

Inhalt

Wolfgang Gattermeyer / Ayad Al-Ani

Von individueller Veränderung zu organisationaler Transformation.

Eine Einleitung 7

I. Grundlagen und Methoden

Ayad Al-Ani / Wolfgang Gattermeyer

Entwicklung und Umsetzung von Change Management-Programmen 13

Amy E. Pagliarella

Developing and Unleashing a Capacity to Change 41

Peter R. Haiss

Monitoring Change: Die Messung von Veränderungsmaßnahmen und -prozessen 57

II. Fallbeispiele

Kaspar Schweizer / Barbara Ann Eglin / Felicitas Morgenroth

Change Management im Rahmen des Outsourcing:

Basellandschaftliche Kantonalbank 83

Norbert Hegner / August Hirschbichler / Susanne Kaßner / Simone Schmid

Unternehmenstransformation durch Change Management:

Die Salzburger Aktiengesellschaft für Energiewirtschaft (SAFE) 101

Wilhelm-Georg Hanss / Harald Lührmann / Susanne Menck / Ulrich Sigel

Die Leipziger Verkehrsbetriebe GmbH:

Wettbewerbsfähig durch ein neues Führungs- und Steuerungssystem 119

Norbert Büning / Johannes Cruyff

Unterstützung des Strategiewandels durch Performance Simulation

bei der Siemens AG 139

Olivier Fuchs

Das Management von Veränderung in der öffentlichen Verwaltung und

ihrem Umfeld – Anregungen aus der Praxis 159

Jürgen Stockfisch / Christina Ulber / Thomas Claussen / Ralf Russ / Ulrich Sigel

Vorbereitung auf die Deregulierung: Change Management bei der

Deutschen Bahn AG 187

Bernd Rettberg

Operative Führungskräfteentwicklung als Erfolgsfaktor für Post-Merger

am Beispiel der Bank Austria/Creditanstalt 219

Harry Ritter

eLearning bei der Dresdner Bank AG:

Unterstützung von Customer Relationship Management 237

Autorinnen und Autoren 253