

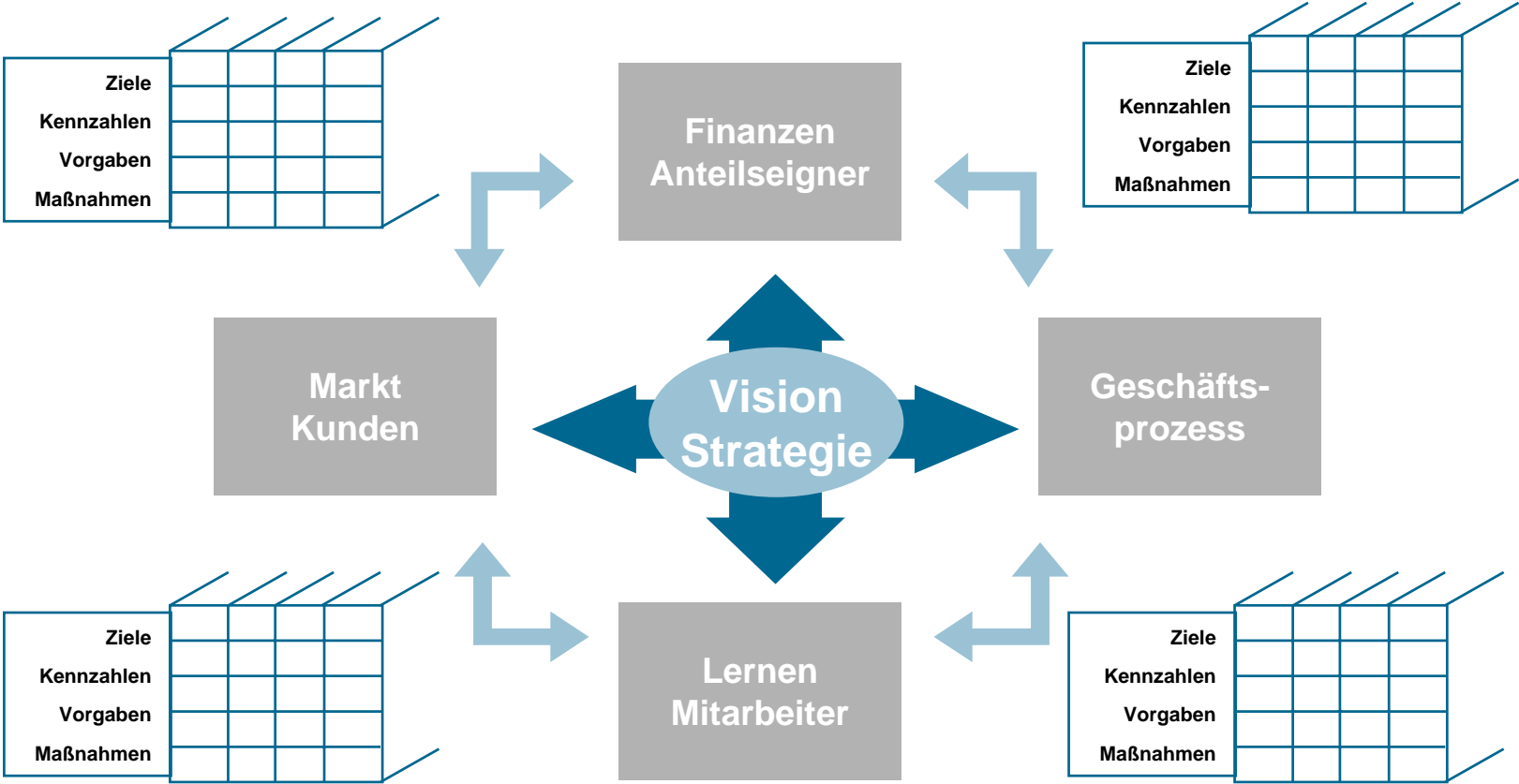
CSR Balanced Score Card

Konzept



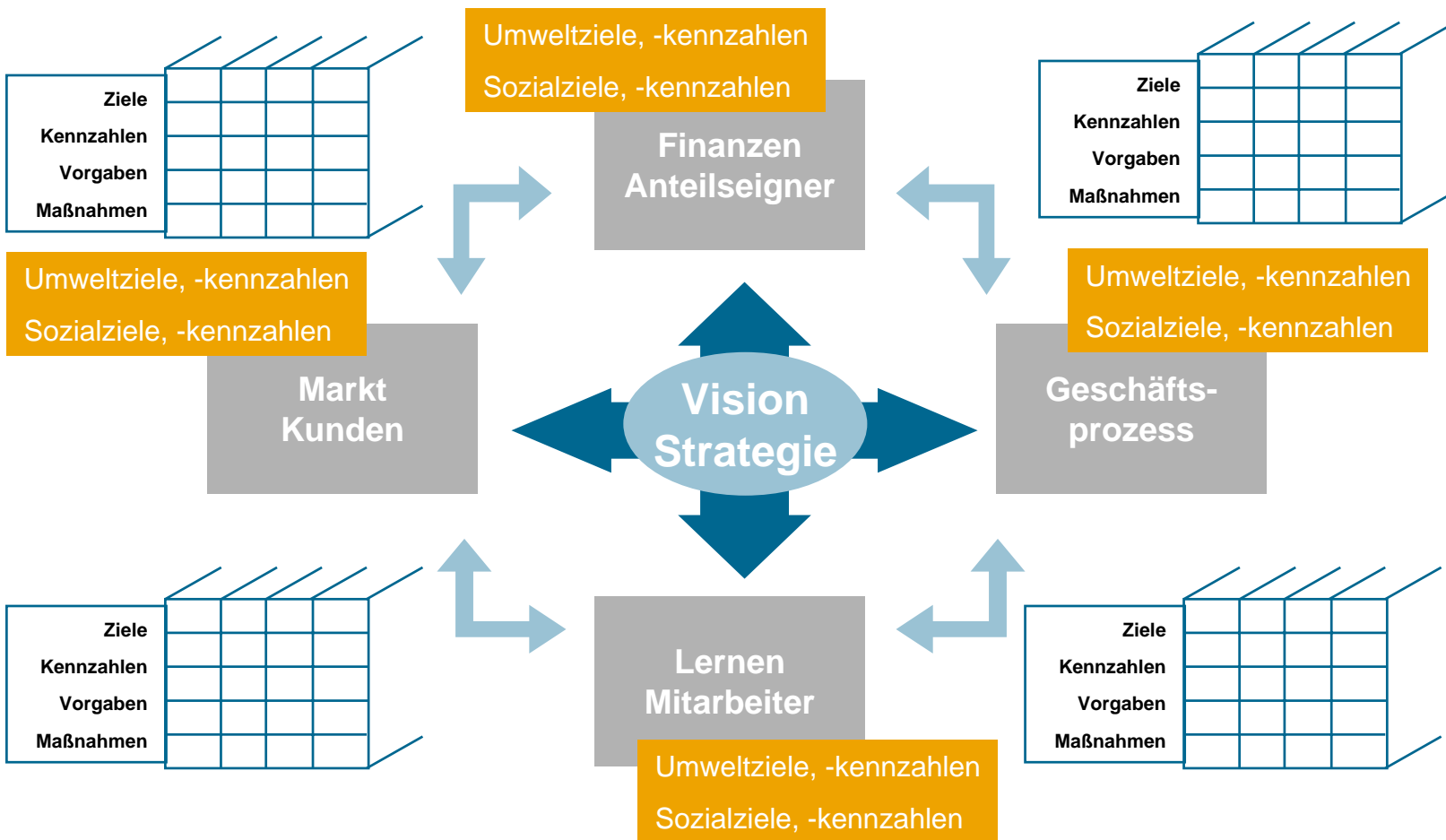
imug Beratungsgesellschaft mbH
Brühlstraße 11
30169 Hannover

Weiche und harte Kennziffern einer strategischen Erfolgskontrolle



nach Kaplan, Norton 1997

Die Integration von Umwelt- und Sozialaspekten in die BSC bietet die Möglichkeit, diese Themen wertorientiert zu managen.



Wie das ganzheitlich Qualitätsmanagement (European Quality Award) unterscheidet die BSC zwischen Zielen / Kennziffern für „Ergebnissen“ und „Treibern“



Strategische Kernaspekte als Ausgangspunkt für die Formulierung von Ergebniskennzahlen

Ergebniskennzahlen

Finanzperspektive	Kundenperspektive	Prozessperspektive	Mitarbeiterperspektive
Ertragswachstum und -mix Kostensenkung / Produktivitätsverbesserung Nutzung von Vermögenswerten	Marktanteil Kundentreue Kundenzufriedenheit Kundenrentabilität	Innovationsprozess z.B. Produktentwicklung Betriebsprozess z.B. Herstellung z.B. Auslieferung z.B. Reparatur Kundendienstprozess	Mitarbertreue Mitarbeiterproduktivität Mitarbeiterzufriedenheit

- Zeigen, ob und wie weit strategische Ziele erreicht wurden (Ergebnisse)
- Logische Ursachen - Wirkungsketten beachten
- Innere Konsistenz beachten

Unternehmensindividuelle Besonderheiten prägen die Formulierung von „Ergebnistreibern“

Ergebniskennzahlen

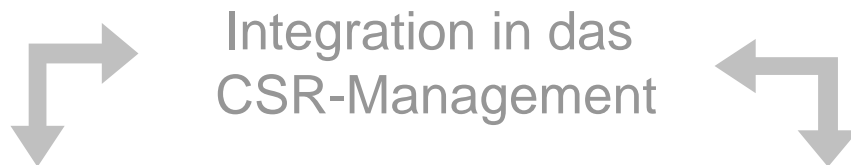
Finanzperspektive	Kundenperspektive	Prozessperspektive	Mitarbeiterperspektive
Finanzstruktur	Produkt- und DL-Eigenschaften	Innovationsprozesse	Mitarbeiterpotentiale
Möglichkeiten zur Fremdkapitalbeschaffung	Kundenbeziehungen	Herstellungsprozesse	Technische Infrastruktur
Besitzverhältnisse	Image / Reputation	Kundenservice	Arbeitsklima
...	...	Umweltmanagement	...
...		...	

- Zeigen, ob und wie weit strategische Ziele erreicht wurden (Ergebnisse)
- Logische Ursachen - Wirkungsketten beachten
- Innere Konsistenz beachten

Ziele und Kennzahlen für „Ergebnisse“ und „Treiber“

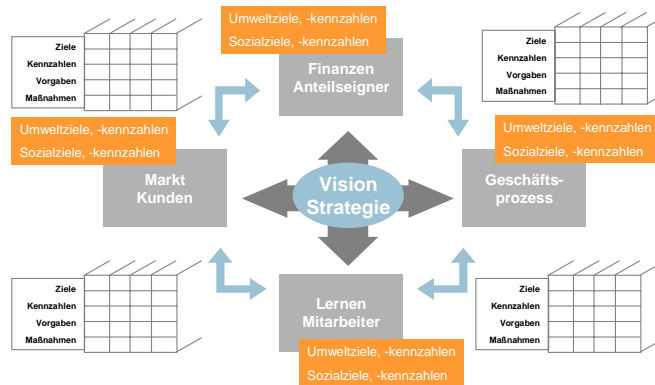
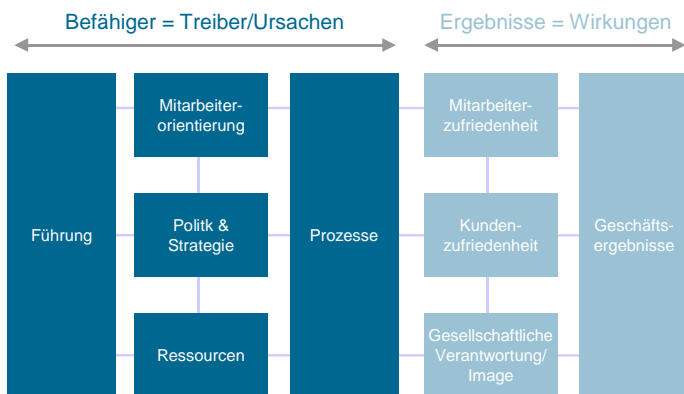
	Finanzperspektive	Kundenperspektive	Prozessperspektive	Mitarbeiterperspektive
Ergebnisse	<p>Ertragswachstum und -mix</p> <p>Kostensenkung / Produktivitätsverbesserung</p> <p>Nutzung von Vermögenswerten</p>	<p>Marktanteil</p> <p>Kundentreue</p> <p>Kundenzufriedenheit</p> <p>Kundenrentabilität</p>	<p>Innovationsprozess z.B. Produktentwicklung</p> <p>Betriebsprozess z.B. Herstellung z.B. Auslieferung</p> <p>Kundendienstprozess</p>	<p>Mitarbeitertreue</p> <p>Mitarbeiterproduktivität</p> <p>Mitarbeiterzufriedenheit</p>
Treiber	<p>Finanzstruktur</p> <p>Möglichkeiten zur Fremdkapitalbeschaffung</p> <p>Besitzverhältnisse</p> <p>...</p>	<p>Produkt- und DL-Eigenschaften</p> <p>Kundenbeziehungen</p> <p>Image / Reputation</p> <p>...</p>	<p>Innovationsprozesse</p> <p>Herstellungsprozesse</p> <p>Kundenservice</p> <p>Umweltmanagement</p> <p>...</p>	<p>Mitarbeiterpotentiale</p> <p>Technische Infrastruktur</p> <p>Arbeitsklima</p> <p>...</p>

CSR- / Nachhaltigkeitsmanagement greift auf Elemente eines ganzheitlichen Qualitätsmanagement und des strategischen Controllings zurück



Qualitätsmanagement

Controlling



imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH

Brühlstraße 11
30169 Hannover
fon: 49.511.12196-0
fax: 49.511.12196-95
www.imug.de