

## Leitfragen zu den Perspektiven der Balanced Scorecard

### Finanzperspektive

- Gibt es Klarheit über unser Kerngeschäft, unsere Kernkompetenzen, den Nutzen der Organisation / des Bereichs für die Kunden?

-----  
-----

- Was wollen wir finanziell erreichen?

-----  
-----

- Was erwarten die Shareholder/Eigentümer finanziell?

-----  
-----

- Welche finanziellen Ziele müssen wir erreichen, damit auch die Ziele

-----  
-----

- der anderen Perspektiven erreichbar sind?

-----  
-----

### Prozessperspektive

- Welche Ziele sind hinsichtlich der Prozesse zu setzen, um die Ziele

-----  
-----

- der Finanz-/Kunden-/Potenzialperspektive zu erreichen?

-----  
-----

- Welche bestehenden und neuen Prozesse sind für einen langfristigen Erfolg wichtig?

-----  
-----

- Durch welche internen Prozesse müssen wir uns auszeichnen, um unsere Kunden, Mitglieder und Eigentümer zufriedenzustellen?

-----  
-----

### Innovation und Entwicklung (Potenzialperspektive)

- Welche Ziele sind hinsichtlich der Potenziale (Beschaffung von Infrastruktur, Aus- und Weiterbildung, Mitarbeiter) zu setzen, um den aktuellen und künftigen Herausforderungen gewachsen zu sein und die Prozessziele, die Kunden-/-/Marktziele und die Finanzziele zu erreichen?

-----  
-----

- Wie müssen wir uns entwickeln, um langfristig erfolgreich zu sein?

-----  
-----

- Wie können wir unsere Position durch Verbesserungen ausbauen?

-----  
-----

- Welche Ziele für die Potenzialentwicklung müssen erreicht werden?

-----  
-----

### Kundenperspektive

- Welche Ziele sind hinsichtlich Struktur und Anforderungen der Kunden zu setzen, um die finanziellen Ziele zu erreichen?

-----  
-----

- Wie können wir eine langfristige Kundenzufriedenheit sicherstellen?

-----  
-----

- Wie sollen wir gegenüber unseren Kunden auftreten, um unsere Vision zu realisieren?

-----  
-----