

# Perspektywy strategiczne



## Zadanie 7. SKW

---

W celu utworzenia Strategicznej Karty Wyników:

1. Przeprowadź analizę misji, wizji i strategii
2. Dobierz cele strategiczne (zadania) do każdej z czterech perspektyw SKW
3. Sporządź SKW dla jednego wybranego celu w każdej z perspektyw

# Odpowiedzi - przykład

## KLIENCI

1. Satysfakcja klienta
2. Efektywne usługi
3. Partnerstwo
4. Skuteczny serwis posprzedażowy

## FINANSE

1. Optymalizacja kosztów zakupów

## MISJA WIZJA STRATEGIA

## PROCESY WEWNĘTRZNE

1. Realizacja zamówień
2. Terminowość dostaw
3. Komunikacja wewnętrzna

## WIEDZA I ROZWÓJ

1. Dostosowanie struktury organizacyjnej
2. Dostęp do kluczowych informacji
3. Szkolenia
4. Zadowolenie pracowników

# Perspektywa klienta - przykład

CEL	MIERNIKI	PLANOWANY REZULTAT
<b>1. Satysfakcja klienta</b> <b>a. Źródło danych:</b> badanie satysfakcji klientów, badanie ilościowe <b>b. Generowanie danych:</b> z ankiet, wprowadzanie danych do Excela, obliczenia, wyniki. <b>c. Weryfikowanie danych:</b> kierownicy odpowiedzialni za opracowanie wyników badania, raporty.	<b>Terminowość:</b> stopień zadowolenia klientów z terminowego przetwarzania zamówień, działań planistycznych i bieżącej komunikacji.  <b>Jakość:</b> stopień zadowolenia klientów z jakości dostarczanych im towarów i usług.	98% w IV kwartale 2022

# Perspektywa procesów wewnętrznych - przykład

CEL	MIERNIKI	PLANOWANY REZULTAT
<b>1. Komunikacja wewnętrzna</b> <b>a. Źródło danych:</b> badania fokusowe pracowników w działach, badanie jakościowe <b>b. Generowanie danych:</b> wprowadzanie danych do bazy, opracowania, raporty. <b>c. Weryfikowanie danych:</b> kierownicy działów odpowiedzialni za opracowanie wyników badań, raportowanie wyników - dział HR.	<b>Skuteczność:</b> sposób w jaki osiągane są cele komunikacji wew. <b>Jakość:</b> stopień zadowolenia pracowników z jakości dostarczanych im informacji. <b>Czas:</b> informacje dostarczane są na czas, brak opóźnień	85% w II półroczu 2022 90% w I półroczu 2023 95% w II półroczu 2023

# Perspektywa wiedzy i rozwoju - przykład

CEL	MIERNIKI	PLANOWANY REZULTAT
<b>1. Szkolenia</b> <b>a. Źródło danych:</b> badanie kompetencji pracowników w działach, rozmowy z kierownikami, badanie jakościowe (dział HR). <b>b. Generowanie danych:</b> wprowadzanie danych do bazy, opracowania, raporty. <b>c. Weryfikowanie danych:</b> kierownicy działów odpowiedzialni za opracowanie wyników badań, raportowanie wyników (z działem HR).	<b>Skuteczność:</b> realizowanie misji i wizji oraz osiągnięcie celów organizacji	90% w III kwartale 2022

# Perspektywa finansowa - przykład

CEL	MIERNIKI	PLANOWANY REZULTAT
<b>1. Optymalizacja kosztów zakupów</b> <b>a. Źródło danych:</b> system monitorowania wewnętrznego <b>b. Generowanie danych:</b> koszt obliczany na podstawie danych dostarczanych przez system <b>c. Weryfikowanie danych:</b> kierownik działu zakupów, raportowanie	<b>Współczynnik kosztów zakupów (wkz) w %</b> według wzoru	2,5 % w II kw. 2022