

STRATEGISCHE LANDKARTE

Dauer	Schwierigkeitsgrad	Gruppengröße	Moderation	Materialien
4h			notwendig	Vorlage, Stifte, Post-its

Ziel:

Ganzheitliche Sicht auf einen Betrieb, Zusammenhänge der Strategie verdeutlichen, Unterstützung der strategischen Steuerung entsprechend der eigenen Ziele.

Kurzbeschreibung:

Die strategische Landkarte hilft die Strategie eines Betriebs zu visualisieren und Ansätze für die Weiterentwicklung des Geschäftsmodells zu finden. Sie ermöglicht die übersichtliche Darstellung von (Wirk-)Zusammenhängen der strategischen Ziele eines Unternehmens durch die Betrachtung verschiedener Kennzahlen.

Zur Ermittlung dieser Kennzahlen werden vier verschiedene Perspektiven berücksichtigt:

- Finanzielle Perspektive: betriebswirtschaftlich-finanzieller Erfolg (u.a. Umsatz, Gewinn, Liquidität)
- Kundenperspektive: Beziehung zu Kunden (u.a. Kundenzufriedenheit, Kundenmeinung, Anteil Stammkunden)
- Prozessperspektive: Interne Prozesse (u.a. Durchlaufzeit, Ausschussquote, Kosten)
- Mitarbeiterperspektive: Ausrichtung auf Zukunft (u.a. Betriebsklima, Know-how)

Für jede Perspektive werden spezifische Kennzahlen ermittelt (s. genannte Beispiele). Anschließend werden diejenigen Kennzahlen identifiziert, die einen Einfluss auf andere Ebenen haben. Dadurch wird es möglich zu erkennen, wie finanzielle Erfolgsgrößen (z.B. der Gewinn) mit Leistungskennzahlen, z.B. der Kundenzufriedenheit, der Qualität oder den Prozessen, zusammenhängen und welche Auswirkungen z.B. Prozessverbesserungen auf finanzielle Kennzahlen haben.

Ablauf:

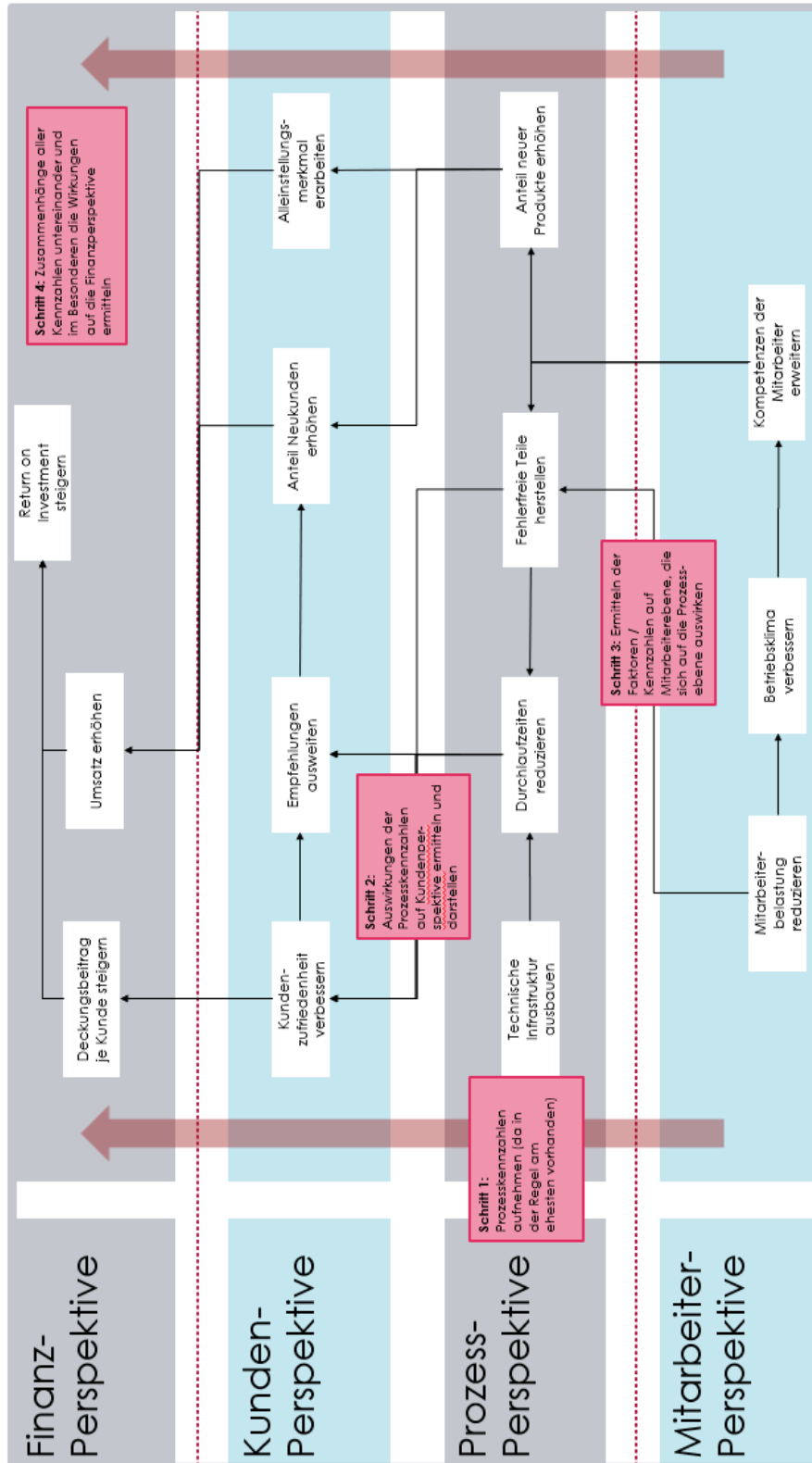
Ausgangspunkt ist die Prozessperspektive

1. So viele Kennzahlen wie möglich zu den Ist-Prozessen aufnehmen
2. Identifizieren derjenigen Prozess-Kennzahlen, die sich direkt auf die Kundenperspektive auswirken
3. Identifizieren von Kennzahlen auf Mitarbeiterebene, die sich auf die relevanten Kennzahlen auf Prozessebene auswirken
4. Zusammenhänge aller anderen Kennzahlen mit denen der finanziellen Perspektive herstellen.

STRATEGISCHE LANDKARTE

Zu beachten:

Der Aufwand dieser Methode hängt maßgeblich von der vorhandenen Datenbasis, dem gewünschten Detaillierungsgrad und den zu betrachtenden Bereichen ab.



BEISPIEL

Finanz-
Perspektive

Kunden-
Perspektive

Prozess-
Perspektive

Mitarbeiter-
Perspektive

