

Vorwort:

Balanced Scorecard – nicht nur für Insider

Schon lange sucht die Betriebswirtschaftslehre nach einem Konzept, mit dem man die strategischen Ziele ins Tagesgeschäft übersetzen kann. Wie schafft man zum Beispiel Kunden- oder Mitarbeiterzufriedenheit ganz konkret? Finanzielle Ziele kann man messen: Gewinn, Umsatzwachstum und so weiter. Wie aber beispielsweise Kundenzufriedenheit oder Mitarbeitermotivation messen, die sogenannten Soft Facts? Also Dinge, die kaum quantifizierbar, von denen aber jeder weiß, dass sie entscheidend für das Geschäft sind. Hier setzt die Balanced Scorecard an. Sie verknüpft die Strategie mit der aktuellen praktischen Umsetzung, überführt Abstraktes in Handfestes. Dabei bekommen alle Verantwortlichen Instrumente in die Hand, wie Kennzahlen, Maßnahmenkataloge, mit denen sie die Zielerfüllung steuern können.

Da alle relevanten betriebswirtschaftlichen Themen wichtig für die Balanced Scorecard sind, führt dieses Buch quasi automatisch oder als Nebeneffekt auch praxisorientiert in die Betriebswirtschaftslehre ein. Alles wird beleuchtet: Vertrieb, Personal, Leistungserstellung und natürlich Finanzen.

Und zur Abrundung ein praktisches Fallbeispiel zur Konzeption und Realisierung einer Balanced Scorecard. Zum Schluss Checklisten, damit man alles komprimiert und stichwortartig noch mal vor sich hat und im Zweifel nichts vergisst.

Mit diesem Buch sollen Einstiegsbarrieren zum Thema weggeräumt werden. Denn: Schaut man sich in Theorie und Praxis um, wird das Thema Balanced Scorecard von Fachleuten für Fachleute behandelt. Dabei soll doch gerade das Instrument Balanced Scorecard wie kaum ein anderes unternehmensübergreifend eingesetzt werden. Also überall und jeder ist betroffen. Hier gibt es aber eine Kluft. Wer kann schon mit solchen Fachbegriffen wie Prozessorientierung, Cash-Flow und so weiter etwas anfangen? Wie sagte ein Mitarbeiter: „Um Gottes willen, was ist eigentlich ein Frühindikator. Muss ich das denn wissen, um überhaupt eine Balanced Scorecard zu verstehen?“ Man trifft also auf Unsicherheiten. Diese sollen beseitigt werden. Denn die Balanced Scorecard – so kompliziert sie klingt – ist ein recht einfaches und praxistaugliches Instrument.

Vor diesem Hintergrund sind keine speziellen betriebswirtschaftlichen Vorkenntnisse für dieses Buch erforderlich, einfach ein wenig Neugierde.