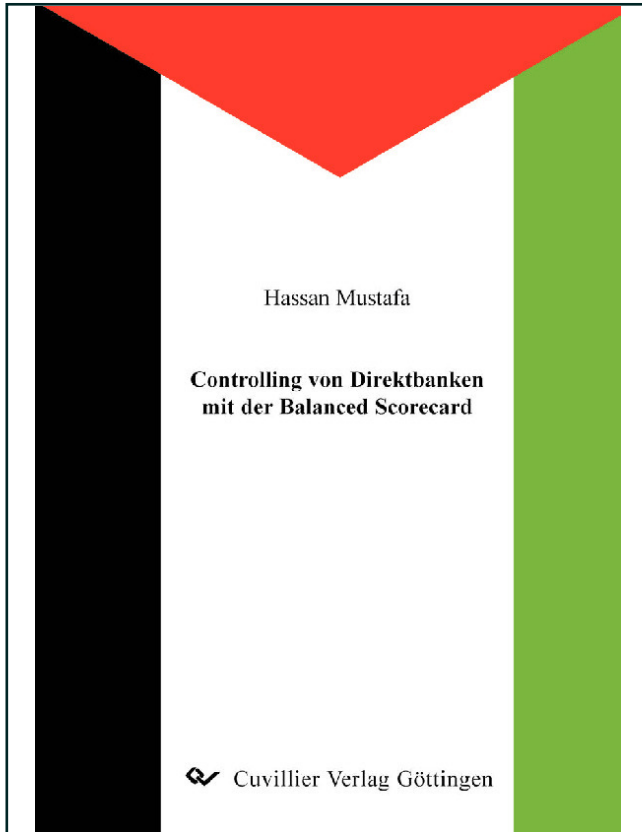




Hassan Mustafa (Autor)
Controlling von Direktbanken mit der Balanced Scorecard



<https://cuvillier.de/de/shop/publications/1503>

Copyright:
Cuvillier Verlag, Inhaberin Annette Jentsch-Cuvillier, Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen,
Germany
Telefon: +49 (0)551 54724-0, E-Mail: info@cuvillier.de, Website: <https://cuvillier.de>

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	VIII
1 Einleitung.....	1
1.1 Motivation und Zielsetzung der Arbeit.....	1
1.2 Inhalt und Aufbau der Arbeit.....	4
2 Grundlagen.....	7
2.1 Grundlagen von Controlling	7
2.1.1 Controlling im Überblick	10
2.1.2 Strategisches Controlling	16
2.1.3 Operatives Controlling	24
2.2 Direktbanken in Überblick.....	25
2.2.1 Die historische Entwicklung der Direktbanken	27
2.2.2 Die Abgrenzung von Direktbanken.....	29
2.2.2.1 <i>Direktbanken als Betriebsform</i>	29
2.2.2.2 <i>Direct Banking als Vertriebskanal</i>	31
2.3 Besonderheiten von Direktbanken.....	33
2.3.1 Geschäftsbezogen	33
2.3.2 Kundenbezogen	36
2.3.3 Vertriebsbezogen	38
2.4 Die Zukunft der Direktbanken	39
2.5 Grundlagen der strategischen Informationsversorgung in Banken.....	40

2.5.1	Probleme der strategischen Informationsversorgung und der Informationssystemen.....	43
2.5.2	Informationsbedarf der Führungsfunktion Steuerung...	46
2.6	Kennzahlensysteme als Instrument der Informationsversorgung zur strategischen Steuerung in Banken	58
2.6.1	Kennzahlensysteme.....	58
2.6.2	Aufgaben und Funktionen der Kennzahlensysteme.....	68
2.6.3	Systematisierung von Kennzahlensystemen	71
3	Rahmenkonzept für Controlling von Direktbanken	75
3.1	Bank-Controlling.....	75
3.1.1	Bank-Controlling im Wandel	78
3.1.2	Controllingziele und -aufgaben.....	86
3.1.3	Controllinginstrumente	93
3.1.3.1	<i>Überblick der grundlegenden Controlling-Instrumente.</i>	94
3.1.3.2	<i>Die Balanced Scorecard als weiterführendes Controlling-Instrument.....</i>	<i>96</i>
3.2	Controlling als funktionsunterstützende Unternehmensführung	98
3.2.1	Controllingkonzeptionen.....	99
3.2.2	Controllingsysteme.....	104
3.3	Anforderungen an das Controlling von Direktbanken	106
3.4	Unternehmensführung in Banken	110
3.4.1	Ziele und Zwecke der Unternehmensführung	111
3.4.2	Der strategische Steuerungsprozess als Instrument der Unternehmensführung.....	112
4	Das Konzept der Balanced Scorecard	115
4.1	Die Entstehung.....	115
4.2	Die Grundidee der Balanced Scorecard	118

4.3 Die Ausgewogenheit der Balanced Scorecard.....	122
4.3.1 Ergebniskennzahlen und Leistungstreiber.....	124
4.3.2 Finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen	127
4.3.3 Externe und interne Performance-Perspektiven	128
4.4 Die Voraussetzungen für die Balanced Scorecard	129
4.4.1 Die Vision.....	130
4.4.2 Die Strategie	133
4.5 Die Balanced Scorecard-Perspektiven	138
4.5.1 Die Finanzperspektive	145
4.5.2 Die Kundenperspektive	150
4.5.3 Die interne Prozessperspektive	155
4.5.4 Die Lern- und Entwicklungsperspektive	161
4.6 Die Ursache-Wirkungs-Beziehungen einer Balanced Scorecard	165
4.7 Die Balanced Scorecard als Instrument der Unternehmensführung	169
4.7.1 Der Zugewinn zum Kennzahlensystem.....	171
4.7.2 Die Balanced Scorecard als Managementsystem.....	174
5 Die Entwicklung einer Balanced Scorecard für Direktbanken	178
5.1 Die Bestimmung der Vision und Strategie für Direktbanken	178
5.1.1 Die Festlegung der Vision	179
5.1.2 Die Entwicklung der unternehmensweiten Strategie... 181	
5.1.2.1 Die SWOT - Analyse.....	183
5.1.2.2 Die Portfolio - Analyse	186
5.1.2.3 Die Festlegung der Strategie	188
5.2 Die Erstellung einer Balanced Scorecard für Direktbanken	192
5.2.1 Die Finanzperspektive	192
5.2.1.1 Die Bestimmung der strategischen Ziele	193

5.2.1.2	<i>Die Festlegung der Kennzahlen und Zielvorgaben</i>	196
5.2.1.3	<i>Die Maßnahmen</i>	200
5.2.2	Die Kundenperspektive	201
5.2.2.1	<i>Die Bestimmung der strategischen Ziele</i>	204
5.2.2.2	<i>Die Festlegung der Kennzahlen und Zielvorgaben</i>	209
5.2.2.3	<i>Die Maßnahmen</i>	214
5.2.3	Die interne Prozessperspektive	215
5.2.3.1	<i>Die Bestimmung der strategischen Ziele</i>	215
5.2.3.2	<i>Die Festlegung der Kennzahlen und Zielvorgaben</i>	218
5.2.3.3	<i>Die Maßnahmen</i>	222
5.2.4	Die Lern- und Entwicklungsperspektive	223
5.2.4.1	<i>Die Bestimmung der strategischen Ziele</i>	224
5.2.4.2	<i>Die Festlegung der Kennzahlen und Zielvorgaben</i>	228
5.2.4.3	<i>Die Maßnahmen</i>	232
5.3	Die Strategy Map	235
5.4	Das Herunterbrechen der unternehmensweiten Balanced Scorecard	239
5.5	Der strategische Handlungsrahmen der Balanced Scorecard	243
5.5.5	Die Formulierung und Umsetzung von Vision und Strategie.....	247
5.5.6	Die Kommunikation und Verknüpfung.....	248
5.5.7	Die Planung und Zielvorgaben	249
5.5.8	Das Strategische Feedback und Lernen	251
5.6	Kritische Würdigung der Balanced Scorecard.....	253
6	Zusammenfassung	261
	Literaturverzeichnis	266