

# SYSTEM ZU BEWERTUNG UND MANAGEMENT VON QUALITÄT, LEISTUNGSSTAND UND WERTBEITRAG DER UNTERNEHMENS-WEBSITE

## BALANCED SCORECARD

Die Balanced Scorecard (abgekürzt BSC, eng. wörtlich ausgewogener Berichtsbogen/ausgewogene Wertungsliste) erlaubt kennzahlenbasiert darzustellen, wie die Unternehmensstrategie, gemessen in finanziellen Ergebnissen, von meist drei anderen unternehmensinternen Voraussetzungen (Kundenansprache, Geschäftsprozessen und Mitarbeitern) abhängt.

(Robert S. Kaplan und David P. Norton, Harvard-Universität, 1990).

Im Zuge einer ERSTAUSWERTUNG werden nun anhand der typischen Perspektiven der BSC die im INTERVIEW gewonnen Erkenntnisse (zu bestimmenden Aspekten von Qualität, Leistungsstand und Wertbeitrag der Unternehmens-Website) zusammen-gestellt.

Die typischen Perspektiven der BSC sind:

- 00 Vision und Strategie
- 01 Finanzperspektive (financial focus)
- 02 Kundenperspektive (customer focus)
- 03 Interne bzw. Prozessperspektive (process focus)
- 04 Mitarbeiter-, Potential - bzw. Erneuerungs- und Wachstumsperspektive (learning focus)

Ziel einer gemeinsamen Arbeit (WORKSHOP) kann sein, für den Unternehmensbereich INTERNET ein generelles QUALITÄTSMANGEMENT im Sinne eines Ziel-Kennzahl-Vorgabe-Maßnahmen-Systems zu entwickeln, oder alternativ einzelne Perspektiven im Detail zu erarbeiten.

Wichtig ist, dass die größten Umsetzungserfolge durch eine Fokussierung auf die Ziel-Maßnahmen-Verknüpfungen anstelle der Kennzahlenorientierung erreicht werden.

