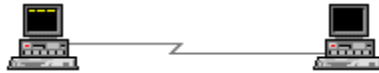


# SOFTDATA GmbH

## eine gute Verbindung



---

---

### Balanced Scorecard (BSC)

„Was nicht gemessen wird, lässt sich nicht managen!“

Balanced Scorecard (ausbalanciertes Kennzahlensystem) ist eine Management-Methode, mit der Sie ein Unternehmen mit Hilfe von wenigen, aber entscheidenden Kennzahlen strategisch, flexibel und effektiv führen.

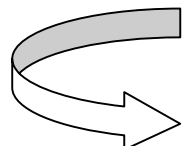
Ziel der Balanced Scorecard ist es, der Unternehmensleitung und den Mitarbeitern einen ständigen Überblick über den Kurs des Unternehmens und der einzelnen Verantwortungsbereiche zu geben. Sie ist damit mit dem Cockpit eines Flugzeuges vergleichbar, in dem alle notwendigen Informationen über den Zustand des Flugzeuges und den Kurs angezeigt werden, die wichtig sind, um das Ziel zu erreichen.

Mit der Balanced Scorecard können Sie ihre Strategien im Unternehmen bekannt machen und leichter umsetzen. Die Mitarbeiter sollen sich mit ihrer Hilfe voller Motivation für den Erfolg des Unternehmens engagieren.

Sicherlich nutzen Sie schon heute einige Kennzahlen, die Sie über die Entwicklung Ihres Unternehmens informieren. In vielen Fällen sind diese Kennzahlen aber „Spätindikatoren“, die Ihre Entscheidungen erst mit langer zeitlicher Verzögerung abbilden. Beispielsweise spiegelt sich die Kunden(un)zufriedenheit erst nach einiger Zeit in der Gewinnentwicklung wieder. Die Balanced Scorecard lenkt das Augenmerk verstärkt auch auf „Frühindikatoren“.

Möglicherweise arbeiten Sie nur mit Finanzindikatoren wie Umsatz, Gewinn, Rendite, Zahlungsreichweite. Sie geben keine direkte Auskunft darüber, wie Sie ihre Prozesse beherrschen, wie Ihre Kunden Sie sehen oder wie engagiert Ihre Mitarbeiter sind. Diese Faktoren beeinflussen aber maßgeblich Ihre finanzielle Situation.

Voraussetzung für die Balanced Scorecard ist, dass Sie sie in den strategischen Planungsprozess integrieren. Er muss ihr vorausgehen.



# SOFTDATA GmbH

## eine gute Verbindung



---

Die Balanced Scorecard stellt Kennzahlen aus folgenden Bereichen zusammen:

- Finanzielle Dimension:  
Klassische finanzielle Kennzahlen vor allem für Anteilseigner
- Markt- und Kundendimension:  
Bilden die Kundenmeinung und Kundeneinstellung gegenüber dem Unternehmen ab.
- Prozess- und Ressourcendimension:  
Beschreiben, wie gut oder schlecht interne Prozesse bezüglich Zeit, Qualität, Kosten ablaufen.
- Innovations- und Mitarbeiterdimension:  
Beschreiben, wie sehr das Unternehmen auf die zukünftigen Entwicklungen ausgerichtet ist und wie es auf die eigenen Mitarbeiter und ihr Engagement wirkt.

Dann erfahren Sie mit Hilfe der Balanced Scorecard Antworten auf folgende Fragen:

- Wie sieht uns unser Kunde?  
Können wir ihm unsere Vision verständlich machen?
- Erreichen wir unsere Ziele?  
Welche Geschäftsprozesse sind verantwortlich, wenn wir die Ziele nicht erreichen?
- Tragen alle Mitarbeiter zur Zielerreichung bei?  
Werden sie ausreichend durch die Informationssysteme unterstützt?
- Können unsere Anteilseigner mit dem Unternehmen zufrieden sein?  
Wie beschreiben wir unseren Erfolg gegenüber Banken?