

Odcinek 2

Znamy cel podróży, mamy biznes wiec w drogę ... po nawigację lub podążajmy w stronę słońca (byleby tylko się nie sparzyć).

Po pierwsze trzeba właściwie dobrać wskaźniki (wskazówki, drogowskazy) w różnych perspektywach. Tu na szczęście nie trzeba wyważać otwartych drzwi – wiele osób zrobiło już na tym naukową karierę, przetarło szlak, przetestowało, przejechało skutecznie tą drogę wiec po co uczyć się na własnych jeśli można na cudzych błędach i wykorzystać ich doświadczenia.

Po drugie wskaźniki trzeba dystrybuować, poprawiać, mierzyć – muszą one stać się swoistą „autostradą”, pozwalającą komunikować strategię i usprawniać jej realizację na różnych szczeblach przedsiębiorstwa. Jeszcze niedawno było to w zasadzie niemożliwe.. W dzisiejszych czasach w realizacji tych zamierzeń pomagają zaawansowane narzędzia informatyczne.

Po trzecie wskaźniki można zgrupować w 4 perspektywach: finansowej, Klienta, procesów wewnętrznych oraz rozwoju (**tzw. napęd 4x4 czyli perspektywy balanced scorecard**).

- perspektywa finansowa to długoterminowy cel przedsiębiorstwa, jakim jest zwrot z inwestycji; jest punktem odniesienia dla celów z pozostałych perspektyw – w końcu celem jest zysk, pieniądze, taki z reguły jest sens prowadzenia biznesu.
- perspektywa Klienta definiuje, co należy zrobić, aby zadowolić Klientów (zdobyć i utrzymać) to dzięki nim zarabiasz
- perspektywa procesów wewnętrznych - jak udoskonalić organizację tak, aby usprawnić realizację celów zawartych w powyższych perspektywach.
- perspektywa rozwoju ma zapewnić infrastrukturę do realizacji strategii – nowoczesny sprzęt i wykwalifikowaną, mało-rotującą kadrę.

Zdefiniowanie wskaźników w każdym obszarze pozwala precyzyjnie opisać strategię przedsiębiorstwa. Wyraźne, logiczne powiązanie między perspektywami: naszym celem jest **zarabianie (finanse)**, aby zarabiać potrzebny jest sukces rynkowy – **Klient**, do którego dotrzemy i usatysfakcjonujemy dzięki efektywnej organizacji (**procesom wewnętrznym**), zapewniającej stałe inwestowanie **w rozwój**. Patrząc od drugiej strony: inwestycje w ludzi i infrastrukturę stworzą sprawną organizację, która zapewni przewagę i sukces na rynku oraz zyski inwestorom, właścicielom.

Zatem wskaźniki powinny zawierać:

- **Cel strategiczny**
- **Miernik realizacji**
- **Wartość historyczną**
- **Wartość oczekiwaną**
- **Termin osiągnięcia**

O perspektywach i wskaźnikach w kolejnym odcinku...