

# Inhaltsverzeichnis

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| Vorwort .....                                      | V        |
| Inhaltsübersicht .....                             | VII      |
| <b>1. Grundlagen der Unternehmensführung .....</b> | <b>1</b> |
| 1.1 Grundbegriffe der Unternehmensführung .....    | 3        |
| 1.1.1 Unternehmen .....                            | 3        |
| 1.1.2 Führung .....                                | 6        |
| 1.1.3 Unternehmensführung .....                    | 7        |
| 1.2 Theorien der Unternehmensführung .....         | 10       |
| 1.2.1 Industrieökonomie .....                      | 12       |
| 1.2.2 Neue Institutionenökonomie .....             | 13       |
| 1.2.2.1 Grundkonzept der Teiltheorien .....        | 15       |
| 1.2.2.2 Property-Rights-Theorie .....              | 16       |
| 1.2.2.3 Principal-Agent-Theorie .....              | 17       |
| 1.2.2.4 Transaktionskostentheorie .....            | 19       |
| 1.2.3 Systemtheorie .....                          | 22       |
| 1.2.4 Evolutionstheorie .....                      | 28       |
| 1.2.5 Ressourcenorientierter Ansatz .....          | 30       |
| 1.3 System der Unternehmensführung .....           | 35       |
| 1.3.1 Führungsebenen .....                         | 35       |
| 1.3.1.1 Normative Unternehmensführung .....        | 38       |
| 1.3.1.2 Strategische Unternehmensführung .....     | 39       |
| 1.3.1.3 Operative Unternehmensführung .....        | 40       |
| 1.3.2 Führungsprozess und -funktionen .....        | 41       |
| 1.3.2.1 Führungsprozess .....                      | 41       |
| 1.3.2.2 Führungsfunktionen .....                   | 43       |
| 1.3.3 Integriertes Führungssystem .....            | 45       |

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| <b>2. Normative Unternehmensführung</b>               | <b>49</b>  |
| 2.1 Grundlagen                                        | 51         |
| 2.2 Unternehmensphilosophie                           | 55         |
| 2.3 Vision                                            | 61         |
| 2.3.1 Begriff und Arten                               | 61         |
| 2.3.2 Entwicklung                                     | 64         |
| 2.3.3 Visions-Lebenszyklus                            | 66         |
| 2.3.4 Wirkungen                                       | 68         |
| 2.4 Unternehmenspolitik                               | 70         |
| 2.4.1 Stakeholder-Anforderungen                       | 71         |
| 2.4.2 Politik als Prozess der Zielbildung             | 75         |
| 2.4.3 Unternehmensleitlinien und -ziele               | 78         |
| 2.5 Unternehmensmission                               | 82         |
| 2.6 Unternehmenskultur                                | 89         |
| 2.7 Unternehmensverfassung                            | 96         |
| 2.7.1 Unternehmensverfassung und Corporate Governance | 96         |
| 2.7.2 Systeme der Unternehmensverfassung              | 100        |
| 2.7.2.1 Internationale Unternehmensverfassungen       | 100        |
| 2.7.2.2 Deutsche Unternehmensverfassungen             | 102        |
| <b>3. Strategische Unternehmensführung</b>            | <b>111</b> |
| 3.1 Grundlagen                                        | 115        |
| 3.1.1 Entwicklung und Konzepte                        | 116        |
| 3.1.2 Grundbegriffe und Strategiearten                | 120        |
| 3.1.2.1 Strategiebegriff                              | 120        |
| 3.1.2.2 Wettbewerbsvorteile                           | 124        |
| 3.1.2.3 Erfolgspotenziale                             | 126        |
| 3.1.2.4 Arten von Strategien                          | 131        |
| 3.1.3 Elemente und Zusammenhänge                      | 134        |

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| 3.2 Wertorientierte Unternehmensführung .....          | 137 |
| 3.2.1 Von der Gewinn- zur Wertorientierung.....        | 137 |
| 3.2.1.1 Neue Ausrichtung des Unternehmens .....        | 138 |
| 3.2.1.2 Kapitalmarktorientierter Unternehmenswert..... | 140 |
| 3.2.2 Strategien zur Wertsteigerung .....              | 143 |
| 3.2.2.1 Werthebel .....                                | 143 |
| 3.2.2.2 Werttreiber-Management .....                   | 145 |
| 3.2.3 Wertorientierte Steuerungsverfahren .....        | 147 |
| 3.2.3.1 Verfahrensübersicht .....                      | 147 |
| 3.2.3.2 Kapitalkosten.....                             | 149 |
| 3.2.3.3 Economic Value Added (EVA) .....               | 155 |
| 3.2.3.4 Cashflow-orientierte Verfahren.....            | 157 |
| 3.2.3.5 Vergleich der Verfahren .....                  | 165 |
| 3.2.4 Praxisbeispiel BBT Thermotechnik GmbH.....       | 166 |
| 3.2.5 Bewertung .....                                  | 168 |
| 3.3 Marktorientierte Unternehmensführung.....          | 171 |
| 3.3.1. Grundlagen .....                                | 171 |
| 3.3.2 Globale Umweltanalyse .....                      | 179 |
| 3.3.3 Branchenanalyse und Wettbewerbsstrategien.....   | 186 |
| 3.3.3.1 Analyse von Branchenstrukturen .....           | 188 |
| 3.3.3.2 Generische Wettbewerbsstrategien .....         | 193 |
| 3.3.3.3 Mehrdimensionale Wettbewerbsstrategien .....   | 196 |
| 3.3.4 Marktanalyse und -strategien.....                | 201 |
| 3.3.4.1 Marktsegmentierung und -analyse .....          | 202 |
| 3.3.4.2 Marktstrategien.....                           | 207 |
| 3.3.5 Kundenanalyse und -strategien .....              | 212 |
| 3.3.5.1 Kundensegmentierung und -analyse.....          | 213 |
| 3.3.5.2 Kundenbindung und -zufriedenheit .....         | 219 |
| 3.3.6 Konkurrenzanalyse und -strategien .....          | 223 |
| 3.3.6.1 Konkurrenzanalyse.....                         | 224 |
| 3.3.6.2 Konkurrenzstrategien .....                     | 229 |
| 3.3.7 Entwicklung marktorientierter Strategien .....   | 234 |
| 3.3.7.1 Ableitung strategischer Stoßrichtungen .....   | 234 |
| 3.3.7.2 Chancen und Risikomanagement .....             | 237 |
| 3.3.7.3 Praxisbeispiel Wolff & Müller GmbH&Co.KG ..... | 241 |

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| 3.4 Ressourcenorientierte Unternehmensführung .....            | 246 |
| 3.4.1 Unternehmensanalyse .....                                | 246 |
| 3.4.2 Analyse und Gestaltung des Geschäftsmodells.....         | 247 |
| 3.4.2.1 Wertkettenanalyse.....                                 | 248 |
| 3.4.2.2 Analyse des Wertschöpfungssystems.....                 | 253 |
| 3.4.2.3 Praxisbeispiel Festo AG & Co. KG.....                  | 259 |
| 3.4.3 Ressourcenanalyse und ressourcenbasierte Strategien .... | 261 |
| 3.4.3.1 Ressourcenanalyse .....                                | 261 |
| 3.4.3.2 Ressourcenbasierte Strategien .....                    | 263 |
| 3.4.3.3 Praxisbeispiel Dieffenbacher-Gruppe.....               | 264 |
| 3.4.4 Kompetenzanalyse und kompetenzbasierte Strategien.....   | 265 |
| 3.4.4.1 Kompetenzanalyse.....                                  | 265 |
| 3.4.4.2 Kompetenzbasierte Strategien .....                     | 267 |
| 3.5 Mergers & Acquisitions.....                                | 272 |
| 3.5.1 Markt und Motive.....                                    | 272 |
| 3.5.2 Arten.....                                               | 275 |
| 3.5.2.1 Übernahme.....                                         | 275 |
| 3.5.2.2 Fusion.....                                            | 276 |
| 3.5.2.3 Formen von Fusionen und Übernahmen.....                | 277 |
| 3.5.3 Übernahmeprozess.....                                    | 279 |
| 3.5.3.1 Übernahmestrategie.....                                | 280 |
| 3.5.3.2 Partnerauswahl .....                                   | 280 |
| 3.5.3.3 Analyse und Bewertung .....                            | 281 |
| 3.5.3.4 Verhandlung und Vertrag .....                          | 284 |
| 3.5.3.5 Integration .....                                      | 285 |
| 3.5.4 Praxisbeispiel BERU AG.....                              | 286 |
| 3.5.5 Erfolgsfaktoren .....                                    | 287 |
| 3.6 Management des Wandels.....                                | 289 |
| 3.6.1 Ursachen und Formen des Wandels.....                     | 289 |
| 3.6.2 Funktionsweise und Ablauf des Wandels .....              | 294 |
| 3.6.2.1 Wandel im Wechselspiel der Kräfte .....                | 294 |
| 3.6.2.2 Phasen des Wandlungsprozesses .....                    | 294 |
| 3.6.2.3 Spannungsfeld des Wandels.....                         | 296 |

|           |                                                                       |            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.6.3     | Widerstände gegen den Wandel.....                                     | 298        |
| 3.6.3.1   | Personelle Widerstände .....                                          | 298        |
| 3.6.3.2   | Organisatorische Widerstände .....                                    | 303        |
| 3.6.3.3   | Unternehmensexterne Widerstände.....                                  | 304        |
| 3.6.4     | Steuerung des Wandels.....                                            | 305        |
| 3.6.4.1   | Steuerbarkeit des Wandels .....                                       | 305        |
| 3.6.4.2   | Implementierungsstrategien .....                                      | 306        |
| 3.6.4.3   | Kommunikation.....                                                    | 309        |
| 3.6.4.4   | Förderung von Motivation und Fähigkeiten .....                        | 310        |
| 3.6.4.5   | Projektmanagement und -controlling.....                               | 312        |
| 3.6.5     | Praxisbeispiel O2 (Germany) Shop GmbH .....                           | 314        |
| 3.6.6     | Grundsätze für erfolgreichen Wandel .....                             | 316        |
| <b>4.</b> | <b>Planung und Kontrolle.....</b>                                     | <b>319</b> |
| 4.1       | Grundlagen.....                                                       | 322        |
| 4.1.1     | Zusammenhang von Planung und Kontrolle .....                          | 322        |
| 4.1.2     | Funktionen .....                                                      | 323        |
| 4.1.3     | Grundbestandteile eines Plans .....                                   | 324        |
| 4.1.4     | Systematisierung.....                                                 | 325        |
| 4.1.4.1   | Betriebliche Bereiche .....                                           | 326        |
| 4.1.4.2   | Zeithorizonte und Ebenen .....                                        | 327        |
| 4.1.4.3   | Dimensionen, Aufgaben und Gegenstände .....                           | 328        |
| 4.1.4.4   | Häufigkeit, Planungsverbindlichkeit<br>und -flexibilität .....        | 331        |
| 4.1.4.5   | Vergleichsgrößen, Zeitpunkte<br>und Objekte der Kontrolle.....        | 333        |
| 4.1.5     | Instrumente .....                                                     | 336        |
| 4.1.6     | Planungs- und Kontrollsystem .....                                    | 338        |
| 4.1.6.1   | Elemente und Gestaltung.....                                          | 338        |
| 4.1.6.2   | Pläne und Kontrollen sowie Planungs-<br>und Kontrollaktivitäten ..... | 341        |
| 4.1.6.3   | Aufbauorganisation: Planungs- und<br>Kontrollorgane .....             | 342        |
| 4.1.6.4   | Ablauforganisation: Planungs- und<br>Kontrollprozess.....             | 344        |
| 4.1.6.5   | Dokumentation .....                                                   | 351        |
| 4.1.7     | Grenzen und Probleme .....                                            | 354        |

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2 Strategische Planung und Kontrolle .....                               | 358 |
| 4.2.1 Strategische Planung .....                                           | 358 |
| 4.2.1.1 Prozess der Strategieentwicklung .....                             | 359 |
| 4.2.1.2 Strategieformulierung .....                                        | 363 |
| 4.2.2 Strategieumsetzung .....                                             | 368 |
| 4.2.2.1 Prozess der Strategieumsetzung<br>mit der Balanced Scorecard ..... | 369 |
| 4.2.2.2 Praxisbeispiel Marsh GmbH .....                                    | 374 |
| 4.2.3 Strategische Kontrolle .....                                         | 377 |
| 4.3 Operative Planung und Kontrolle .....                                  | 380 |
| 4.3.1 Aktionsplanung und -kontrolle .....                                  | 381 |
| 4.3.2 Budgetierung .....                                                   | 382 |
| 4.3.2.1 Gegenstand und Merkmale .....                                      | 382 |
| 4.3.2.2 Budget .....                                                       | 383 |
| 4.3.2.3 Budgetierungssystem .....                                          | 384 |
| 4.3.2.4 Fallstudie Eder Möbel GmbH .....                                   | 391 |
| 4.3.2.5 Praxisbeispiel Robert Bosch GmbH .....                             | 405 |
| 4.3.2.6 Verhaltenswirkungen und Grundsätze .....                           | 409 |
| 4.3.3 Fortentwicklung der Planung und Kontrolle .....                      | 413 |
| 5. Organisation .....                                                      | 421 |
| 5.1 Grundlagen .....                                                       | 424 |
| 5.1.1 Organisationsbegriff .....                                           | 424 |
| 5.1.2 Organisationsgestaltung .....                                        | 426 |
| 5.1.3 Gestaltungsparameter der Organisation .....                          | 428 |
| 5.1.3.1 Spezialisierung .....                                              | 428 |
| 5.1.3.2 Kompetenzverteilung .....                                          | 430 |
| 5.1.3.3 Zentralisierung .....                                              | 433 |
| 5.1.4 Formen der Aufbauorganisation .....                                  | 434 |
| 5.1.4.1 Funktionale Organisation .....                                     | 434 |
| 5.1.4.2 Divisionale Organisation .....                                     | 436 |
| 5.1.4.3 Matrixorganisation .....                                           | 438 |
| 5.1.4.4 Beurteilung der Aufbaustrukturen .....                             | 440 |
| 5.2 Strategische Organisation .....                                        | 444 |
| 5.2.1 Zusammenhang von Strategie und Struktur .....                        | 445 |

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| 5.2.2 Strategieorientierte Organisationskonzepte .....    | 447 |
| 5.2.2.1 Holding-Konzepte .....                            | 448 |
| 5.2.2.2 Center-Konzepte .....                             | 450 |
| 5.2.2.3 Shared Service Center .....                       | 451 |
| 5.2.2.4 Selbstorganisation und fraktale Unternehmen ..... | 455 |
| 5.3 Kooperationen, Allianzen und Netzwerke .....          | 460 |
| 5.3.1 Gründe für Kooperationen .....                      | 460 |
| 5.3.2 Formen .....                                        | 463 |
| 5.3.2.1 Überblick .....                                   | 463 |
| 5.3.2.2 Strategische Allianzen .....                      | 466 |
| 5.3.2.3 Joint Ventures .....                              | 466 |
| 5.3.2.4 Praxisbeispiel GETRAG .....                       | 467 |
| 5.3.2.5 Netzwerke .....                                   | 467 |
| 5.3.2.6 Virtuelle Unternehmen .....                       | 472 |
| 5.3.3 Führung von Kooperationen .....                     | 475 |
| 5.3.4 Erfolgsfaktoren .....                               | 477 |
| 5.4 Prozessmanagement .....                               | 480 |
| 5.4.1 Kennzeichen und Merkmale von Prozessen .....        | 482 |
| 5.4.2 Geschäftsprozesse .....                             | 485 |
| 5.4.3 Zielgrößen .....                                    | 486 |
| 5.4.3.1 Prozessqualität .....                             | 487 |
| 5.4.3.2 Prozesszeiten und -termine .....                  | 488 |
| 5.4.3.3 Prozesskosten .....                               | 490 |
| 5.4.4 Prozessgestaltung .....                             | 494 |
| 5.4.5 Praxisbeispiel DB Dialog Telefonservice GmbH .....  | 497 |
| 5.4.6 Bewertung .....                                     | 500 |
| 5.5 Projektmanagement .....                               | 502 |
| 5.5.1 Zweck und Bausteine des Projektmanagements .....    | 502 |
| 5.5.2 Ziele .....                                         | 506 |
| 5.5.3 Projektorganisation .....                           | 507 |
| 5.5.3.1 Aufbauorganisation .....                          | 508 |
| 5.5.3.2 Ablauforganisation .....                          | 512 |
| 5.5.4 Führung .....                                       | 514 |
| 5.5.4.1 Projektmitarbeiter .....                          | 515 |
| 5.5.4.2 Projektleiter .....                               | 517 |
| 5.5.5 Projektplanung .....                                | 519 |

|                                                                |            |
|----------------------------------------------------------------|------------|
| 5.5.6 Projektcontrolling.....                                  | 523        |
| 5.5.7 Multi-Projektmanagement .....                            | 528        |
| 5.5.8 Erfolgsfaktoren .....                                    | 531        |
| 5.5.9 Projekt Lieferstromgestaltung durch die Concept AG ..... | 532        |
| <b>6. Personalmanagement .....</b>                             | <b>537</b> |
| 6.1 Grundlagen und Ebenen .....                                | 539        |
| 6.1.1 Gegenstand.....                                          | 539        |
| 6.1.2 Personalführung.....                                     | 541        |
| 6.1.3 Normatives Personalmanagement.....                       | 543        |
| 6.1.3.1 Menschenbilder .....                                   | 545        |
| 6.1.3.2 Motivationstheorien .....                              | 546        |
| 6.1.3.3 Führungstheorien und -stile.....                       | 548        |
| 6.1.3.4 Führungsprinzipien.....                                | 555        |
| 6.1.4 Strategisches Personalmanagement .....                   | 557        |
| 6.1.5 Operatives Personalmanagement.....                       | 559        |
| 6.1.5 Praxisbeispiel Wittenstein AG .....                      | 560        |
| 6.2 Aufgabenfelder .....                                       | 565        |
| 6.2.1 Personalbedarfsbestimmung .....                          | 566        |
| 6.2.2 Personalentwicklung .....                                | 568        |
| 6.2.2.1 Ziele und Inhalte .....                                | 569        |
| 6.2.2.3 Methoden .....                                         | 570        |
| 6.2.3 Personalbeschaffung .....                                | 573        |
| 6.2.3.1 Beschaffungswege .....                                 | 573        |
| 6.2.3.2 Personalmarketing .....                                | 576        |
| 6.2.4 Personalfreisetzung .....                                | 578        |
| 6.2.5 Personaleinsatzplanung.....                              | 581        |
| 6.2.6 Personalbeurteilung .....                                | 583        |
| 6.2.7 Personalentlohnung .....                                 | 586        |
| 6.2.7.1 Entgeltermittlung .....                                | 586        |
| 6.2.7.2 Anreizsysteme.....                                     | 589        |
| 6.2.8 Unterstützungsfunktionen .....                           | 591        |
| 6.2.8.1 Personalcontrolling.....                               | 591        |
| 6.2.8.2 Personalverwaltung.....                                | 595        |

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>7. Informationsmanagement .....</b>                    | <b>599</b> |
| <b>7.1 Grundlagen.....</b>                                | <b>601</b> |
| 7.1.1 Bedeutung von Information und Kommunikation .....   | 602        |
| 7.1.2 Aufgabenbereiche des Informationsmanagements.....   | 604        |
| <b>7.2 Informationswirtschaft .....</b>                   | <b>607</b> |
| 7.2.1 Informationsbedarfsermittlung.....                  | 609        |
| 7.2.2 Informationsbeschaffung.....                        | 611        |
| 7.2.2.1 Prognosen und Früherkennungssysteme .....         | 611        |
| 7.2.2.2 Informationen aus dem Rechnungswesen .....        | 614        |
| 7.2.3 Informationsübermittlung.....                       | 616        |
| 7.2.3.1 Berichtswesen .....                               | 617        |
| 7.2.3.2 Kennzahlen und Kennzahlensysteme .....            | 618        |
| 7.2.3.3 Performance Measurement.....                      | 620        |
| 7.2.4 Informationsverwendung.....                         | 625        |
| <b>7.3 Informationssysteme und -technik.....</b>          | <b>629</b> |
| 7.3.1 Informationssysteme .....                           | 630        |
| 7.3.1.1 Datenmanagement und Prozessmodellierung .....     | 631        |
| 7.3.1.2 Anwendungen .....                                 | 634        |
| 7.3.2 Informationstechnik.....                            | 637        |
| <b>7.4 Koordination des Informationsmanagements.....</b>  | <b>640</b> |
| 7.4.1 Organisation und personelle Verantwortung.....      | 640        |
| 7.4.2 Strategische Rolle des Informationsmanagements..... | 643        |
| 7.4.3 Controlling des Informationsmanagements.....        | 645        |

|                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>8. Ausrichtungen der Unternehmensführung .....</b>                 | <b>649</b> |
| <b>8.1 Qualitätsorientierte Unternehmensführung .....</b>             | <b>652</b> |
| 8.1.1 Qualitätsbegriff .....                                          | 652        |
| 8.1.2 Entwicklung des Qualitätsmanagements .....                      | 654        |
| 8.1.3 Total Quality Management .....                                  | 657        |
| 8.1.4 Wirtschaftlichkeit .....                                        | 661        |
| 8.1.4.1 Qualitätscontrolling .....                                    | 662        |
| 8.1.4.2 Qualitätsbezogene Kosten .....                                | 664        |
| 8.1.4.3 Nutzen des Qualitätsmanagements .....                         | 667        |
| 8.1.5 Qualitätstechniken und -werkzeuge .....                         | 668        |
| 8.1.5.1 Fehlervermeidung .....                                        | 670        |
| 8.1.5.2 Fehlererfassung und -analyse .....                            | 677        |
| 8.1.5.3 Kontinuierliche Qualitätsverbesserung .....                   | 681        |
| 8.1.6 Qualität der Ausbildung bei der DB Fernverkehr AG .....         | 687        |
| 8.1.7 Fazit .....                                                     | 689        |
| <b>8.2 Wissensorientierte Unternehmensführung .....</b>               | <b>691</b> |
| 8.2.1 Die Wissensgesellschaft .....                                   | 691        |
| 8.2.2 Wissen als Wettbewerbsfaktor .....                              | 692        |
| 8.2.3 Was ist Wissen? .....                                           | 693        |
| 8.2.4 Individuelles und organisationales Lernen .....                 | 695        |
| 8.2.5 Wissensmanagement .....                                         | 699        |
| 8.2.5.1 Konzeptionen des Wissensmanagements .....                     | 699        |
| 8.2.5.2 Strategisches Wissensmanagement .....                         | 702        |
| 8.2.5.3 Operatives Wissensmanagement .....                            | 704        |
| 8.2.6 Praxisbeispiel Roland Berger<br>Strategy Consultants GmbH ..... | 712        |
| 8.2.7 Erfolgsfaktor Mensch .....                                      | 712        |
| <b>8.3 Immateriell orientierte Unternehmensführung .....</b>          | <b>716</b> |
| 8.3.1 Immaterielle Werte rücken in den Mittelpunkt .....              | 716        |
| 8.3.2 Begriff und Arten intellektuellen Kapitals .....                | 717        |
| 8.3.3 Neue Anforderungen an die Unternehmensführung .....             | 719        |
| 8.3.4 Messung und Bewertung intellektuellen Kapitals .....            | 723        |
| 8.3.4.1 Externe Rechnungslegung .....                                 | 722        |
| 8.3.4.2 Verfahren zur internen Messung und Bewertung ...              | 725        |
| 8.3.5 Steuerung immateriellen Vermögens .....                         | 727        |
| 8.3.5.1 Scorecard-Verfahren .....                                     | 728        |

---

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| 8.3.5.2 Messung und Steuerung immaterieller Erlöse .....        | 729 |
| 8.3.5.3 Intellektuelles Kapital als zentraler Werttreiber ..... | 731 |
| 8.3.6 Fazit .....                                               | 735 |
| 8.4 Unternehmensführung im E-Business.....                      | 737 |
| 8.4.1 E-Business als neue Form des Wirtschaftens .....          | 737 |
| 8.4.2 Neue Anforderungen an die Unternehmensführung .....       | 738 |
| 8.4.2.1 Kostenstruktur .....                                    | 738 |
| 8.4.2.2 Markt und Kunden .....                                  | 739 |
| 8.4.2.3 Netzwerke .....                                         | 740 |
| 8.4.2.4 Immaterielle Produktionsfaktoren.....                   | 740 |
| 8.4.2.5 Folgen für die Unternehmensführung.....                 | 740 |
| 8.4.3 Führungsaspekte in E-Business-Unternehmen .....           | 742 |
| 8.4.3.1 Planung und Kontrolle .....                             | 742 |
| 8.4.3.2 Informationswirtschaft .....                            | 745 |
| 8.4.4 Praxisbeispiel Top 21 GmbH .....                          | 752 |
| 8.4.5 Fazit .....                                               | 753 |
| Literaturverzeichnis .....                                      | 755 |
| Stichwortverzeichnis .....                                      | 785 |
| Über die Autoren .....                                          | 799 |