

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1 Situation der Apotheken	1
1.1 Ausgangslage und Problemstellung	2
1.2 Zielsetzung und Vorgehensweise	2
2 Grundlagen und Fallbeispiel	3
2.1 Grundlagen des Controllings, Kennzahlen und Kennzahlen- systeme	3
2.1.1 Controlling	3
2.1.2 Kennzahlen	4
2.1.3 Kennzahlensysteme	7
2.1.4 Grenzen der Kennzahlen und Kennzahlensysteme	8
2.2 Vorstellung der fiktiven Kraut-Apotheke	9
2.3 Anforderungen an Kennzahlen und Kennzahlensysteme	10
3 Ansätze zur Entwicklung von Kennzahlen und Kennzahlensystemen	13
3.1 Kennzahlen und Kennzahlensysteme für die Apotheke	13
3.1.1 Balanced Scorecard	14
3.1.2 Konzept der selektiven Kennzahlen	17
3.2 Bewertung der Ansätze hinsichtlich der identifizierten Anforderungen	18
4 Entwicklung eines Kennzahlensystems für die Apotheke ..	20
4.1 Anpassung an die Apotheke	20
4.1.1 Vorgehensweise zur Entwicklung eines Kennzahlensystems	20
4.1.2 Anpassung des Balanced Scorecard-Ansatzes an die Apotheke	22
4.2 Vorgehen am Beispiel der Kraut-Apotheke	24
4.2.1 Kausalbeziehungen der internen Prozesse der Kraut-Apotheke	24
4.2.2 Auswahl und Generierung relevanter Kennzahlen	29
4.2.3 Wichtige Kennzahlen und Definitionen	31
4.2.4 Kennzahlensystem für die Kraut-Apotheke	33
5 Illustrative Anwendung und Ergebnisinterpretation	36
6 Nun sind Sie dran – in fünf Schritten zum eigenen Kennzahlensystem	43

7 Anhang 45

7.1 Fragenbogen zur Kundenzufriedenheit 45

7.2 Musterauswertung der Kundenbefragung..... 46

Literatur 47

Sachregister 49

Die Autorin 51