

Danksagung 7

Einführung: Ein konzeptioneller Rahmen für die Transformation 13

TEIL 1: RERAMING – EINSTELLUNGSVERÄNDERUNG 41

Kapitel 1: Mobilisierung erreichen 45

Kapitel 2: Die Vision entwerfen 73

Kapitel 3: Ziel- und Meßgrößensystem verankern 107

TEIL 2: RESTRUCTURING – RESTRUKTURIERUNG 139

Kapitel 4: Ein wertschöpfungsorientiertes
Geschäftsmodell aufbauen 143

Kapitel 5: Infrastruktur ausrichten 175

Kapitel 6: Prozesse umgestalten 205

TEIL 3: REVITALIZING – REVITALISIERUNG 241

Kapitel 7: Kundenfokussierung erreichen 245

Kapitel 8: Neue Geschäftsfelder entwickeln 273

Kapitel 9: Quantensprünge durch Technologieeinsatz
erzielen 305

TEIL 4: RENEWING – ERNEUERUNG 335

Kapitel 10: Anreizsystem schaffen 339

Kapitel 11: Individuelles Lernen forcieren 367

Kapitel 12: Die Organisation erneuern 399