

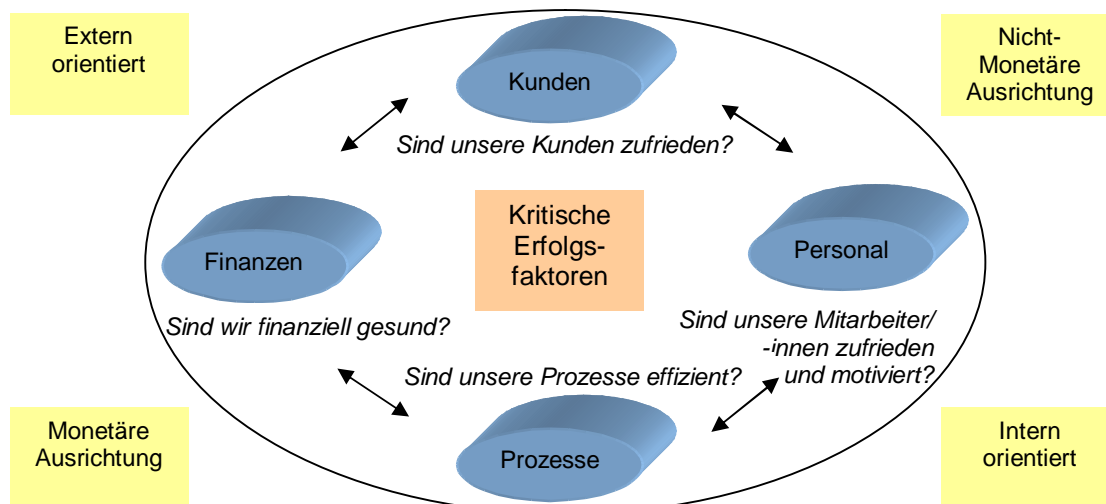
„Büro, Büro" - Büroalltag in der Vergangenheit, heute und in der Zukunft

Gesetzliche Änderungen und immer neue Anforderungen der Kunden bzw. der Märkte führen in vielen Branchen zu einer zunehmenden Komplexität. Dem Unternehmer bleibt hierbei immer weniger Reaktionszeit auf Veränderungen. Dementsprechend muss der Büro- bzw. Unternehmeralltag heute anders als noch vor 30 Jahren organisiert sein.

Ein modernes Führungs- und Controllinginstrument, das strategische und operative Zielsetzungen des Unternehmens in ihrer ganzen Komplexität abbildet, ist die von Kaplan und Norton entwickelte Balanced Scorecard (BSC). Sie bildet sowohl finanzielle als auch nicht-finanzielle Leistungsindikatoren ab und dient dazu, die beabsichtigten Strategien umzusetzen bzw. die Transparenz bzgl. ihrer Umsetzung zu erhöhen.

Aspekte der Balanced Scorecard

Nachfolgende Grafik zeigt das Konzept der BSC:



Quelle: Rainer Kalwait, *Controlling Grundlagen*, 2. Auflage, Coburg 2005, S. 354

Nutzen der Balanced Scorecard

Der Nutzen, den die BSC bietet, ist vielfältig. So erhält der Unternehmer einen umfassenden Rahmen für die Planung und Berichterstattung. Strategische und operative Messgrößen sind aufeinander abgestimmt und bilden eine Einheit. Die BSC liefert Unterstützung bei der Entscheidungsfindung und dient als Frühwarnsystem. Zudem fördert sie eine klare Kommunikation der Unternehmensziele bis hin zum einzelnen Mitarbeiter.

Will man z.B. die Kundenorientierung verbessern, kann man systematisch überprüfen, inwiefern sich ein Bündel von Maßnahmen, z.B. Verbesserung der Terminplanung und Qualitätsmanagement, Aufbau Mitarbeiter in der Service- und Reparaturabteilung etc. auf die Bereiche der Balanced Scorecard auswirkt. Die Erhöhung des Servicepersonals hat z.B. Folgen für den Bereich „Finanzen“. Will man zur Gegensteuerung die Effizienz der Abteilung erhöhen, bleibt ein kritisches Hinterfragen des Bereiches „Personal“ („wie motiviert sind meine Mitarbeiter?“; Kennzahlen sind hier z.B. Krankenstand und Schulungstage/Mitarbeiter) nicht aus.

Birgit Jehle
Geschäftsführerin Noris Treuhand Unternehmensberatung GmbH
www.noris-treuhand.com
Tel: 0911/51 94 79 0