

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Vorwort zur 2. Auflage | vii |
| Vorwort zur 1. Auflage | ix |
| Alphabetische Reihenfolge der 80 Tools im Überblick..... | 1 |
| 1. Tools – Bausteine der Beratungsleistung | 3 |
| 1.1 Grundlagen des Beratungsverständnisses | 3 |
| 1.1.1 Problemlösung als Kern der Beratungsleistung | 3 |
| 1.1.2 Instrumentell-methodische Perspektive der Beratung | 5 |
| 1.1.3 Technologische Perspektive der Beratung..... | 9 |
| 1.2 Systematisierung der Beratungstools | 13 |
| 1.2.1 Systematik von Fink | 13 |
| 1.2.2 Systematik von Macharzina/Wolf..... | 14 |
| 1.2.3 Systematik von Andler..... | 15 |
| 1.2.4 Systematik von Bea/Haas | 17 |
| 1.2.5 Systematik nach der Phasenstruktur von Beratungsprojekten | 18 |
| 2. Phasenstruktur von Beratungsprojekten..... | 20 |
| 2.1 Akquisitionsphase..... | 20 |
| 2.1.1 Prozessschritte und Beratungstechnologien der Akquisitionsphase | 20 |
| 2.1.2 Risiken in der Akquisitionsphase..... | 22 |
| 2.2 Analysephase | 22 |
| 2.2.1 Prozessschritte und Beratungstechnologien der Analysephase..... | 23 |
| 2.2.2 Risiken in der Analysephase..... | 24 |
| 2.3 Problemlösungsphase | 25 |
| 2.3.1 Prozessschritte und Beratungstechnologien der Problemlösungsphase | 25 |
| 2.3.2 Risiken in der Problemlösungsphase | 26 |
| 2.4 Implementierungsphase | 27 |
| 2.4.1 Prozessschritte und Beratungstechnologien der Implementierung | 27 |
| 2.4.2 Risiken in der Implementierungsphase..... | 28 |
| 3. Tools zur Informationsbeschaffung | 31 |
| 3.1 Kommunikationstools | 31 |
| 3.1.1 Workshop..... | 31 |
| 3.1.2 Moderation..... | 33 |
| 3.1.3 Diskussion..... | 34 |
| 3.1.4 Kartenabfrage..... | 35 |
| 3.1.5 Präsentation..... | 36 |
| 3.2 Tools zur Informationsbeschaffung und -darstellung | 37 |
| 3.2.1 Sekundärdatenanalyse/Desk Research..... | 38 |
| 3.2.2 Company Profiling..... | 39 |
| 3.2.3 Beobachtung/Observational Method | 41 |
| 3.2.4 Befragung/Survey Method..... | 44 |
| 3.2.5 Experiment/Test..... | 48 |
| 3.2.6 Panel | 49 |

- 3.3 Prognosetechniken und -tools 51**
 - 3.3.1 Repräsentativbefragung 52
 - 3.3.2 Expertenbefragung/Delphi-Methode 52
 - 3.3.3 Szenariotechnik 54
 - 3.3.4 Zeitreihenanalyse 55
 - 3.3.5 Regressionsanalyse 57
- 4. Tools zur Analyse und Zielsetzung 60**
 - 4.1 Tools zur Umwelt-, Wettbewerbs- und Unternehmensanalyse 60**
 - 4.1.1 Umfeldanalyse (DESTEP) 60
 - 4.1.2 SWOT/TOWS-Analyse 64
 - 4.1.3 Ressourcenanalyse 67
 - 4.1.4 Kritische Erfolgsfaktoren 68
 - 4.1.5 7-S-Modell 69
 - 4.1.6 Five Forces 70
 - 4.1.7 Analyse der Kompetenzposition 75
 - 4.1.8 Stakeholderanalyse 77
 - 4.1.9 Wertschöpfungskette 78
 - 4.1.10 Wertkettenanalyse 80
 - 4.1.11 Benchmarking 83
 - 4.2 Tools zur Zielformulierung 86**
 - 4.2.1 Zielvereinbarung nach dem SMART-Prinzip 86
 - 4.2.2 Zielvereinbarung nach dem MbO-Prinzip 88
 - 4.2.3 Kennzahlensysteme 88
 - 4.2.4 Mittel-Zweck-Schema zur Zielbildung 94
 - 4.2.5 Balanced Scorecard 97
 - 4.3 Tools zur Problemstrukturierung 100**
 - 4.3.1 Aufgabenanalyse 101
 - 4.3.2 Kernfragenanalyse 102
 - 4.3.3 Sequenzanalyse 104
 - 4.3.4 4-P-Marketing-Modell 105
 - 4.3.5 4-C-Marketing-Modell 106
 - 4.3.6 Marketing-Gleichung 107
 - 4.3.7 Personalmarketing-Gleichung 112
- 5. Tools zur Problemlösung 120**
 - 5.1 Planungs- und Kreativitätstechniken 120**
 - 5.1.1 Brainstorming 120
 - 5.1.2 Brainwriting 121
 - 5.1.3 Methode 635 122
 - 5.1.4 Synektik 123
 - 5.1.5 Bionik 123
 - 5.1.6 Morphologischer Kasten 124
 - 5.1.7 Mind Mapping 125
 - 5.1.8 Osborn-Methode 126
 - 5.1.9 Entscheidungsbaum 127
 - 5.2 Tools zur Strategiewahl 129**
 - 5.2.1 Erfahrungskurve 129
 - 5.2.2 Lebenszyklusmodelle 130
 - 5.3 Portfoliotechniken 133**
 - 5.3.1 BCG-Matrix (4-Felder-Matrix) 133
 - 5.3.2 McKinsey-Matrix (9-Felder-Matrix) 137
 - 5.3.3 ADL-Matrix (20-Felder-Matrix) 139

| | |
|--|------------|
| 5.4 Tools zur Formulierung der strategischen Stoßrichtungen | 141 |
| 5.4.1 Wachstumsstrategien | 142 |
| 5.4.2 Strategien in schrumpfenden Märkten | 146 |
| 5.4.3 Wettbewerbsstrategien | 150 |
| 5.4.4 Markteintrittsstrategien | 155 |
| 5.5 Beratungsprodukte | 160 |
| 5.5.1 Gemeinkostenwertanalyse | 160 |
| 5.5.2 Zero-Base-Budgeting | 162 |
| 5.5.3 Nachfolgeregelung | 164 |
| 5.5.4 Mergers & Acquisitions | 167 |
| 5.6 Modellierungstools im Geschäftsprozessmanagement | 170 |
| 5.6.1 Business Process Reengineering | 171 |
| 5.6.2 Ereignisorientierte Prozesskette (EPK) | 175 |
| 5.6.3 Business Process Model and Notation (BPMN) | 176 |
| 6. Tools zur Implementierung | 181 |
| 6.1 Projektmanagement-Tools | 181 |
| 6.1.1 Gantt-Diagramm | 182 |
| 6.1.2 Prince2 | 184 |
| 6.1.3 PMBoK | 188 |
| 6.2 Agile Tools | 192 |
| 6.2.1 Scrum | 199 |
| 6.2.2 Design Thinking | 202 |
| 6.2.3 IT-Kanban | 204 |
| 6.3 Qualitätsmanagement-Tools | 208 |
| 6.3.1 Fehlersammelliste | 208 |
| 6.3.2 Histogramm | 210 |
| 6.3.3 Kontrollkarte | 211 |
| 6.3.4 Ursache-Wirkungsdiagramm | 212 |
| 6.3.5 Pareto-Diagramm | 213 |
| 6.3.6 Korrelationsdiagramm | 215 |
| 6.3.7 Flussdiagramm | 217 |
| 6.4 Tools zur Evaluierung | 217 |
| 6.4.1 Kundenzufriedenheitsanalyse | 218 |
| 6.4.2 Auftragsbeurteilung | 219 |
| 6.4.3 Anschlussakquisition | 220 |
| Literatur | 221 |
| Abbildungsverzeichnis | 227 |
| Insertverzeichnis | 230 |
| Sachwortverzeichnis | 231 |