



## Performance Measurement

Die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens wird heute maßgeblich entschieden durch die Effizienz von Geschäftsprozessen im Sinne von Antwortzeit und Durchsatz einzelner Elementarfunktionen bis hin zu Prozessdurchlaufzeiten. Informationssysteme unterstützen recht unterschiedlich derartige Geschäftsprozesse.

In zahlreichen Unternehmen werden die Leistungen der verschiedenen Bereiche und Ebenen nicht ausreichend transparent gemacht. Nicht erst seit dem Bekanntwerden der Balance ScoreCard ist Performance Management ein zentrales Thema im strategischen, aber auch im operativen Bereich.

Allen Systemen sollte das Prinzip der Verknüpfung von operativen Kennzahlen mit den strategischen Führungsinstrumenten zugrunde liegen. Jedoch zeigt sich, dass jedes Konzept in bestimmten Bereichen seine Stärken und Schwächen hat und dass selbst mit der BSC oder der Erfolgsfaktorenanalyse nicht alle Bereiche eines Performance Measurement vollständig abgedeckt werden.

Auf das unternehmensspezifische Umfeld abgestimmte Lösungen, d.h. Verknüpfungen sich ergänzender Konzepte sind hier sinnvoll.

Der Aufbau eines Monitoringsystems durch regelmäßige Leistungsmessung stellt eine wichtige Voraussetzung für Analysen der Unternehmensdynamik dar. Leistungsbemessung und Leistungsbewertung sind keine Momentaufnahme, sondern müssen als Prozess der kontinuierlichen Leistungserhebung und –verbesserung charakterisiert werden.

Denn die Ziele sollen sein: Verbesserung von Planungs- und Steuerungsabläufen, Erhöhung der Kommunikation über Schnittstellen hinweg und Optimierung der Leistungseinheiten.

Performance Measurement erleichtert so zum Beispiel im Bereich der Kundenbeziehung die Identifikation und Beseitigung von Prozessschwächen und ermöglicht somit ein aussagekräftiges Bild über die Qualität der individuellen Beziehung und den kundenindividuellen Erfolg.