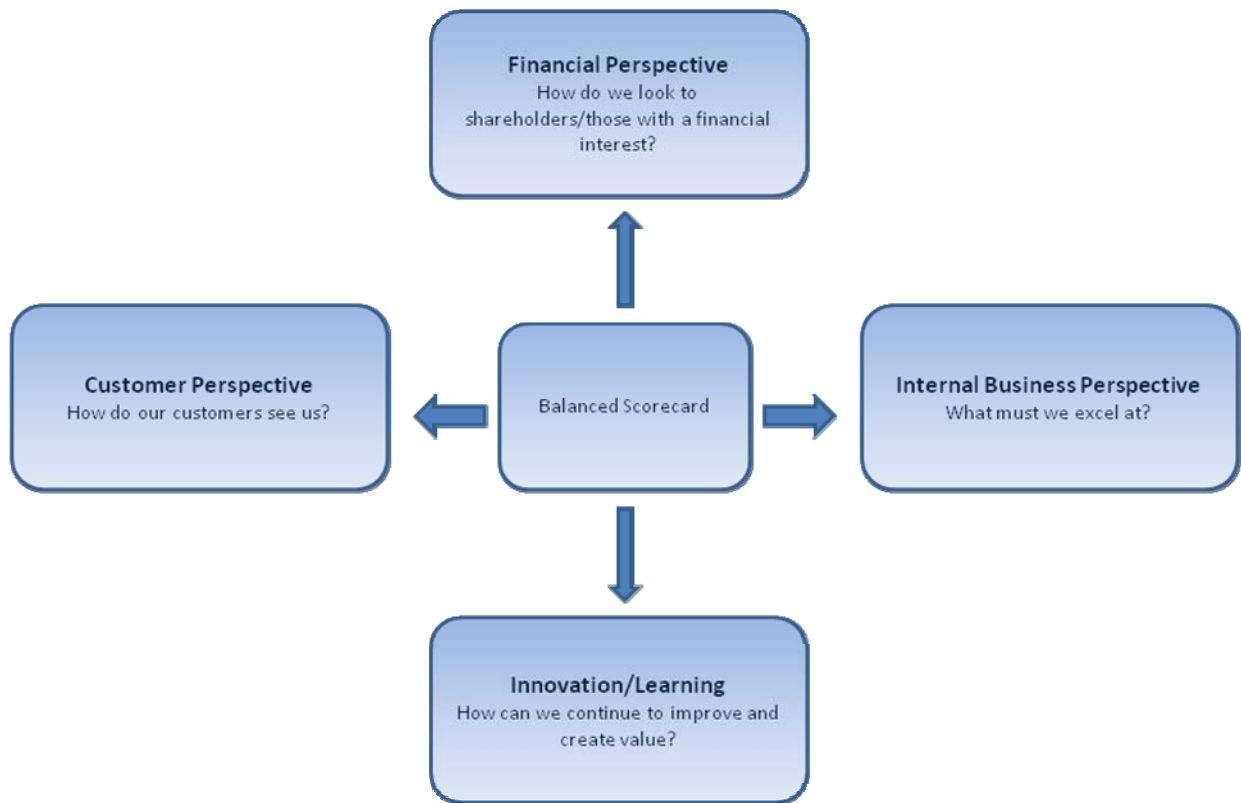




Prezentarea perspectivelor Balanced Scorecard



Perspectiva Clienților

Aceștia sunt indicatorii principali: dacă aveți clienți care nu sunt satisfăcuți, ei vor găsi alți furnizori care să le satisfacă nevoile. Performanța scăzută din această perspectivă este un indiciu cheie pentru anticiparea unui declin al vânzărilor și al veniturilor, chiar dacă situația financiară pare stabilă pe termen scurt. În dezvoltarea sistemului de măsurare a satisfacției, clienții trebuie analizați în funcție de tipul lor și de tipul de procese pentru care oferim un produs sau serviciu acelu grup de clienți.

Perspectiva Financiară

Informațiile financiare precise și oferite la momentul oportun vor fi întotdeauna o prioritate, iar managerii vor face tot posibilul pentru a le obține.

Perspectiva Proceselor Interne

Aceasta perspectivă se referă la procesele interne ale companiei. Indicatorii de performanță folosiți pentru aceasta perspectivă permit managerilor să înțeleagă cât de bine sunt coordonate activitățile organizației și dacă produsele și serviciile oferite corespund cerințelor clienților (misiunea). Acești indicatori trebuie selectați cu grijă de către cei care cunosc cel mai bine procesele. De exemplu, misiunea unei organizații este ceva unic, care nu poate fi creată de o persoană din afara companiei.

Perspectiva Oamenilor/ de Învățare și Dezvoltare

Perspectiva include pregătirea angajaților și atitudinile culturale ale angajaților în legătură cu dezvoltarea individuală și organizațională. Într-o companie orientată spre învățare, oamenii – principalii deținători ai cunoștințelor - sunt resursa principală. În contextul actual al dezvoltării rapide a tehnologiei, devine necesar pentru "knowledge workers", să fie într-o continuă dezvoltare și învățare.