WERKZEUG UND Beispiel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Balanced Scorecard (BSC): Werkzeug** | | | | |
| **1. Finanzperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **2. Kundenperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **3. Prozessperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **4. Lern- und Entwicklungsperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Balanced Scorecard (BSC): Beispiel Industrie** | | | | |
| **Hintergrund**: Ein Industrieunternehmen im Lebensmittelsektor führt die BSC ein. Maßgabe ist es, mit maximal 3-5 Kennzahlen pro Perspektive zu arbeiten und Schlüsselmaßnahmen abzuleiten. | | | | |
| **1. Finanzperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
| Umsatz erhöhen | Umsatz mit neuen Produkten | 10% vom Gesamt-Umsatz | 5% | * Einführung neue Produkte * Neue Preisstrategien |
| Kosten reduzieren | Durchschnittliche variablen Kosten pro Stück | 15 EUR | 17,50 EUR | * Lieferantenmanagement * Optimierung strategischer Einkauf |
| Deckungsbeitrag erhöhen | Umsatz – Kosten;  Deckungsbeitrag / Umsatz \* 100 | … | … | * … |
| **2. Kundenperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
| Kundenbindung verstärken | Kunden-Abwanderungs-Rate | <15% | 18% | * Kundenfeedback * Treueprogramme * Effektiver Kundensupport |
| Weiterempfehlung erhöhen | Net Promoter Score | 40 | 32% | * Kundenerlebnis verbessern * Personalisierte Ansprache |
| Bekanntheit in der jüngeren Zielgruppe erhöhen | Bekanntheitsgrad in sozialen Medien (Follower, Likes…) | … | … | * Content Marketing optimieren * Influencer aktivieren * SEO/ SEA |
| **3. Prozessperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
| Prozessoptimierung forcieren | Durchlaufzeit für die Produktion pro Einheit | 1 Minute | 1,20 Minute | * Lean Management * Rüstzeiten optimieren |
| Fehlerquoten reduzieren | Relative Anzahl fehlerhafter Einheiten | 2% | 4% | * Root-Cause-Analyse * Feedbackschleifen * KVP einführen |
| Digitale Bestandverwaltung einführen | Relative Anzahl automatisierter Bestandsbewegungen | … | … | * Automatisierung Materialflüsse * Echtzeit-Lokalisierungs-Systeme |
| **4. Lern- und Entwicklungsperspektive** | | | | |
| ***Ziel*** | ***Kennzahl*** | ***Vorgabe - Soll*** | ***Aktuell - Ist*** | ***Maßnahmen*** |
| Trainings intensivieren | Anzahl Trainings pro Mitarbeiter | … | … | * … |
| … | … |  |  |  |