

Andrea Wesenauer

Von der Balanced Scorecard zum Erfolgsplan®

Erfolgreiche Strategien
systemisch entwickeln und umsetzen

2008

Der Verlag für Systemische Forschung im Internet:
www.systemische-forschung.de

Carl-Auer im Internet: www.carl-auer.de
Bitte fordern Sie unser Gesamtverzeichnis an:

Carl-Auer Verlag
Häusserstr. 14
69115 Heidelberg

Über alle Rechte der deutschen Ausgabe verfügt
der Verlag für Systemische Forschung
im Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg
Fotomechanische Wiedergabe nur mit Genehmigung des Verlages
Reihengestaltung nach Entwürfen von Uwe Göbel & Jan Riemer
Printed in Germany 2008

Erste Auflage, 2008
ISBN 978-3-89670-909-7
© 2008 Carl-Auer-Systeme, Heidelberg

Bibliografische Information Der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Diese Publikation beruht auf der Dissertation „Strategische Ausrichtung von Organisationen mit der Balanced Scorecard am Beispiel der OÖ Gebietskrankenkasse“ zur Erlangung des akademischen Grades Doktorin der Philosophie an der Fakultät für Kulturwissenschaften (Studium der Gruppendynamik und Organisationsentwicklung) der Universität Klagenfurt, 2004

Veröffentlicht mit Unterstützung der Druckkostenförderung für Dissertationen des Forschungsrats der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt

Die Verantwortung für Inhalt und Orthografie liegt bei der Autorin.
Alle Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilme oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlags reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

INHALT

1	THESEN ZUR STRATEGISCHEN AUSRICHTUNG VON ORGANISATIONEN MIT DER BALANCED SCORECARD.....	4
2	UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND UND AUFBAU DER ARBEIT	7
2.1	ZIELSETZUNG UND PERSÖNLICHE MOTIVATION	8
2.2	GLIEDERUNG UND INHALT DER ARBEIT	9
2.3	METHODISCHER ZUGANG.....	10
2.4	AUSGANGSLAGE/RAHMENBEDINGUNGEN	11
2.5	ZENTRALE FRAGESTELLUNGEN	13
2.6	ARBEITSHYPOTHESEN	14
3	DAS KONZEPT DER BALANCED SCORECARD NACH KAPLAN UND NORTON.....	15
3.1	DIE BALANCED SCORECARD	18
3.2	STRATEGIEFOKUSSIERUNG MIT DER BALANCED SCORECARD.....	33
3.3	DAS BSC-KONZEPT – EINE ANALYSE	63
4	STRATEGISCHE AUSRICHTUNG DER OÖGKK MIT DER BSC – EIN VORHABEN DER ORGANISATIONSENTWICKLUNG	71
4.1	KRITISCHE ERFOLGSFAKTOREN IM STRATEGISCHEN AUSRICHTUNGSPROZESS MIT DER BSC.....	72
4.2	FRAGENKATALOG ZUR ANALYSE DES VERÄNDERUNGSPROZESSES IN DER OÖGKK	101
5	EINFÜHRUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE BSC IN DER OÖGKK	108
5.1	PROJEKT „GKK2000“.....	108
5.2	ERGEBNISSE AUS DEM PROJEKT GKK2000 ALS BASIS FÜR DIE BSC- EINFÜHRUNG	144
6	DIE EINFÜHRUNG DER BSC IN DER OÖGKK	147
7	PHASE I – ERSTEINFÜHRUNG DES OÖGKK-ERFOLGSPLANES	149

7.1	AUFTAKTPHASE	149
7.2	DAS BSC-GRUNDKONZEPT DER OÖGKK	158
7.3	ERSTINFORMATION ÜBER DIE BSC-EINFÜHRUNG	167
7.4	KONKRETE INHALTE ERARBEITEN	169
7.5	DER REGELKREISLAUF	177
7.6	INFORMATION/KOMMUNIKATION (JÄNNER/FEBRUAR 2000)	183
7.7	ERFOLGSPLAN 2001	186
8	PHASE II: NEUAUFLAGE OÖGKK-ERFOLGSPLAN	186
8.1	AUSGANGSLAGE – ENTSCHEIDUNGSFINDUNG	187
8.2	PLANUNG UND KONZEPTION „ERFOLGSPLAN 2002“ (WESENAUER, 2001)	188
8.3	UMSETZUNG „ERFOLGSPLAN 2002“	200
9	PHASE III: PUNKTUELLE UND LAUFENDE VERBESSERUNG.....	216
9.1	BEITEILIGUNG AN BENCHMARKING-STUDIE DER UNIVERSITÄT LINZ	217
10	ANALYSE DES PROZESSES DER STRATEGISCHEN AUSRICHTUNG DER OÖGKK MIT DER BSC.....	259
10.1	KRITISCHER ERFOLGSFAKTOR: GEMEINSAME PROBLEMSICHT UND ZUKUNFTSBILDER ALS BASIS FÜR DIE STRATEGISCHE AUSRICHTUNG.. SCHAFFEN	263
10.2	IDENTIFIKATION UND ADÄQUATE BEITEILIGUNG VON BETROFFENEN UND UMWELTEN.....	272
10.3	NEUE UND ÜBERRASCHENDE VERNETZUNG HERSTELLEN	278
10.4	PERSONENBEZOGENE UND STRUKTURELLE VERÄNDERUNGSPROZESSE AUSBALANCIEREN.....	285
10.5	LAUFENDE BEOBACHTUNG DER VERÄNDERUNG DURCH DAS SYSTEM	295
10.6	FÜHRUNGSGETRIEBENHEIT DES BSC-PROZESSES	300
10.7	ZEITLICHE UND INHALTLICHE STRUKTUR DES BSC-PROZESSES	304
10.8	VERHÄLTNIS ZWISCHEN BEWAHREN UND VERÄNDERN.....	310
11	ZWISCHENBILANZ	313
11.1	ORIENTIERUNG KUNDE.....	314
11.2	SOLIDE FINANZEN.....	316

11.3	OPTIMALE GESCHÄFTSPROZESSE	317
11.4	INNOVATIONEN FÖRDERN.....	319
12	AUSBLICK – EINSATZ DER BSC ÜBER DIE GRENZEN DER ORGANISATION HINAUS	328
12.1	SCHLUSSFOLGERUNGEN AUS DEN ZENTRALEN THESEN DER DISSERTATION FÜR INTERMEDIÄRE KOOPERATIONS-SCORECARDS	329

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

LITERATUR