

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2009		
				SOLL	IST	Abw.
Finanzperspektive	Erlöswachstum	Steigerung der	% vom Umsatz	5%	4%	-20%
	Kostensteuerung	Reduktion	% vom Kostenbudget	3%	1%	-67%

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2009		
				SOLL	IST	Abw.
Kundenperspektive	Marketing verbessern	Aktualisierungen der Homepage	Anzahl pro Monat	4	2	-50%
	Empfehlungen	Kundenservice steigern (Freundlichkeit, Verbindlichkeit, Termintreue)	Anzahl der neuen Kunden durch Empfehlungen	3	10	233%
	Kundenzufriedenheit	Kundenrückmeldung erfragen	Anzahl	10	30	200%
	Beratungsvergütungsvereinbarungen verbessern		Anzahl der BVVs			
	Auftragsrendite steigern		Kosten zu Erlöse %	0	0	-33%
	Akquisition von Folgeaufträgen		Anzahl der Folgeaufträge	25	10	-60%

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2009		
				SOLL	IST	Abw.
Interne Prozesse	MA-Auslastung steigern		Verhältnis Std.-/bez. Stunden	0	0	-60%
	Zeit für Niederschrift der Gutachten	Verkürzung	Std.	1	2	100%
	Erreichbarkeit	Steigern	In Std. je nach Priorität: Zeit vom Erstkontakt bis Rückruf	1	5	400%
	Beschwerden	Beschwerdemanagment	Anzahl der Beschwerden	25	10	-60%

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2009		
				SOLL	IST	Abw.
Lern- und Mitarbeiterperspektive	Teambesprechungen	Regelmäßig mit Protokoll	Anzahl	8	12	50%
	Engagement	Anerkennung und Umsetzung	Anzahl der Verbesserungsvorschläge	2	5	150%
	Qualifikation	Qualifizierungsmöglichkeiten	Besuchte Fortbildungen	1	3	200%
	Organisation	Arbeitsplatzbeschreibungen	Vorhanden bzw. angeglichen	0	1	
	Entlohnung mit Zielvereinbarungen	Jahresmitarbeitergespräche	Abdeckungsgrad Objektives			

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2010		
				SOLL	IST	Abw.
Finanzperspektive	Erlöswachstum	Steigerung der	% vom Umsatz	4%		-100%
	Kostensteuerung	Reduktion	% vom Kostenbudget	3%		-100%

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2010		
				SOLL	IST	Abw.
Kundenperspektive	Marketing verbessern	Aktualisierungen der Homepage	Anzahl pro Monat	400%		-100%
	Empfehlungen	Kundenservice steigern (Freundlichkeit, Verbindlichkeit, Termintreue)	Anzahl der neuen Kunden durch Empfehlungen	300%		-100%
	Kundenzufriedenheit	Kundenrückmeldung erfragen	Anzahl	1000%		-100%
	Beratungsvergütungsvereinbarungen verbessern		Anzahl der BVVs			
	Auftragsrendite steigern		Kosten zu Erlöse %	3%		-100%
	Akquisition von Folgeaufträgen		Anzahl der Folgeaufträge	2500%		-100%

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2010		
				SOLL	IST	Abw.
Interne Prozesse	MA-Auslastung steigern		Verhältnis Std.-/bez. Stunden	5%		-100%
	Zeit für Niederschrift der Gutachten	Verkürzung	Std.	100%		-100%
	Erreichbarkeit	Steigern	In Std. je nach Priorität: Zeit vom Erstkontakt bis Rückruf	100%		-100%
	Beschwerden	Beschwerdemanagment	Anzahl der Beschwerden	2500%		-100%

Balanced Scorecard

Perspektive	Strategisches Ziel	Strategien, Maßnahmen	Kennzahlen	Ergebnisse 2010		
				SOLL	IST	Abw.
Lern- und Mitarbeiterperspektive	Teambesprechungen	Regelmäßig mit Protokoll	Anzahl	800%		-100%
	Engagement	Anerkennung und Umsetzung	Anzahl der Verbesserungsvorschläge	200%		-100%
	Qualifikation	Qualifizierungsmöglichkeiten	Besuchte Fortbildungen	100%		-100%
	Organisation	Arbeitsplatzbeschreibungen	Vorhanden bzw. angeglichen	0%		
	Entlohnung mit Zielvereinbarungen	Jahresmitarbeitergespräche	Abdeckungsgrad Objektives			