

# Wie Sie Erfolg messbar machen



## Wertschöpfung durch Kommunikation Kommunikations-Controlling in der Unternehmenspraxis

Hardcover mit Schutzumschlag.  
Ca. 240 Seiten.  
39,90 € (D), 40,50 € (A), 65,00 CHF  
ISBN 978-3-89981-212-1 #3212  
WG: 1745  
ET: Dezember 2009



- Grundlagen, Methoden und Anwendungen: Ein Handbuch für den Kommunikationspraktiker im Unternehmen und in anderen Organisationen
- Die anschauliche Darstellung erleichtert die Implementierung
- Für Unternehmen, die ihre Kommunikation zielgerichtet steuern und den Erfolg nachweisen wollen

Kommunikation unterstützt die Wertschöpfungsprozesse im Unternehmen – das ist inzwischen unbestritten. Allerdings sind damit auch die Anforderungen an die Steuerung und die Evaluation der Kommunikation gestiegen. Kommunikations-Controlling gehört heute zum Handwerkszeug des Kommunikationsmanagers.

Für die Methoden und Kennzahlen des Controllings haben sich in den letzten Jahren Best Practices und Benchmarks ausgebildet. Unternehmen und Agenturen setzen im strategischen Kommunikations-Controlling zunehmend auf die Balanced Scorecard und intelligente Kennzahlensysteme. Die neue, völlig überarbeitete Auflage des Standardwerks bietet einen Überblick über Grundlagen, Methoden und Anwendungen:

- Aufbau und Funktion des Controllings mit Werttreiberbäumen und Scorecard, Steuerung der Kommunikationsabteilung, gezielte Aufbereitung von Controlling-Ergebnissen.
- Instrumente des operativen Kommunikations-Controlling: Steuerung und Erfolgsmessung der Pressearbeit, von Print-Medien und Events, von Intranet und Internet, der internen Kommunikation und der Finanzkommunikation.
- Fallstudien des Kommunikations-Controlling in der Unternehmenspraxis, u. a. von Henkel, Deutsche Telekom, Telekom Austria, Cognis, Hoerbiger und B. Braun.

## Die Herausgeber



**Jörg Pfannenberg** ist Geschäftsführer der Agentur JP|KOM, Düsseldorf/Frankfurt. Er war von 2003 bis Anfang 2009 Vorsitzender des DPRG-Arbeitskreises „Wertschöpfung durch Kommunikation“ und ist Initiator des Portals [communicationcontrolling.de](http://communicationcontrolling.de) sowie Leiter der Workshopreihe „Wissensplattform Kommunikationsmanagement“ der DPRG NRW.



**Ansgar Zerfaß** ist Universitätsprofessor für Kommunikationsmanagement an der Universität Leipzig. Er ist Herausgeber des Portals [communicationcontrolling.de](http://communicationcontrolling.de), Executive Director der European Public Relations Education and Research Association sowie Herausgeber des International Journal of Strategic Communication.