

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	V
Vorwort	1
1 Einleitung	3
2 Problemanalyse (Ist-Analyse)	10
2.1 Kommunikationstechniken	10
2.1.1 Die Sokratische Methode	10
2.1.2 Diskussionstechniken	13
2.1.3 Moderation	16
2.1.4 Entscheidertraining	20
2.1.5 Informationsmarkt	21
2.2 Analysetechniken	24
2.2.1 Grundlagen	24
2.2.1.1 Optimaler Detaillierungsgrad	24
2.2.1.2 Situationsanalyse	26
2.2.2 Sekundärauswertungen	27
2.2.3 Primärerhebungen	32
2.2.3.1 Befragungen	32
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	47
2.2.3.10 Prozeßketten	48
2.3 Analyseinhalte	50
2.3.1 Umfeldanalysen	51
2.3.1.1 Allgemeine Umfeldler	51
2.3.1.2 Unternehmensspezifische Umfeldler	55
2.3.1.3 Chancen-Risiken-Analysen	59
2.3.2 Unternehmensanalysen	62
2.3.2.1 Bilanz- und Kennzahlenanalyse	62
2.3.2.2 Stärken-/Schwächen-Analysen	67
2.3.2.3 Potentialanalyse	90
2.3.2.4 Synergieanalyse	95
2.3.2.5 Ursachenanalyse	96
2.3.3 Analysen der Marktposition	98
2.3.3.1 Portfolioanalysen	98
2.3.3.2 Branchenstrukturanalyse	110
2.3.3.3 Strategische Lücke	112
2.3.4 Analysen der Erfolgsfaktoren	114
2.3.4.1 Wertkette	114
2.3.4.2 Das 7-S-Modell	115
2.3.4.3 PIMS-Programm	116

2.3.5 Wettbewerbszentrierte Analysen	123
2.3.5.1 Benchmarking	123
2.3.5.2 Wettbewerberanalyse	131
2.3.5.3 Strategische Wettbewerbsposition	135
2.3.6 Abnehmerzentrierte Analysen	136
2.3.6.1 Kundenstrukturanalyse	136
2.3.6.2 Kundeneinzelanalyse	146
2.3.6.3 Kundenproblemanalyse	148
2.3.6.4 Kundenzufriedenheitsanalyse	149
2.3.6.5 Kundenreklamationsanalyse	151
2.3.6.6 Kundenbedarfsanalyse	154
2.3.6.7 Kontaktpunkt-Analyse	156
2.3.6.8 Kaufmotivationsanalyse	161
2.3.6.9 Berichtswesen als Kundenanalyse	162
2.3.7 Lieferantenanalysen	166
2.3.8 Analysen interner Teilbereiche	171
2.3.8.1 Kommunikationsanalyse	171
2.3.8.2 Analyse des Tätigkeitsgebietes	174
2.3.8.3 Fehlermöglichkeiten- und Einflußanalyse	178
2.4 Überprüfung der Analyseergebnisse	179
2.5 Problem (neu)definition	180
2.6 Problemmunikation	187
2.7 Qualitätssicherung in der Analysephase	188
3 Prognosen	189
3.1 Vergangenheitsbasierte Verfahren	189
3.2 Zukunftsbezogene Verfahren	190
4 Zielsetzung	194
4.1 Qualitativ versus quantitativ	195
4.2 Strategische Zielsetzungen	195
4.3 Operative Ziele	202
5 Problemlösung (Sollkonzepterstellung)	205
5.1 Überblick	206
5.2 Standardisierte Problemlösungsmethoden	208
5.2.1 Wertanalyse	208
5.2.2 Systematische Diversifikation	213
5.2.3 Absatzpotentialermittlung	222
5.2.4 Strategieberatung	229
5.2.5 Beispiel Nachfolgeregelung	236
5.2.6 Gemeinkostenwertanalyse	242
5.2.7 Personalflexibilisierung	246
5.3 Innovative Problemlösungsmethoden	255
5.3.1 Vorbereitende Techniken	260
5.3.1.1 Rollenspiel	261
5.3.1.2 Utopiespiel	262
5.3.1.3 Pro- und Contra-Spiel	262

5.3.2 Problemlösungstechniken	263
5.3.2.1 Brainstorming	263
5.3.2.2 Brainwriting	266
5.3.2.3 Morphologische Analyse	269
5.3.2.4 Synektik	272
5.4 Bewertung und Auswahl der Lösungsalternativen	275
5.4.1 Methoden der intuitiven Bewertung	276
5.4.2 Methoden dialektischer Bewertung	278
5.4.3 Methoden analytischer Bewertung	284
5.4.4 Methoden der Wirtschaftlichkeitsrechnung	289
5.4.5 Risikoanalyse	292
5.4.6 Unsicherheit und Bewertungsstabilität	294
5.5 Qualitätssicherung in der Problemlösungsphase	295
6 Realisierungsplanung	297
6.1 Maßnahmenplanung	298
6.2 Machbarkeitsprüfung	300
6.3 Risikoanalyse und Maßnahmenabsicherung	303
6.4 Maßnahmenwirkungskontrolle	307
6.5 Projektsteuerung	308
6.6 Indirekte Maßnahmen	309
6.7 Qualitätssicherung in der Realisierungsplanung	311
X 7 Präsentation und Berichterstellung	314
7.1 Präsentation	315
7.1.1 Vorbereitung	315
7.1.2 Durchführung	320
7.2 Berichterstellung	323
7.2.1 Rechtliche Aspekte	323
7.2.2 Inhalte und Struktur	324
7.2.3 Qualitätssicherung Berichterstellung	328
8 Realisierung	330
8.1 Realisierungsformen	330
8.2 Realisierungsvorbereitung	331
8.3 Fortschrittskontrolle	333
8.4 Maßnahmenkorrektur	336
9 Auftragsabschluß und Evaluation	339
9.1 Auftragsabschlußaufgaben	340
9.2 Klientenzufriedenheitsanalyse	345
9.3 Auftragswirtschaftlichkeit	347
9.4 Auftragsbeurteilung	348
10 Klientenpflege und Anschlußakquisition	351
10.1 Klientenpflege	351
10.2 Anschluß- und Folgeakquisition (Follow-up)	352

11 Querschnittsfunktionen zur Qualitätssicherung	355
11.1 Auftragsdokumentation	355
11.1.1 Projekthandbuch	355
11.1.2 Projektberichtswesen	357
11.2 Auftragscontrolling	361
11.2.1 Auftragsleistungsrechnung	362
11.2.2 Trend-Analysen	363
11.2.3 Auftragskostenrechnung	365
11.3 Qualitätssicherung nach ISO-Normen	367
11.3.1 Grundlagen	368
11.3.2 Grundsätze zum Qualitätssicherungssystem	371
11.3.3 Ablaufelemente eines Qualitätssicherungssystem	375
12 Zusammenfassung	381
Verzeichnis der Abbildungen	383
Verzeichnis der Abkürzungen	390
Verweise	393
Literaturverzeichnis	398