

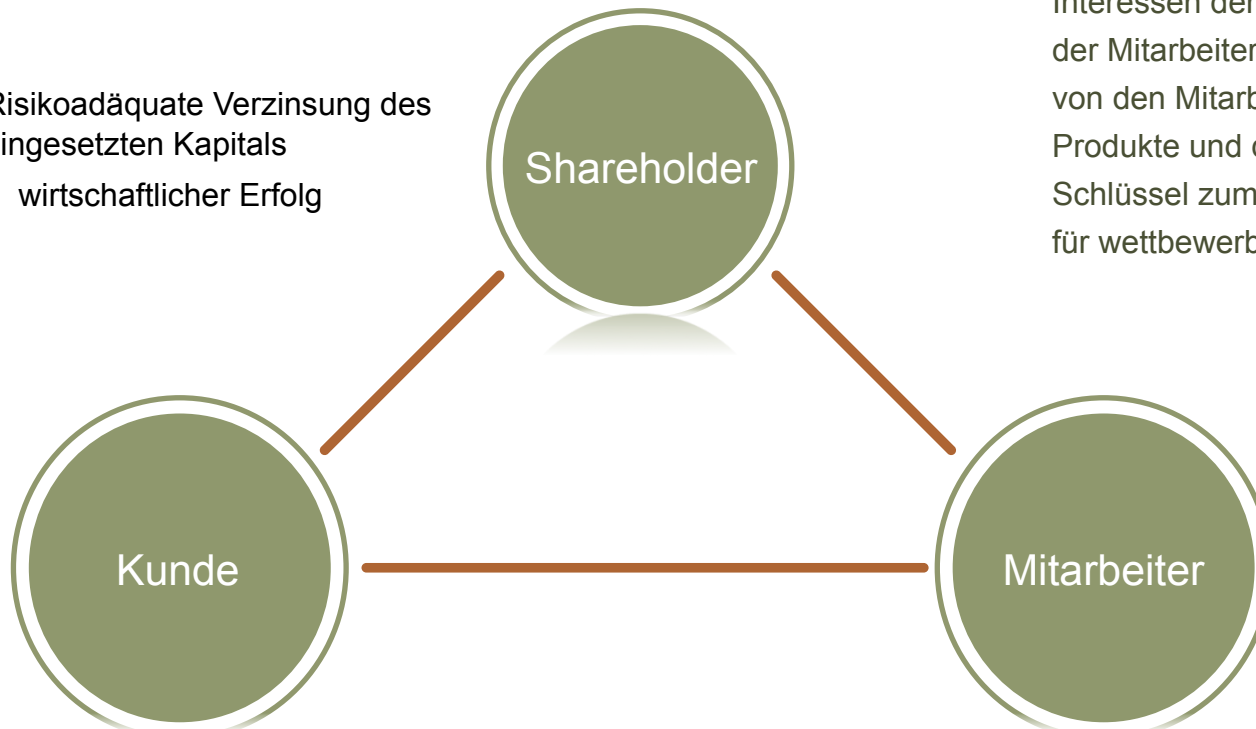
# Balanced Scorcard

HansJörg Schumacher  
schumacher! – Kommunikation einfach machen  
Haus Cumberland  
Kurfürstendamm 194  
10707 Berlin  
☎ + 49 30 700.15.97.44  
[www.schumacher4u.com](http://www.schumacher4u.com)



# Langfristig Erfolg sichern

- Risikoadäquate Verzinsung des eingesetzten Kapitals
  - » wirtschaftlicher Erfolg



- Innovative, bedarfsgerechte Produkte und Leistungen
- Optimales Preis-Leistungs-Verhältnis

- \* Langfristig kann ein Unternehmen nur dann erfolgreich sein, wenn es den Interessen der Aktionäre, der Kunden und der Mitarbeiter Rechnung trägt; denn die von den Mitarbeitern hergestellten Produkte und der Markt sind der Schlüssel zum Erfolg und somit die Basis für wettbewerbsfähige Renditen.

- Zukunftsorientierte Arbeitsplätze
- Leistungsgerechte Entlohnung
- Zielorientierte Weiterentwicklung

# Balanced Scorecard



- \* Die Balanced Scorecard (BSC) dient der **Umsetzung der Unternehmensstrategie**. Aus der Strategie wird ein operativ handhabbares Kennzahlensystem abgeleitet. In der BSC sind neben Finanzkennziffern die Perspektiven Kunde, Prozesse und Human Ressourcen enthalten. Das System beschreibt Hypothesen über Ursache/Wirkungszusammenhänge zwischen und innerhalb dieser Bereiche.

# Zielvereinbarungsmodell als Basis für die Unternehmenssteuerung

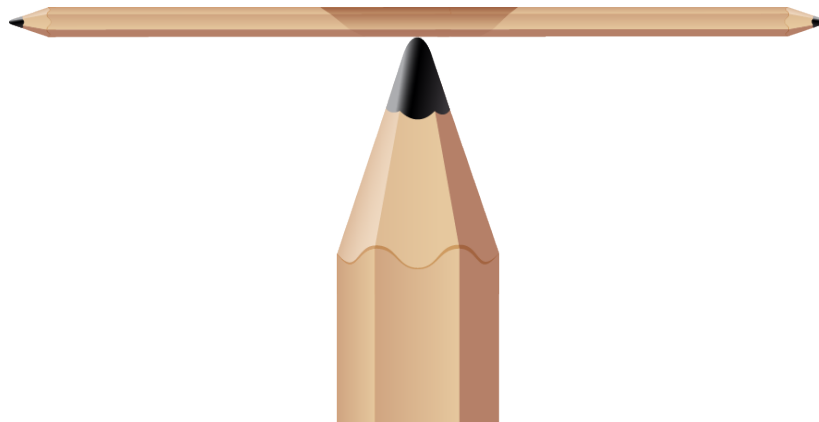
| BSC-Dimensionen | Haus-Dimensionen   | Strategische Teilziele | Messgröße/ Werttreiber | Zielwert | Initiative |
|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|----------|------------|
| Finanzen        | Profit             |                        |                        |          |            |
|                 | Wachstum           |                        |                        |          |            |
| Markt           | Kundenorientierung |                        |                        |          |            |
|                 | Portfolio          |                        |                        |          |            |
| Prozesse        | Globalität         |                        |                        |          |            |
|                 | Integration        |                        |                        |          |            |
| Human Resources | Werte und Maßstäbe |                        |                        |          |            |

-  **Balance der Ziele**
-  **Messbarkeit**
-  **Strategieanbindung**
-  **Standardisierung der Zielvereinbarungen**

## Ziele der Balance Scorecard

---

- Ziel der Balance Score Card ist es vor allem, ein durchgängiges Steuerungsmodell für ein Unternehmen zu haben. Die meisten Unternehmen leiden darunter nur anhand der Finanzgrößen gesteuert zu werden. In der Zwischenzeit wächst jedoch die Erkenntnis, dass neben den finanziellen Größen, wie Umsatz, Ertrag, Rona, Roce... auch andere Größen mindestens genauso wichtig für das Steuerung des Unternehmens sind.
- Insbesondere sind hier folgende Größen hervorzuheben:
  - Markt (Welche Marktanteile haben wir? Wie ist die Kundenzufriedenheit? ...)
  - Prozesse (Wie sicher sind unsere Abläufe? Wie kostengünstig sind unsere Prozesse? ...)
  - Mitarbeiter (Fluktuation, Zufriedenheit, Ausbildungsstand ...)



# Leitfragen zu den 4 Dimensionen der Balanced Scorecard

---

## Betriebswirtschaftliche Dimension

- Welches sind die relevanten finanzwirtschaftlichen Stellhebel für die Organisation?
- Woran würden Sie erkennen, dass im betriebswirtschaftlichen Bereich Verbesserungen eintreten?
- Welche Ziele verfolgt die Organisation in dieser Dimension?
- Woran würden Sie als erstes merken, dass sich in der betriebswirtschaftlichen Dimension deutliche Veränderungen abzuzeichnen beginnen?

## Kundendimension (Außenblick)

- Welches Kundenverständnis müsste die Organisation haben, um ihre Vision erfolgreich umsetzen zu können?
- Woran würden die Mitarbeiter der Organisation erkennen, dass ihre Kunden im höchsten Maß zufrieden sind? Und woran die Geschäftsführung?
- Welches wären die relevanten Kenngrößen, mit denen Sie das Verhältnis der Kunden zum Unternehmen messbar machen könnten?
- Welche Produkte bringen aus Sicht des Kunden den größten Mehrwert?
- Warum sollte ein Kunde ausgerechnet bei dieser Organisation einkaufen?

# Leitfragen zu den 4 Dimensionen der Balanced Scorecard

---

## Interne Dimension (Innenblick)/Prozesse

- Welches sind die wichtigsten Geschäftsprozesse der Organisation?
- Auf was richten Sie Ihr Augenmerk, wenn Sie die Effizienz der bestehenden Geschäftsprozesse beurteilen wollten?
- An was würden Sie erkennen, dass die Geschäftseinheit „rund läuft“?
- Wo würde sich als erstes zeigen, dass in den betriebsinternen Abläufen etwas nicht stimmt?
- Wie stark sind interne Prozesse darauf angelegt, größtmöglichen Mehrwert für den Kunden zu produzieren?
- Was wären die am schwierigsten zu bewegenden Stellschrauben, um die Geschäftsprozesse der Organisation zu optimieren?

# Leitfragen zu den 4 Dimensionen der Balanced Scorecard

---

## Innovations- und Wissensdimension (nachhaltiges Wachstum & Entwicklung)/Mitarbeiter

- Welche Ansätze sind für Sie erkennbar, die das langfristige Überleben der Organisation sicher stellen?
- Auf welche Weise organisiert die Organisation ihren Umgang mit dem vorhandenen Know-how?
- Woran könnten Sie erkennen, dass Innovationen im Unternehmen ausdrücklich erwünscht und gefördert werden?
- An welcher Stelle müssten Sie ansetzen, um eine mögliche Veränderungsbereitschaft in der Organisation massiv zu stören?
- Wie hoch schätzen Sie den Anteil an Aufwand, den die Organisation betreibt, um Bestehendes zu bewahren?
- Woran könnte ein Mitarbeiter der Organisation erkennen, dass das Unternehmen Anstrengungen unternimmt, seine Fähigkeit zum Wandel und zur Verbesserung zu erhalten der gar auszubauen?
- Welches wären Ihrer Meinung nach die geeigneten Schritte, um die kritischen Erfolgsfaktoren des Unternehmens allen Mitarbeitern transparent zu machen?
- Woran würden Sie erkennen, dass die Produkte der Organisation nicht in Übereinstimmung mit der propagierten Vision stehen?
- Welche Möglichkeiten gibt es für Mitarbeiter, einen eigenen Beitrag zur zukünftigen Entwicklung des Unternehmens zu leisten?
- Wie stark sind interne Prozesse darauf angelegt, größtmöglichen Mehrwert für den Kunden zu produzieren?
- Was wären die am schwierigsten zu bewegenden Stellschrauben, um die Geschäftsprozesse der Organisation zu optimieren?





**K.I.S.S.**  
Keep it simple, stupid!

## Let's talk

Wenn Sie keinen Kontakt mit mir aufnehmen, kann ich auch nichts für Sie tun!



Haus Cumberland  
Kurfürstendamm 194  
10707 Berlin

☎ Fon + 49 30 700.15.97.44

☎ Mobil +49 177 824.18.48

✉ E-Mail: [info@schumacher4u.com](mailto:info@schumacher4u.com)

[www.schumacher4u.com](http://www.schumacher4u.com)

