

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	IX
1 Einleitung und Projektvorbereitung.....	1
2 Problemanalyse (Ist-Analyse).....	8
2.1 Kommunikationstechniken.....	8
2.1.1 Die Sokratische Methode	8
2.1.2 Diskussionstechniken	11
2.1.3 Moderation	14
2.1.4 Entscheidertraining.....	18
2.1.5 Informationsmarkt	19
2.2 Analysetechniken.....	22
2.2.1 Grundlagen	22
2.2.1.1 Optimaler Detaillierungsgrad	22
2.2.1.2 Situationsanalyse	24
2.2.2 Sekundärauswertungen.....	25
2.2.3 Primärerhebungen.....	30
2.2.3.1 Befragungen	31
2.2.3.2 Workshops.....	41
2.2.3.3 Multimomentaufnahmen	41
2.2.3.4 Beobachtung	42
2.2.3.5 Selbstaufschreibung.....	43
2.2.3.6 Quervergleiche	43
2.2.3.7 ABC-Analyse	44
2.2.3.8 Logikbäume.....	45
2.2.3.9 Hypothesenbäume	46
2.2.3.10 Prozesskettenanalyse	48
2.2.3.11 Brown Paper Methode (BPM).....	50
2.2.3.12 SWOT-Analyse	54
2.3 Analyseinhalte	56
2.3.1 Umfeldanalysen.....	57
2.3.1.1 Allgemeine Umfeldler	58
2.3.1.2 Unternehmensspezifische Umfeldler.....	61
2.3.1.3 Chancen-/Risiken-Analysen	65
2.3.2 Unternehmensanalysen.....	68
2.3.2.1 Bilanz- und Kennzahlenanalyse	68
2.3.2.2 Stärken-/Schwächen-Analyse.....	75
2.3.2.3 Potenzialanalyse	98
2.3.2.4 Synergieanalyse	103
2.3.2.5 Ursachenanalyse	104
2.3.2.6 Stakeholderanalyse	106

2.3.3	Analysen der Marktposition	108
2.3.3.1	Portfolioanalysen	108
2.3.3.2	Branchenstrukturanalyse	120
2.3.3.3	Strategische Lücke (GAP-Analyse).....	122
2.3.4	Analysen der Erfolgsfaktoren	124
2.3.4.1	Wertkette	124
2.3.4.2	Das 7-S-Modell von McKinsey	125
2.3.4.3	PIMS-Programm.....	126
2.3.5	Wettbewerbszentrierte Analysen.....	133
2.3.5.1	Benchmarking.....	133
2.3.5.2	Wettbewerberanalyse.....	141
2.3.5.3	Strategische Wettbewerbsposition.....	145
2.3.6	Abnehmerzentrierte Analysen	146
2.3.6.1	Kundenstrukturanalyse	146
2.3.6.2	Kundeneinzelanalyse	156
2.3.6.3	Kundenproblemanalyse	158
2.3.6.4	Kundenzufriedenheitsanalyse	159
2.3.6.5	Kundenreklamationsanalyse.....	161
2.3.6.6	Kundenbedarfsanalyse.....	164
2.3.6.7	Kontaktpunkt-Analyse.....	166
2.3.6.8	Kaufmotivationsanalyse	171
2.3.6.9	Berichtswesen als Kundenanalyse.....	172
2.3.7	Lieferantenanalyse.....	176
2.3.8	Analysen interner Teilbereiche.....	181
2.3.8.1	Kommunikationsanalyse	181
2.3.8.2	Analyse des Tätigkeitsgebietes.....	184
2.3.8.3	Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA)	188
2.4	Überprüfung der Analyseergebnisse	189
2.5	Problem(neu)definition.....	190
2.6	Problemkommunikation	197
2.7	Qualitätssicherung in der Analysephase.....	198
3	Prognosen	199
3.1	Vergangenheitsbasierte Verfahren	199
3.2	Zukunftsbezogene Verfahren	200
4	Zielsetzung.....	204
4.1	Qualitativ versus quantitativ	205
4.2	Strategische Zielsetzungen	205
4.3	Operative Ziele	212
5	Problemlösung (Sollkonzepterstellung).....	215
5.1	Überblick	216
5.2	Standardisierte Problemlösungsmethoden.....	218
5.2.1	Wertanalyse	218
5.2.2	Systematische Diversifikation	223
5.2.3	Absatzpotenzialermittlung.....	232
5.2.4	Strategieberatung (SEP, EKS, BSC)	239

5.2.5	Nachfolgeregelung.....	250
5.2.6	Gemeinkostenwertanalyse.....	256
5.2.7	Personalflexibilisierung.....	263
5.2.8	Reputationsmanagement.....	269
5.2.9	Innovationsmanagement.....	279
5.3	Innovative Problemlösungsmethoden.....	289
5.3.1	Vorbereitende Techniken.....	294
5.3.1.1	Rollenspiel.....	295
5.3.1.2	Utopiespiel.....	296
5.3.1.3	Pro- und Contra-Spiel.....	296
5.3.2	Problemlösungstechniken.....	297
5.3.2.1	Brainstorming.....	297
5.3.2.2	Brainwriting.....	300
5.3.2.3	Morphologische Analyse.....	303
5.3.2.4	Synektik.....	306
5.4	Bewertung und Auswahl der Lösungsalternativen.....	309
5.4.1	Methoden der intuitiven Bewertung.....	310
5.4.2	Methoden dialektischer Bewertung.....	312
5.4.3	Methoden analytischer Bewertung.....	318
5.4.4	Methoden der Wirtschaftlichkeitsrechnung.....	323
5.4.5	Risikoanalyse.....	326
5.4.6	Bewertungsstabilität.....	328
5.5	Qualitätssicherung der Problemlösungsphase.....	329
6	Realisierungsplanung.....	331
6.1	Maßnahmenplanung.....	332
6.2	Machbarkeitsprüfung.....	334
6.3	Risikoanalyse und Maßnahmenabsicherung.....	337
6.4	Maßnahmenwirkungskontrolle.....	341
6.5	Projektsteuerung.....	342
6.6	Indirekte Maßnahmen (Change Management).....	343
6.7	Qualitätssicherung in der Realisierungsplanung.....	345
7	Präsentation und Berichterstellung.....	349
7.1	Präsentation.....	350
7.1.1	Vorbereitung.....	350
7.1.2	Durchführung.....	355
7.2	Berichterstellung.....	358
7.2.1	Rechtliche Aspekte.....	358
7.2.2	Inhalte und Struktur.....	359
7.2.3	Qualitätssicherung Berichterstellung.....	363
8	Realisierung.....	365
8.1	Realisierungsformen.....	365
8.2	Realisierungsvorbereitung.....	366
8.3	Fortschrittskontrolle.....	368
8.4	Maßnahmenkorrektur.....	371

9	Auftragsabschluss und Evaluation	375
9.1	Auftragsabschlussaufgaben	376
9.2	Klientenzufriedenheitsanalyse.....	377
9.3	Auftragswirtschaftlichkeit	379
9.4	Auftragsbeurteilung	380
10	Klientenpflege und Anschlussakquisition	387
10.1	Klientenpflege	387
10.2	Anschluss- und Folgeakquisition (Follow-up)	388
11	Querschnittsfunktionen zur Qualitätssicherung	391
11.1	Auftragsdokumentation	391
11.1.1	Projekthandbuch	391
11.1.2	Projektberichtswesen	393
11.2	Auftragscontrolling	397
11.2.1	Auftragsleistungsrechnung	398
11.2.2	Trend-Analysen	399
11.2.3	Auftragskostenrechnung	401
11.3	Qualitätssicherung nach ISO-Normen.....	403
11.3.1	Grundlagen	404
11.3.2	Grundsätze zum Qualitätssicherungssystem	407
11.3.3	Ablaufelemente eines Qualitätssicherungssystems	412
12	Zusammenfassung	415
	Verzeichnis der Abbildungen	417
	Verzeichnis der Abkürzungen	425
	Verweise	428
	Stichwortverzeichnis	439