

Inhalt

Vorwort
Abkürzungsverzeichnis
Abbildungsverzeichnis

1 Einleitung

2 Kennzahlen als Teil des Qualitätsmanagements in Leitstellen

- 2.1 Methodik und Definitionen
- 2.2 Strategisches vs. operatives Controlling
- 2.3 Kennzahlen und Zielvorstellungen
- 2.4 Verwendung von Kennzahlen für Qualitätsmanagement und -sicherung
- 2.5 Eisenhower-Prinzip der Priorisierung

3 Arbeiten mit Kennzahlen

- 3.1 Entwicklung von Kennzahlen und Methodik
- 3.2 Operationalisierung einzelner Kennzahlen
- 3.3 Abgrenzung individueller und übergreifender Kennzahlen
- 3.4 Grundgesamtheiten, Ein- und Ausschlusskriterien

4 Strategische Einbettung eines Kennzahlensystems am Beispiel der Balanced Scorecard

- 4.1 Mission und Vision
- 4.2 Die Strategie
- 4.3 Strategy Map
- 4.4 Die Balanced Scorecard in Leitstellen
- 4.5 Muster-Balanced-Scorecard

5 Aus der Praxis – für die Praxis: Zusammenhänge und strategische Folgerungen aus der Balanced Scorecard

6 Checkliste zur Umsetzung

7 Blick über den Tellerrand

7.1 Beispiel Schweiz

7.2 Beispiel USA

8 Zusammenfassung und Fazit

Anhang: Positionspapier Fachverband Leitstellen
Literaturverzeichnis