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  | UmsatzwachstumAuftragsvolumen  |  20% in den nächsten 5 Jahren | Plakatwerbekampagne in WienAnzeigen in allen Bezirksblättern |
| Kunden  | Marktführer in Wien im Bereich Gewerbeimmobilien | Neukunden im Bereich GewerbeimmobilienMarktanteil | In 2 Jahren Marktführer sein | Gezielte Teilnahme an ImmobilienwirtschaftsmessenImmoscout inserieren |
| Prozesse  | Anzahl der Kundenbeschwerden senken | Anzahl BeschwerdebriefeWiederholungsaufträge | 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  | UmsatzwachstumAuftragsvolumen  |  20% in den nächsten 5 Jahren | Plakatwerbekampagne in WienAnzeigen in allen Bezirksblättern |
| Kunden  | Marktführer in Wien im Bereich Gewerbeimmobilien | Neukunden im Bereich GewerbeimmobilienMarktanteil | In 2 Jahren Marktführer sein | Gezielte Teilnahme an ImmobilienwirtschaftsmessenImmoscout inserieren |
| Prozesse  | Anzahl der Kundenbeschwerden senken | Anzahl BeschwerdebriefeWiederholungsaufträge | 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