

Leitgedanke: Ermittlung der Ursache-Wirkungs-Beziehungen mit Hilfe der im Service Navigator beschriebenen Perspektiven und der zuzuordnenden Indikatoren.

Leitfrage: **Wie hätte der Service Navigator vor 5 Jahren konstruiert werden müssen, um das aktuelle Ergebnis abzubilden?**

Betrachtung der Perspektiven des Service Navigators entgegen der vorgegebenen Reihenfolge:  
 Beginnend mit der 6. Perspektive (aktuelle Finanzkennzahlen) die Entwicklung der letzten Jahre zurück verfolgen bis zur 1. Perspektive (Positionierung des Unternehmens)



Fragen: Was haben wir seinerzeit gemacht? Was hat zur nächsten Perspektive geführt? (exemplarisch)

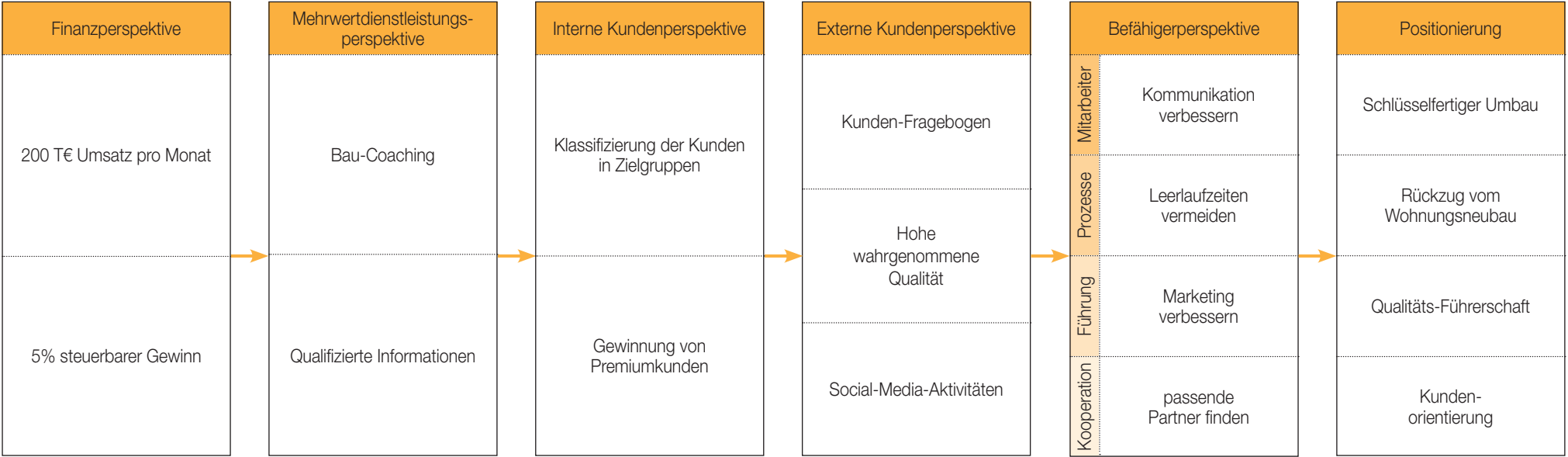


Abb. 14: Retrospektiver Service Navigator der Otto Eberle GmbH & Co. KG – Rekonstruktion Ursache-Wirkungs-Ketten