

目 錄

出版序
推薦序
自 序
作者簡介

第 1 章 經營改變認知 1

1-1 企業轉型與變革 3

1-1-1 企業的轉型 3

1-1-1-1 傳統產業的轉型關鍵

1-1-1-2 網路時代新經營計畫

1-1-1-3 有效執行變革管理

1-1-1-4 組織的彈性與速度

1-1-1-5 強化工作效率

1-1-1-6 研發單位的績效考核

1-1-1-7 績效考評和獎酬制度

1-1-1-8 供應鏈管理提升作業效率

1-1-2 策略的改變 19

1-1-2-1 企業發展新方向

1-1-2-2 新經營策略

1-1-2-3 新策略落實管理

1-1-2-4 體檢併購企業的績效

1-1-2-5 預算管理與經營績效

1-1-2-6 e 化績效的衡量指標

1-2 顧客延攬與維護 · · · · · 29

1-2-1 吸引新舊顧客 · · · · · 29

1-2-1-1 傾聽顧客聲音

1-2-1-2 與顧客建立關係

1-2-1-3 留住老客戶吸引新客人

1-2-1-4 顧客導向的行銷策略

1-2-1-5 內外顧客關係

1-2-2 良好顧客關係 · · · · · 38

1-2-2-1 顧客滿意創造獲利

1-2-2-2 顧客關係管理

1-2-2-3 良好顧客關係

1-2-2-4 提高顧客滿意度

1-2-2-5 資訊系統強化客服效益

1-2-2-6 顧客資料委外管理

第 2 章 績效評估更新 · · · · · 49

2-1 全方位績效評估 · · · · · 51

2-1-1 考核觀念改變 · · · · · 51

2-1-1-1 目標管理化解本位主義

2-1-1-2 強化員工績效

2-1-1-3 避免系統導入危機

2-1-1-4 稽核對資訊系統的支持

2-1-2 整合型績效考核	58
2-1-2-1 串連新舊系統	
2-1-2-2 控管經營績效	
2-1-2-3 導入 CPFR 計畫	
2-1-2-4 電子商務提升營運效率	
2-2 企業資源規劃	67
2-2-1 導入新系統的事前準備	67
2-2-1-1 資訊設備投資考量	
2-2-1-2 系統可行性評估	
2-2-1-3 正確系統導入觀念	
2-2-1-4 新系統的採購	
2-2-1-5 系統的導入配套	
2-2-2 成功導入新系統	77
2-2-2-1 導入 ERP 系統	
2-2-2-2 專案管理的應用	
2-2-2-3 會計人員的新角色	
2-2-2-4 系統的導入效益	
2-2-2-5 人腦與電腦同步更新	
2-2-2-6 ERP 實施成功的方法	
第 3 章 平衡計分卡	91
3-1 平衡計分卡介紹	93

3-1-1	平衡計分卡觀念	93
3-1-1-1	平衡計分卡的源起	
3-1-1-2	平衡計分卡的理論	
3-1-1-3	平衡計分卡的建構	
3-1-1-4	平衡計分卡的建構步驟	
3-1-1-5	策略管理的發展	
3-1-1-6	平衡計分卡的策略管理	
3-1-2	平衡計分卡內涵	103
3-1-2-1	平衡計分卡架構	
3-1-2-2	平衡計分卡的構面	
3-2	策略目標的建立與落實	110
3-2-1	策略目標的建立	110
3-2-1-1	配合變革的人事制度	
3-2-1-2	前瞻性的組織策略	
3-2-1-3	整合性的策略管理	
3-2-1-4	新經營策略	
3-2-1-5	方針管理與經營新策略	
3-2-1-6	企業創新策略	
3-2-2	策略目標的落實	123
3-2-2-1	企業新生活運動	
3-2-2-2	落實策略變革	
3-2-2-3	落實企業經營策略	

3-2-2-4 經營策略的效果	
3-2-2-5 掌握策略管理的精髓	
3-2-2-6 經營策略提升銷售業績	
第 4 章 平衡計分卡成功導入	135
4-1 規劃階段的考量	137
4-1-1 有效的考核制度	137
4-1-1-1 建立考核制度	
4-1-1-2 配合企業目標作考核	
4-1-1-3 導入平衡計分卡重點	
4-1-2 相關配套措施	143
4-1-2-1 導入新方法的考量	
4-1-2-2 平衡計分卡配套措施	
4-1-2-3 全方位的管理系統	
4-2 執行階段的注意	148
4-2-1 導入的步驟	148
4-2-1-1 全方位的績效管理	
4-2-1-2 提高經營績效	
4-2-1-3 平衡計分卡的導入步驟	
4-2-1-4 平衡計分卡之導入細節	
4-2-1-5 導入時可能遭遇的問題	

4-2-2 前瞻性的發展	162
4-2-2-1 高階主管的積極參與	
4-2-2-2 策略地圖與目標建立	
第 5 章 競爭優勢	167
5-1 企業價值	169
5-1-1 策略地圖	169
5-1-1-1 平衡計分卡的策略意涵	
5-1-1-2 平衡計分卡的策略管理	
5-1-1-3 整合性績效管理	
5-1-1-4 策略管理辦公室	
5-1-1-5 永續經營靠知識的累積	
5-1-2 企業價值	182
5-1-2-1 企業文化的創新工程	
5-1-2-2 公司整體價值	
5-1-2-3 企業營運的合理報酬	
5-1-2-4 股東價值再造	
5-1-2-5 營運管理新方法	
5-1-2-6 企業再造工程	
5-1-2-7 企業再造高手的條件	
5-1-2-8 標竿管理創造競爭優勢	
5-1-2-9 員工的自我價值創造	
5-1-2-10 科技提升服務價值	

5-2 風險管理 200

5-2-1 內控內稽 200

5-2-1-1 興利重於防弊

5-2-1-2 內部控制的真諦

5-2-1-3 內控增加純益

5-2-1-4 ISO 與內控內稽

5-2-1-5 內控內稽的重要性

5-2-1-6 內部稽核執行功效

5-2-1-7 公司治理結構

5-2-1-8 內部稽核提升工作價值

5-2-1-9 稽核人員自我進修

5-2-1-10 全方位的稽核工作

5-2-2 風險管理 217

5-2-2-1 上市企業資訊透明度

5-2-2-2 有系統的風險管理機制

5-2-2-3 全面風險管理

5-2-2-4 稽核制度杜絕舞弊

5-2-2-5 內部稽核的新定位與新功能

5-2-2-6 稽核人員偵測財報真實性

5-2-2-7 稽核人員對資訊系統的支持

5-2-2-8 e 世代稽核人員角色

5-2-2-9 內部稽核人員轉型

第 6 章 平衡計分卡實例說明	233
6-1 非營利組織個案－大學會計學系	235
6-1-1 背景簡介	
6-1-2 策略目標	
6-1-3 關鍵績效指標	
6-2 非營利組織個案－大學圖書館	241
6-2-1 大學圖書館願景	
6-2-2 BSC 的四構面	
6-2-3 BSC 推行步驟	
6-3 營利組織個案－流通業	251
6-3-1 背景介紹	
6-3-2 策略目標與關鍵績效指標	
6-3-3 策略地圖之建立	
參考文獻	263
附 錄	266
附錄一、平衡計分卡演進歷程	266
附錄二、平衡計分卡應用在檔案管理之績效評估	267

表目次

表 3-1-1 績效衡量模式建立流程	99
表 3-1-2 平衡計分卡架構	103
表 3-1-3 平衡計分卡架構	104
表 3-1-4 平衡計分卡的管理策略：四項程序	105
表 3-1-5 政府部門平衡計分卡構面關係圖	106
表 3-1-6 願景及策略轉換架構	109
表 4-2-1 平衡計分卡的執行步驟	154
表 4-2-2 平衡計分卡實際運用可能遭遇的問題	159
表 5-1-1 平衡不同組織目標的矩陣圖	170
表 5-1-2 管理策略四個流程構面	171
表 5-1-3 由傳統管理控制系統轉換為策略管理系統圖	173
表 5-1-4 平衡計分卡策略地圖	175
表 6-1-1 平衡計分卡運用在會計學系所	240
表 6-2-1 顧客構面目的與指標	245
表 6-2-2 財務構面目的與指標	246
表 6-2-3 內部流程構面目的與指標	247
表 6-2-4 學習與成長構面目的與指標	248
表 6-3-1 策略目標重要性程度	259
表 6-3-2 績效衡量指標重要性程度排序	260
表 6-3-3 個案公司策略地圖	262