

Név- és tárgymutató

3

3M 185

A

Abacus 289

Abernathy, Bill 38

adatok 11, 12, 31, 32, 37, 44–45, 47–49, 51,
54–57, 68–69, 70–84

adatok kezelése 289–295

adattvédelmi törvény 289

Adidas 157

Air Liquide 167

Air Products 167

alkalmazottak, lásd munkavállalók, munka-
vállalói kapcsolatok

alkalmazottak-vevők-nyereség modell
329–333

Amazon 121, 127, 207, 266

Anglian Water 130

anyagi és eszmei előnyök 85

AT & T 242

B

balanced scorecard 29–30, 35, 49, 74, 98, 104,
125, 143, 357

Baldrige Award 29, 49, 200, 357

Baltimore Technologies 191

Bank of America 242

Bank of New York 182

Bank of Scotland 370–372

Barclays 182

Barings 254–255

Barker, Richard 238

Barry, Bill 182

BASF 17, 172, 193

Bayer 33

Becker, Brian 334–335, 338

befektetésarányos hozam (ROI) 35

befektetésarányos készpénzes nyereség
(CFROI) 234

befektetők, befektetői kapcsolatok 24,
112–125, 227–262

lásd még teljesítményprizma-modell,
teljesítménymutatók

benchmarking (összehasonlító elemzés) 29,
49, 358, 367, 401–402

Benetton 127

beszállítói készletmenedzsment 360

beszállítók, lásd szállítók és stratégiai part-
nerek

beszerzés 360–363, 373–379, 383–386

Bezos, Jeff 127

BMW 242

BOC 167

Bode, Thilo 183

Body Shop 185

BP Amoco 185, 238

BPR, lásd üzleti folyamatok újrászervezése

Bridgestone/Firestone 16, 381–382

British Biotech 182

British Telecom (BT) 172

Brookes, Martin 172

Browne, Sir John 183

C

Cadbury 186, 195

Carrefour 189

Cass, Brian 182

Caterpillar 16

CFROI, lásd befektetésarányos készpénzes
nyereség

Christie's 17

Chubb 114

Cisco Systems 121, 146

Coca-Cola 169, 181, 189, 194–196

Cognos 45

Coles, David 418

Compaq 242
 Continental Airlines, ügyfélinformációs rendszer 136
 Co-operative Bank, Partnerségi jelentés 19, 403
 Covisint 173–174
 CPGmarket.com 173
 Credit Suisse First Boston 182
 CRM, lásd ügyfélkapcsolati menedzsment
 CVA, lásd hozzáadott készpénzes érték

D

Daewoo 190
 Dahvig, Anders 19
 DaimlerChrysler 173, 185, 242
 Dalsey, Adrian 418
 Dell 175
 Deutsche Bank Alex Brown 173
 Deutsche Telekom 130, 190
 DHL
 – a teljesítményprizma a gyakorlatban 417–437
 Disney 152, 242
 DoubleClick 121, 289
 Dresdner Kleinwort Wasserstein 182
 Drucker, Peter 42, 236
 DuPont 168, 182

E

Ebay 266
 EBITDA, lásd kamatfizetés, adózás és az értéksökkenés elszámolása előtti eredmény
 EFQM 200, 357
 egyéni teljesítményösztönző programok 93–94
 Electrolux 184–185
 elektronikus adatcsere (Electronic Data Interchange, EDI) 167
 élenjáró munkavégzési rendszerek 334
 ellátási lánc 160, 163, 168, 175–176, 359–362
 emberierőforrás-menedzsment (HRM), 16, lásd még munkavállalók, munkavállalói kapcsolatok
 emberi erőforrás stratégiák, folyamatok és képességek 321–325
 Enron 190
 érdekcsoportok, érdekvédő szervezetek 24, 28, 33, 393
 eredményesség 11–13, 211, 217

Ericsson 238
 érintettek
 – elégedettsége 18–24, 202, 207–208
 – érintettmix 110–112
 – érintettekkel való kapcsolatok kezelése 109–198
 – értékteremtés az érintettek számára, 30–32, 224
 – forradalma 16–18
 – hozzájárulása 24–25, 202–203
 – igények és elvárások 109–110
 – kapcsolati háló 111
 – kritikák 179–183
 lásd még teljesítményprizma-modell, befektetők, munkavállalók, szabályozók és közösségek, szállítók és stratégiai partnerek, tulajdonosok, vevők
 ERP, lásd integrált vállalatirányítási rendszer
 Értékpapír- és Tőzsdefelügyelet 116, 190
 értékteremtés
 – a tulajdonosok számára 203
 – az érintettek számára a teljesítményprizma segítségével 30–32, 224
 eszmei javak 42
 etika 231
 Európai Munkahelyi Index 153
 European Colour 120
 EVA, lásd gazdasági hozzáadott érték
 Exxon-Mobil 18, 121

F

Fay, Chris 19
 felhasznált tőkével arányos hozam (ROCE) 35
 felvásárlások és összeolvadások (M & A) 241–249
 First Union 136
 Fitz-enz, Jac 338
 fogyasztók, lásd vevők
 fogyasztói elégedettség 129, 132–136
 folyamatok 53–54, 82, 84, 200–207, 212–215, 260–261, 307–308, 353–355, 387–388, 414–416
 lásd még teljesítményprizma-modell
 Ford Motor Company 16, 70–71, 157–160, 165, 173, 363
 Ford, Henry II 157
 Fornell, Claes 139
 Fournier, Susan 284
 Friends of the Earth 179

G

Gap 157
 Gartner Group 48
 gazdasági hozzáadott érték (EVA) 49,
 234–235
 gazdasági profit 49
 General Electric (GE) 121, 176, 236, 242, 244
 General Motors (GM) 39 157, 161, 169, 247
 Gilbreth, Frank és Lilian 143
 GlaxoSmithKline 182
 Glenmorangie 149
 Global Alliance for Workers and
 Communities 157
 Global Exchange 156
 Goldman Sachs 118, 172
 Graham, Benjamin 237
 Gratton, Linda 323
 Greenpeace 179–183
 Guest, David 334
 Guilbert 172

H

Hammer, Michael 127, 213
 Harley-Davidson 39
 hármas üzleti eredmény 110
 Harvard Business School 38, 284, 325
 Harvey-Jones, Sir John 151, 155
 hatékony vevőkiszolgálás 165–166
 hatékonyság 11–13, 211
 Hayes, Bob 38
 helyi közösségek 186–198
 lásd még szabályozói és közösségi kapcsolatok
 Hillblom, Larry 418
 Home Depot 127
 Honda 164
 Honeywell 177
 Hoover 131–132
 hozzáadott készpénzes érték (CVA) 236
 hozzáadott tulajdonosi érték (Shareholder
 Value Added, SVA) 234
 HR-stratégiák, folyamatok és képességek
 321–325
 HSBC 117, 182
 Hunt, John 152
 Huntingdon Life Sciences 182
 Huselid, Mark 333–334

I

Ikea 19, 157
 Immelt, Jeffrey 177

információtechnológia 42–46
 ING 254
 innováció 50, 126–127, 185, 201, 206, 239, 244
 integrált vállalatirányítási rendszer (ERP) 69
 Intel 168
 internetes piacok 172–174

J

J. Sainsbury 165–166, 286, 309
 Jagawa, Tadaaki 175
 Japán, ellátási lánc 161–165
 JD Power 129, 165
 jelentések megtervezése 77–79
 Johansson, Leif 184
 J. P. Morgan 117, 185
 just-in-time 15, 38, 125, 127, 363, 366

K

K+F 230, 238, 239, 240, 246
 Kafka, Franz 197
 Kalmbach, Charles, Jr 370
 kamatfizetés, adózás és az értékcsökkenés
 elszámolása előtti eredmény (EBITDA)
 234–235
 Kaplan, Robert 38, 357
 karbantartási költségek 85
 karcsúsított termelés 40
 Kawasaki 38
 Kehoe, Louise 120
 képességek 200, 202–203, 206, 212, 220–223,
 260–262, 307–309, 354–355, 387–389,
 414–416
 lásd még teljesítményprizma-modell
 Kereskedelmi és Ipari Minisztérium 191
 készletek 39, 366
 kiszervezés, lásd outsourcing
 Kohl's 332
 kommunikáció 78, 86–87
 kormányzati szervek 115, 392, 401
 korrektség 394–395
 kölcsönös kapcsolat 110, 133, 155
 közös vállalatok, 168–169, 359–360 384
 lásd még szállítók és stratégiai partnerek
 közösségek 24, 392–398
 lásd még helyi közösségek; szabályozók
 és közösségek
 közvetítők 24, 264
 kudarctényezők 223, 252–259, 302–306,
 349–352, 378–386, 407–411
 kulcs teljesítménymutató 39

kutatás, lásd K+F
Kwik-fit 129, 132

L

Lafley, Alan 317
Lake, Dale 333
Land's End 127
Leeson, Nick 254
Lehman Brothers 185
Lever 186
Levi Strauss 157
Levitt, Arthur 116
Linde 167
Liz Claiborne 157
Lloyds TSB, Life Index 285
London Business School 152, 323
Lucent Technologies 190
Lux, Thomas 124
Lynn, Robert 418

M

M & A, lásd felvásárlások és összeolvadások
Machiavelli, Niccolo 151
Marchese, Michele 124
márka 128, 282–285
marketing és értékesítés 230
Marks & Spencer 16, 189, 254, 269
Mars 17
Martinez, Arthur 328
Mattel 157, 242
Maxwell, Robert 191
Mayo, Elton 144
Maytag 131
MBO, lásd megegyezéssel eredménycélokkal való vezetés
McDonald's 18
média, kritika 178, 179
megegyezéssel eredménycélokkal való vezetés 148
Merrill Lynch 182
Michelin 17
Milliken Europe 272–274
minimálisan elfogadható teljesítménynorma 65
Mitsubishi Motors 190
monopóliumok 178
Monsanto 180–181, 183, 184
Morgan Stanley Dean Witter 173, 185
Morris, Drew 418
munkaadók igényei és elvárásai 314–317

munkavállalók, munkavállalói kapcsolatok 24, 66, 142–155, 311–355
lásd még teljesítményprizma-modell, teljesítménymutatók

N

National Quality Research Center, amerikai fogyasztói elégedettségi index 139
NatWest 130
Nestlé 173, 289
New Bottom Line, lásd új típusú üzleti eredmény 110
Niceday 172
Nike 156–157, 366
Nissan 162, 173
Noé bárkája szindróma 150
Nokia 33, 175–176
nonprofit szervezetek 7, 115
Norton, D. P. 28, 29, 357

Ny

nyereség 35, 49, 328–331

O

O'Connor, Kevin 121
Ofwat 178
Ohno, Taiichi 218
OLAP, lásd Online Analitikus Feldolgozás
Online Analitikus Feldolgozás 44
Oracle 42–44
Otis 172
outsourcing 156–158, 367–369

Ö

összehasonlító elemzés, lásd benchmarking
összeolvadást követő integráció 231, 242–246, 345, 373–376

P

Pareto, Vilfredo 134, 192
Paulson, Henry 118
Pénzügyi Szolgáltatások Felügyelete 116, 189–192
Peoplesoft 44
Peppers, Don 137–138
Perrier 216–217
Pfeffer, Jeffrey 333
Pharmacia 181
Philip Morris 121
Philips & Drew 182

piaci hozzáadott érték 49
 Pratt & Whitney 172
 Praxair 167
 Pret A Manger 319–320
 privatizáció 178
 Procter & Gamble 169, 317
 PSA 164

Q

Quaker Oats 242

R

Rappaport, Alfred 8, 18, 29, 110
 reálopciók árazása 237
 Reebok 157
 reengineering, lásd üzleti folyamatok újra-
 szervezése
 Reichheld, Frederick 318
 Renault 164, 173
 rendelésteljesítés 222, 365
 részvényesek, lásd tulajdonosok
 Reuters 116–117, 119
 ROCE, lásd felhasznált tőkével arányos
 hozam
 Roche 17
 Rogers, Martha 137
 ROI, lásd befektetésarányos hozam
 Roland Berger 173
 Roussel, Charles 370
 Rowe, John 166

S

SAP 44
 Sara Lee 17
 Saratoga Institute 146, 338
 Scott Bader 187
 Sears, Roebuck 328
 SERVQUAL 328
 Shell 19, 33, 180
 Shelley Taylor-jelentés 237–238
 sikertényezők térképe 223, 249–253, 295–298,
 343–345, 376–377
 Sikorsky 172
 Skandia 148
 Sloan, Alfred 157
 Sommer, Ron 190
 Sony 242
 Sotheby's 17
 Southwest Airlines 327
 SPC, lásd statisztikai folyamatkontroll
 statisztikai folyamat-ellenőrzés (SPC) 160

stratégiák, 202–203, 205–207, 210–213,
 259–261, 307–308, 353–355, 387–388,
 414–416
 lásd még teljesítményprizma-modell
 stratégiák, folyamatok és képességek
 – összekapcsolása 221–224
 – az ellátási láncban 359–362
 lásd még teljesítményprizma-modell
 stratégiai partnerek, lásd szállítók és straté-
 giai partnerek
 SVA, lásd hozzáadott tulajdonosi érték

Sz

szabad pénzáramlás (FCF) 234, 235
 szabályozók, közösségek, szabályozói és
 közösségi kapcsolatok 24, 176–186,
 391–416
 lásd még teljesítményprizma-modell,
 teljesítménymutatók
 szakszervezetek 153–154
 szállítók és stratégiai partnerek, szállítói és
 stratégiai partneri kapcsolatok 24,
 155–176, 357–389
 lásd még outsourcing, teljesítménypriz-
 ma-modell
 személyiségtesztek 325
 szolgáltatásminőséghez kapcsolódó adatok
 328
 szolgáltatás–nyereség lánc 325–328

T

Target 332
 Társadalmi és Etikai Elszámoltathatóság
 Intézete 19
 társadalmi felelősség 183–185
 társadalmi kihívások 40–42
 Taylor, Frederick 143, 316
 Telewest Communications 300–302, 343, 346,
 347, 348
 teljes körű minőségmenedzsment (TQM) 15,
 278
 teljesítménymenedzsment, lásd teljesít-
 ménymérés és teljesítménymenedzs-
 ment
 teljesítménymérés és teljesítménymenedzs-
 ment 7–8, 15–32, 33–52, 53–107
 – költségei 51–52
 – teljesítménymérési modellek 30
 – válsága 46–51
 – az ellátási láncban 364
 – szerepe 103–107

– teljesítménymenedzsment folyamatai, tervezés 82–83
 lásd még vállalatvezetés teljesítménymutatókkal; teljesítményprizma-modell

teljesítménymutatók 7, 10–13, 259–260, 306–307, 352–354, 386–387, 412–414
 – kialakítása, meghatározása 55–58, 67–87, 224–225, 423–426
 – leíró sablon 57, 59
 – nyilvántartási lapja 56, 80, 103, 258, 304, 352, 385
 – tíz próba 58–64

teljesítményprizma-modell 9, 199–225, 417–437
 lásd még befektetők, érintettek, folyamatok, képességek, munkavállalók, stratégiák, szállítók és stratégiai partnerek, szabályozók és közösségek, vevők

termékmegbízhatóság 11
 termékminőség 359–362
 tervezési folyamat 420–424
 Tesco 47, 286
 tevékenység alapú költségszámítás 49, 200
 tevékenység alapú menedzsment 49
 tisztességes tájékoztatás direktívája 118, 191
 Toyota 33, 38, 161, 173–175, 218
 TQM, lásd teljes körű minőségmenedzsment
 Triumph International 181
 tulajdonosi érték 8, 109–114, 122–124, 203
 tulajdonosok 112–113, lásd még befektetők, befektetői kapcsolatok

Tyas, Chris 173

U

új típusú üzleti eredmény (New Bottom Line) 110
 újrafeldolgozás 183–184
 Ulrich, Dave 333, 335
 Unilever 183–184, 189
 Union Carbide 188
 United Technologies 172

Ü

ügyfelek, lásd vevők
 ügyfélkapcsolati menedzsment (CRM) 15, 34, 135
 ügyfélkapcsolatok kezelése 125–142
 lásd még vevők, vevői kapcsolatok
 ügyfél-szállító kapcsolatok elemzése 170–171
 üzleti folyamatok újraszervezése 15, 125, 127, lásd még folyamatok
 üzleti kiválóság modell 29, 49, 391
 üzleti teljesítmény 200–201
 vállalatérték mérése 234–237

V

vállalati hírnév 192–198
 vállalati visszaélések és trösztellenes szabályozás 188–192
 vállalatvezetés teljesítménymutatókkal 53–107
 vásárlók, lásd vevők
 vevők, vevői kapcsolatok 24, 47, 263–309
 lásd még ügyfélkapcsolatok kezelése, teljesítményprizma-modell
 vevőközpontú stratégiák, folyamatok és képességek 268–275
 vevőorientált teljesítménymutatók 306–307
 VMI, lásd beszállítói készletmenedzsment
 Volkswagen 34, 158, 174, 195
 Volvo 184–185, 238

W

Wahhaj, Zaki 172
 Wal-Mart 121, 175, 289, 332
 Weber, Max 197
 Welch, Jack 176–177
 Woo-choong, Kim 190

X

Xerox 39, 208, 276

Y

Yahoo! 121, 286