

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

