizierung des benötigten Tools (C) .....	45
2.3.4 Welche Kategorie ist die richtige? (D) .....	45
2.3.5 Zusammenstellen einer Einkaufsliste (z. B. für einen Workshop) (E)	46
<b>3 Diagnose .....</b>	<b>48</b>
3.1 Situationsdefinition .....	48
3.1.1 Problemdefinition .....	51
3.1.2 Problembaum .....	56
3.1.3 Problemumkehrung .....	60
3.1.4 Hypothesen .....	62
3.1.5 Hypothesenbaum .....	63

3.1.6	Konkurrierende Hypothesen	66
3.1.7	Fragenbaum	67
3.1.8	Beeinflussungs-/Ursachenmatrix	70
3.1.9	Fischgräten-Ursachenanalyse	72
3.1.10	Black Box	75
3.1.11	Ist-Ist nicht	77
3.1.12	Stakeholderanalyse	79
3.1.13	Stakeholder-Übersicht	84
3.1.14	Stakeholder-Erwartungsmanagement	87
3.1.15	Stakeholder-Einfluss-Matrix	89
3.1.16	Stakeholder-Akkordeon	92
3.1.17	Stakeholder-Tausch	93
3.1.18	Kontextdiagramm	95
3.1.19	Silo	100
3.1.20	Vogelperspektive	101
3.1.21	Mind Map	103
3.2	Informationsbeschaffung	105
3.2.1	Informationsbeschaffungs-Plan	111
3.2.2	Interview	113
3.2.3	Dreigestirn	115
3.2.4	Achteck	116
3.2.5	Testgruppen	117
3.2.6	Fragebogen	119
3.2.7	Umfrage/Feldstudie	121
3.2.8	Direkte Beobachtung (DILO)	123
3.2.9	Expertenbefragung	125
3.2.10	Schreibtisch-Forschung	126
3.2.11	5 W (5 Warum)	127
3.2.12	Klima-Beurteilung	128
3.3	Kreativität	132
3.3.1	Brainstorming	133
3.3.2	Kärtchentechnik	136
3.3.3	6-3-5-Tool	137
3.3.4	Nyaka (Defektanalyse)	138
3.3.5	Bionik	140
3.3.6	Attribute-Liste	141
3.3.7	Morphologie	142
3.3.8	Merlin-Technik	143
3.3.9	Lotusblüten-Tool	146
3.3.10	Reizwort-Technik	148
3.3.11	Mentale Provokation	149
3.3.12	Übersicht zu alternativen Kreativitätstools	151
3.4	Konsolidierung von Informationen	152
3.4.1	Konsolidierung von qualitativen und quantitativen Informationen	152

3.4.2	Pareto-80:20-Regel	154
3.4.3	ABC-Tool	157
3.4.4	Informationsmatrix	159
3.4.5	Kartensortieren	161
3.4.6	Verwandtschaftsdiagramm	162
3.4.7	Venn-Diagramm	165
3.4.8	Kräftefeld (Force Field)	166
<b>4</b>	<b>Zielformulierung</b>	<b>170</b>
4.1	Kriterien zur Zielformulierung	171
4.2	Zielbaum	172
4.3	Ziel-Mittel-Hierarchie	174
4.4	Charta	177
4.5	Zielkatalog	179
4.6	SMARTe Ziele	181
4.7	Ziel-Gitter	183
4.8	Definierte Ergebnisse	184
4.9	3P-Äußerungen	186
4.10	SNAP	188
<b>5</b>	<b>Analyse</b>	<b>190</b>
5.1	Organisationsanalyse	193
5.1.1	Organisationsstruktur	195
5.1.2	Lohngruppen-Diamant	200
5.1.3	Struktur und Prozess	201
5.1.4	Kontrollspanne	203
5.1.5	Organisationsbeurteilung	205
5.1.6	Kräftebild	206
5.2	Systemanalyse (Systeme, Prozesse, Daten, Technologie)	209
5.2.1	Architekturanalyse	209
5.2.2	Logisches Datenmodell	211
5.2.3	Funktionale Analyse	213
5.2.4	Prozessanalyse	216
5.2.5	Relationales Datenmodell	220
5.2.6	Technologie-Infrastruktur	222
5.2.7	Anforderungskatalog	224
5.2.8	Logische und funktionale Systemmodellierung	227
5.3	Strategieanalyse	229
5.3.1	Wertschöpfungskette	231
5.3.2	Kritische Erfolgsfaktoren	235
5.3.3	SWOT und TOWS	238
5.3.4	Lebenszyklus	246
5.3.5	Five Forces	250

5.3.6	Wettbewerberanalyse	255
5.3.7	Umfeldanalyse (PEST)	259
5.3.8	Strategische Marktsegmente	262
5.3.9	Kundensegmentierung	266
5.3.10	Strategieentwicklung	269
5.3.11	Geschäftsfeldermatrix	270
5.3.12	Produkt-Markt-Mix	275
5.3.13	Strategieentwicklungsoptionen	279
5.3.14	Strategiematrix	285
<b>6</b>	<b>Entscheidungsfindung</b>	<b>288</b>
6.1	Einführung in die Entscheidungsfindungstheorie	289
6.1.1	Schritte im Entscheidungsfindungsprozess	291
6.1.2	Auswahl der Entscheidungsfindungstools	292
6.2	Entscheidungsbaum	293
6.3	Perspektiven <sup>3</sup>	296
6.4	Argumentewaage	298
6.5	Leiterklettern	299
6.6	Paarvergleich	300
6.7	Kreuz der Annahmen	301
6.8	Polaritäten-Tool	303
6.9	Nutzwertanalyse	305
6.10	Nominales Gruppen-Tool	308
6.11	100 Punkte	309
6.12	Kartesische Koordinaten	311
6.13	Vroom Yetton	312
6.14	Risikoanalyse	315
6.15	Schwerpunktmatrix	320
<b>7</b>	<b>Projektmanagement-Tools</b>	<b>326</b>
7.1	Projektmanagement – Prozess, Ablauf und Tools	327
7.1.1	Kernaktivitäten und Tools des Projektmanagements	327
7.1.2	Schlüsselbegriffe des Projektmanagements	327
7.1.3	Warnsignale für Projektmanagement-Risiken	332
7.2	Projektauftrag	333
7.3	LogFrame	337
7.4	Programmplan	342
7.5	Projektstrukturplan (PSP)	345
7.6	Gantt-Chart-Terminplan	349
7.7	Projektarbeitsauftragsplan	350
7.8	Projektumfeldanalyse (PUMA)	351
7.9	Projektorganisation	354

7.10	Projektmanagementrollen und -verantwortlichkeiten	356
7.11	Projekt-Kommunikationsplan	359
7.12	Verantwortlichkeiten-Matrix (CIDA)	363
7.13	Stakeholder-Kommunikation	366
7.14	Workshop	367
7.15	Revision der Erwartungen	369
7.16	Booz-Ball-Bewertung	371
7.17	6 Denkhüte	372
7.18	Next Steps	374
7.19	Fähigkeiten-Radar	375
<b>8</b>	<b>Anhang A – Kontrollfragen</b>	<b>378</b>
8.1	Kontrollfragen für die Projektplanung	378
8.2	Kontrollfragen für die Aufbereitung von Ideen und von qualitativen Informationen	379
8.3	Kontrollfragen für die Definition der Situation – Diagnose	380
8.4	Kontrollfragen für die Zielformulierung	381
8.5	Kontrollfragen für die Analyse	381
8.6	Kontrollfragen für die Entscheidungsfindung	382
8.7	Kontrollfragen für den Beginn der Projektrealisierung	383
<b>9</b>	<b>Anhang B – Szenarien (Einkaufsliste der Tools)</b>	<b>385</b>
9.1	Die Top-10-Tools des Autors	385
9.2	Szenario Good Practice für die Projekt- und Problemdefinition	385
9.3	Szenario Projekt-/Problemdefinition	387
9.4	Projektplanung und -definition	387
9.5	Szenario Strategieanalyse	388
9.6	Organisationsanalyse und Organisationsdesign	389
9.7	Restrukturierung	390
9.8	Machbarkeitsstudie	390
9.9	Systementwicklung	391
9.10	Strategieworkshop	392
9.11	Geschäftsprozessoptimierung	393
	<b>Bibliografie</b>	<b>394</b>
	<b>Anwendungsbereiche der Tools (alphabetisch)</b>	<b>397</b>