Vervollständigen Sie folgende Balanced Scorecard mit eigenen Annahmen für eine Immobilienkanzlei in Wien. Formulieren Sie für die Bereiche: Finanzen, Kunden, Prozesse und Wissen vorgegebenen Ziele 2 entsprechende Messgrößen, eine operationale Zielvorgabe und eine Maßnahme

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Bereich | Ziel | Messgröße | Zielvorgabe | Maßnahmen |
| Finanzen | Steigerung der Umsatzerlöse | Umsatzwachstum  Auftragsvolumen | 20% in den nächsten 5 Jahren | Plakatwerbekampagne in Wien  Anzeigen in allen Bezirksblättern |
| Kunden | Marktführer in Wien im Bereich Gewerbeimmobilien | Neukunden im Bereich Gewerbeimmobilien  Marktanteil | In 2 Jahren Marktführer sein | Gezielte Teilnahme an Immobilienwirtschaftsmessen  Immoscout inserieren |
| Prozesse | Anzahl der Kundenbeschwerden senken | Anzahl Beschwerdebriefe  Wiederholungsaufträge | Um 50 % | Bessere Betreuung durch Fachpersonal. Finden von geschulten spezialisierten Makler |
| Wissen | meist genannte Immo-kanzlei in Branchenzeitschriften werden | Anzahl der Nennungen  Fachartikel unserer Mitarbeiter | In 3 Jahren meistgenannt sein | Anschreiben aller Fachzeitschriften,  Steigerung der Ausschreibungszahlen |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Bereich | Ziel | Messgröße | Zielvorgabe | Maßnahmen |
| Finanzen | Steigerung der Umsatzerlöse um | Umsatzwachstum  Auftragsvolumen | 20% in den nächsten 5 Jahren | Plakatwerbekampagne in Wien  Anzeigen in allen Bezirksblättern |
| Kunden | Marktführer in Wien im Bereich Gewerbeimmobilien | Neukunden im Bereich Gewerbeimmobilien  Marktanteil | In 2 Jahren Marktführer sein | Gezielte Teilnahme an Immobilienwirtschaftsmessen  Immoscout inserieren |
| Prozesse | Anzahl der Kundenbeschwerden senken | Anzahl Beschwerdebriefe  Wiederholungsaufträge | Um 50 % | Bessere Betreuung durch Fachpersonal. Finden von geschulten spezialisierten Makler |
| Wissen | meist genannte Immo-kanzlei in Branchenzeitschriften werden | Anzahl der Nennungen  Fachartikel unserer Mitarbeiter | In 3 Jahren meistgenannt sein | Anschreiben aller Fachzeitschriften,  Steigerung der Ausschreibungszahlen |

Musterlösung