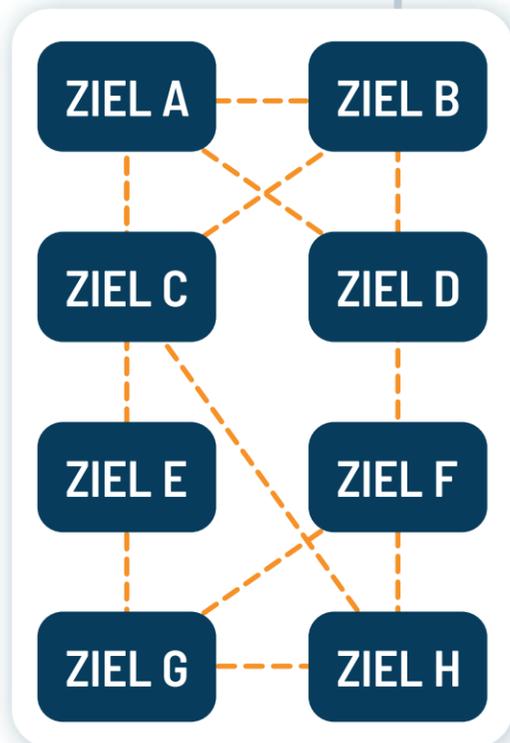


VISION – MISSION – STRATEGIE

KRITISCHE ERFOLGSFAKTOREN

- FINANZPERSPEKTIVE** misst finanzielles Ergebnis der Strategieumsetzung
- KUNDENPERSPEKTIVE** ermöglicht finanzwirtschaftliche Ziele
- PROZESSPERSPEKTIVE** Wertschöpfungskette und Prozesse
- LERNPERSPEKTIVE** Infrastruktur für langfristiges Wachstum und Verbesserungen



ANPASSEN

BALANCED SCORECARD

NORTON/KAPLAN: TRANSLATE STRATEGY INTO ACTION.

	ZIEL	KENNZAHL	SOLL-VORGABE	MASSNAHME
FINANZPERSPEKTIVE	Marktführer werden	Umsatz	+20 %	Marketing stärken
KUNDENPERSPEKTIVE	Kundentreue erhöhen	Wiederkaufrate	60 %	Angebote im Newsletter
PROZESSPERSPEKTIVE	Produktqualität verbessern	Kundenbewertungen	+4 Sterne Google Maps	Beschwerdemanagement einführen
LERNPERSPEKTIVE	Wissenstransfer stärken	Anzahl Seminare	+50 %	Kooperation mit Bildungsunternehmen

LERNEN

UNTERNEHMEN

SUMME DER URSACHE-WIRKUNGSKETTEN = STRATEGY MAP
 + AUSFORMULIERUNG = STORY OF STRATEGY