

Balanced Scorecard

Quelle: Nachfolgende Darstellungen in Anlehnung an: „<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/balanced-scorecard-28000/version-251640>“



Finanzperspektive

Es werden existenzsichernde Ziele definiert, die für die Beurteilung wirtschaftlicher Konsequenzen zuständig ist.
Z.B. Umsatz, Rendite, Gewinn

Erwirtschaftet das Unternehmen Gewinn und eine ausreichende Rendite?

Kundenperspektive

Diese umfasst Ziele und Kennzahlen, die die Kundenmeinungen und Kundeneinstellungen gegenüber dem Unternehmen abbilden.
Z.B. Kundenzufriedenheit, Reklamationen, Image, Bekanntheit, Anzahl der Neukunden.

Wie sieht uns unser Kunde? Wie kann man ihm unsere Mission verständlich machen?

Prozessperspektive

Dieser Bereich widmet sich der Verbesserung interner Prozesse.
Z.B. Logistikkosten, Durchlaufzeiten, Prozesszeiten, Qualitätskontrollen, Termintreue

Welche Prozesse sind maßgeblich, wenn es um die Leistungen und Angebote des UN geht? Welche sind besonders wichtig?

Potenzialperspektive

Man stellt sich die Frage, welche Potenziale man fördern muss, um zukünftigen Herausforderungen gewachsen zu sein.
Wie z.B. Mitarbeiterzufriedenheit, Mitarbeiterqualifikation, Produktinnovation

Sind die Mitarbeiter kompetent, setzen sie ihr Know-How ein und entwickeln sie sich weiter?

Kundenperspektive

Ziele	Kennzahlen	Soll-Vorgaben	Maßnahmen

Finanzperspektive

Ziele	Kennzahlen	Soll-Vorgaben	Maßnahmen



Vision und Strategie



Potenzialperspektive

Ziele	Kennzahlen	Soll-Vorgaben	Maßnahmen

Prozessperspektive

Ziele	Kennzahlen	Soll-Vorgaben	Maßnahmen

