

Matthias Hirzel/Peter Wollmann (Hrsg.)

Mit Selbststeuerung Performance steigern

So sichern Sie die Wettbewerbsfähigkeit
Ihrer Organisation

Inhalt

Vorwort	5
Selbstverständnis der Selbststeuerung - Komplexe Organisationen zielführend koordinieren - <i>Peter Wollmann</i>	9
Orientierung mit Steuerungs-Cockpit - Performance an wenigen Meßgrößen festmachen - <i>Matthias Hirzel</i>	20
Fokus des Leistungsangebots - Leistungsinhalte mit Kundenbedarf abgleichen / Praxisbericht - <i>Rolf Konradi/Annette Hochstrahs</i>	35
Qualität der Leistungserbringung - Versprochene Leistungen einlösen - <i>Reinhard Grandke</i>	45
Zufriedenheit des Kunden - Mit Feinsteuerung die Kundenzufriedenheit erhöhen - <i>Christian Kornmesser/Jürgen Schreiber</i>	56
Vereinbarung von Leistungen - Einverständnis über Qualität, Umfang und Inhalt schaffen - <i>Gesa Gordon</i>	81
Produktivität der Leistungserstellung - Durch Transparenz und Vergleichbarkeit Leistungswillen stärken - <i>FrankKühn</i>	88

8 Mit Selbststeuerung Performance steigern

Niveau der Innovationskraft - Erneuerungen bewußt vollziehen - <i>Thomas Schmitt/Gudrun Pleuger</i>	109
Leistungssteigerung mit Wissensmanagement - Wissenspotentiale verfügbar machen und einsetzen — <i>Frank Kühn/Gudrun Pleuger/Helmut Willke</i>	121
Steuerungs-Cockpit DV-gestützt - Die richtige Dosierung wählen - <i>Annette Hochstrahs</i>	138
Wirtschaftlichkeit des Leistungszentrums - Rentabilität unter dem Strich ermitteln - <i>Eva Hönnecke</i>	147
Selbststeuerung als Change-Programm - Performance in der Organisation verankern - <i>Jörg Eigenbrodt</i>	159
Die Autorinnen und Autoren	185