



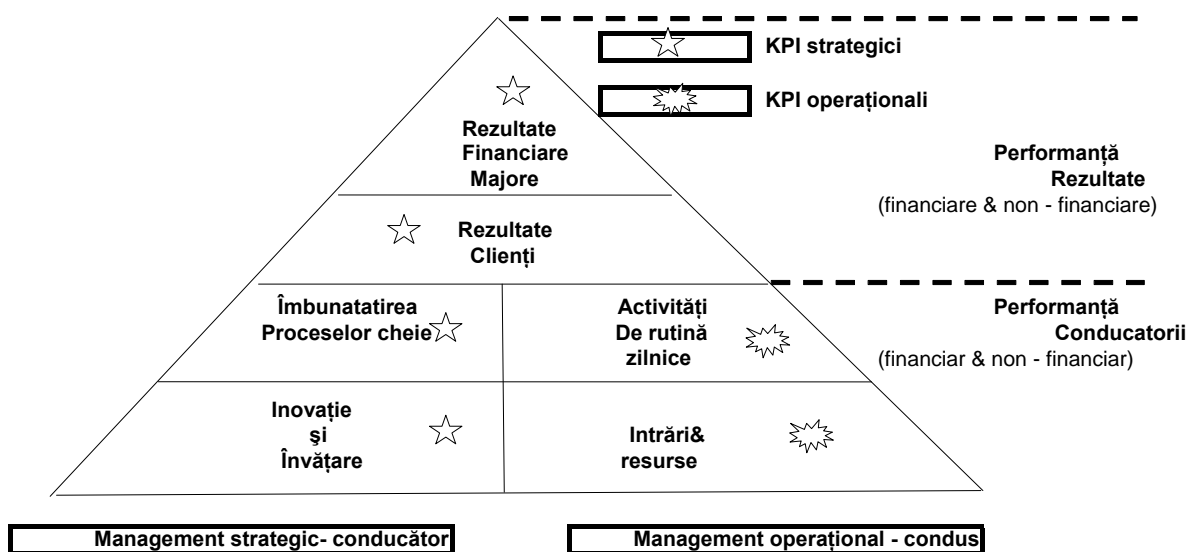
Raportarea Strategică vs. Operațională

Toți indicatorii de performanță sunt importanți. Totuși, unii indicatori sunt mai importanți la nivel strategic decât alții. Indicatorii Cheie de Performanță la nivel strategic sunt cei care fac parte din strategia ariilor funcționale din organizații. La nivel operațional este folosit un set mult mai variat de astfel de indicatori.

De-a lungul procesului de planificare strategică, schimbările aduse strategiei sunt transpuse în obiective strategice care determină motivele pentru care noi inițiative și programe sunt necesare. Indicatorii Cheie de Performanță la nivel strategic măsoară progresul în vederea atingerii obiectivelor strategice, atât la nivel de cauză, cât și la nivel de efect. Managerii trebuie să analizeze tendințele acestora și cauza lor în timpul întâlnirilor de evaluare a performanței strategice.

Indicatorii Cheie de Performanță la nivel strategic se împart în cele patru categorii tradiționale a Balanced Scorecard: rezultate financiare majore, perspectiva clienților, îmbunătățirea capacității proceselor, inovația și învățarea (oamenilor din organizație). Acestea sunt ilustrate în piramida sistemului de măsurare de mai jos.

Rapoarte manageriale – Legătura între management strategic și management operațional



Fiecare activitate realizată în organizații are un impact - minor sau major - asupra clienților și a rezultatelor financiar. Prin măsurarea performanței, organizațiile pot urmări cât de bine sunt îndeplinite aceste responsabilități. Ele pot fi pe termen scurt, cum ar fi cantitatea de resurse folosite pentru oferirea de servicii și produse în ziua de astăzi. Sau pot fi pe termen lung, cum ar fi cât de bine dezvoltăm serviciile și capabilitatea proceselor prin inițiative inovatoare și învățare organizațională bazată pe îmbunătățirea sistemelor și dezvoltarea oamenilor.