

# Inhalt

<b>Über den Autor</b>	3
<b>1 Die Idee der BSC: Ursprung und Kerngedanke</b>	5
1.1 Entstehung der Balanced Scorecard	5
1.2 Die BSC im Spiegel traditioneller und moderner Managementsysteme	5
1.3 Kerngedanke der Balanced Scorecard	7
<b>2 Von der Vision zur Strategie</b>	10
<b>3 Die Perspektiven der BSC</b>	13
3.1 Ursache-Wirkungsbeziehungen	13
3.2 Die Perspektivenwahl	14
3.3 Finanzielle Perspektive	15
3.4 Kundenperspektive	26
3.5 Interne Prozesse	28
3.6 Lern- und Wachstumsperspektive	32
3.7 Weitere Perspektiven	35
3.8 Modernes Controlling mit der Balanced Scorecard	37
<b>4 Implementierung und Leben der Balanced Scorecard</b>	39
4.1 Phase: Strategieentwicklung	39
4.2 Phase: Projektstruktur	53
4.3 Phase: Entwicklung der Balanced Scorecard	59
4.4 Phase: Implementierung der Balanced Scorecard	70
4.5 Phase: Leben der Balanced Scorecard	80
4.6 Die Phasen der BSC-Einführung im Überblick	82
<b>5 Die BSC im Kontext anderer Managementsysteme</b>	85
5.1 BSC und Umweltmanagement	86
5.2 BSC und EFQM	91
5.3 BSC und Risikomanagement	103
5.4 BSC und Controlling	120
<b>6 Ganzheitlicher Managementansatz</b>	125
6.1 Kompatibilität und Synergien von Managementbausteinen	125
6.2 Harmonisierung der Managementsysteme	135
<b>Stichwortverzeichnis</b>	138