



## 4. Steuern von Geschäftsprozessen im bürowirtschaftlichen Umfeld

### 4.1. Aufbereiten von Kennzahlen zur Unterstützung der Steuerung betrieblicher Entscheidungsprozesse



# Betriebliches Zielsystem

## **Begriff:**

Ziele sind erwünschte, durch ein bestimmtes Handeln zu erreichende Situationen.

Ein **Zielsystem** ist eine strukturierte Menge von Zielen, es dient der Ordnung einzelner Ziele, der Gewichtung der anvisierten Ziele, der Koordinierung und der Steuerung von Handlungen.



# Betriebliches Zielsystem

## Zielinhalt

### Was soll erreicht werden?

#### **Formalziele** = Erfolgsziele

- Ertrag
- Aufwand
- Gewinn
- Rentabilität
- Liquidität
- Produktivität
- Wirtschaftlichkeit
- ...

#### **Sachziele** = konkrete Maßnahmen, um Formalziele zu erreichen

- Bessere Produkte
- Kürzere Lieferzeiten
- Erhöhung des Lagerumschlags
- Bessere Maschinenauslastung
- Besserer Kundenservice
- ...

# Shareholder Value - Ansatz

Ziel der Unternehmensführung ist es, den Shareholder Value, den **Wert der Eigenkapitals**, zu erhöhen. Somit muss die Unternehmensführung Geschäftsstrategien nach Maßgabe der Renditen, die sie für die Aktionäre schaffen, beurteilen.

Der Shareholder Value errechnet sich aus:

Shareholder Value = Unternehmenswert – Fremdkapital

Für die Aktionäre stellt sich der Shareholder Value als sogenannter Total Return dar, nämlich der Summe aus Kursgewinnen, Dividenden und Bezugsrechten.



# Stakeholder Value - Ansatz

Der Stakeholder Value Ansatz berücksichtigt neben der Interessen der Aktionäre, **weitere für ein Unternehmen wichtige Anspruchsgruppen:**

Fremdkapitalgeber, Lieferanten, Mitarbeiter, Aufsichtsrat, Gewerkschaften/Arbeitgeberverbände Vorstand/Top-Management, Kunden/Konsumenten, Öffentlichkeit, Staat.

Dieser Ansatz behebt den Mangel der Eindimensionalität, charakteristisch ist für ihn folglich der **Zielpluralismus**; somit als Weiterentwicklung des Shareholder Value Ansatzes gesehen werden.



# Dynamische Nutzenbalance

Im Rahmen des Synergiemanagements ist ein dauerhafter Markterfolg nur auf Basis einer Balance zwischen **Kunden-, Mitarbeiter- und Betriebsnutzen** möglich.

Ziel ist die Maximierung von Kunden-, Mitarbeiter- und Betriebsnutzen im **Gesamtsystem**.



[Link](#)



# Balanced Scorecard

Die Balanced Scorecard - der ausgewogene Berichtsbogen - ist ein (relativ) neues Instrument der Leistungsmessung.

Dieses System betrachtet das Unternehmen stets aus folgenden vier Perspektiven:

- finanzwirtschaftliche Perspektive,
- Kundenperspektive,
- interne Prozessperspektive
- Lern- und Entwicklungsperspektive.

