



*propone un progetto per strutturare nell'organizzazione del Cliente un sistema di management innovativo, completo ed integrato, fondato sui principi della **Balanced Scorecard**.*



❖ **La Balanced Scorecard (BSC): cos'è?**

La **BSC** conserva il tradizionale modello di misurazione della contabilità analitica ma in particolare integra queste informazioni con la misurazione delle performance relative alla gestione dei clienti, alla qualità dei processi, alla capacità di innovazione al fine di creare una capacità competitiva.

❖ **La Balanced Scorecard (BSC): perché realizzarla?**

L'implementazione della **BSC** nell'organizzazione aziendale rende possibile il monitoraggio continuo e costante delle variabili critiche rilevate al fine di dare una visibilità multipla delle performance aziendali passate, correnti e future, nei seguenti aspetti:

- *Economico*: valutazione di indicatori tradizionali tipo indici di bilancio e di flusso
- *Clienti*: valutazione di indicatori prestazionali, di servizio, di Customer Satisfaction
- *Processi*: valutazione di indici prestazionali di efficienza ed efficacia di processo e conformità procedurale
- *Innovazione*: valutazione di indicatori relativi al patrimonio di risorse (tecnologiche e umane) ed alla capacità di innovazione

Tale sistema di management produce una declinazione delle strategie e della visione della proprietà in obiettivi operativi, in modo da ottenere una piena partecipazione e condivisione degli obiettivi stessi e delle strategie da tutti coloro che fanno parte dell'azienda.

❖ **La Balanced Scorecard (BSC): come realizzarla?**

Per introdurre nell'azienda tale innovativo sistema di gestione, si procede alla costruzione di una **BSC**, attraverso le seguenti fasi:

- Analisi della politica (Strategy Mapping), della strategia e della "mission" aziendale
- Individuazione dei Fattori Critici di Successo (FCS) attraverso un'analisi SWOT: punti di forza (**Strengths**), di debolezza (**Weaknesses**), opportunità (**Opportunities**) e ostacoli (**Threats**)
- Drill down (esplosione degli FCS per la determinazione degli indicatori significativi da considerare)
- Ipotesi di metrica (*indicatori di performance*)
- Validazione della metrica scelta: simulazione della performancee valutazione delle interferenze fra gli indicatori
- Determinazione della **BSC** (con determinazione degli obiettivi)

Nel caso in cui l'azienda sia già certificata ISO 9001, è prevedibile anche un'attività di assistenza volta all'integrazione di quanto fatto negli strumenti già esistenti all'interno del sistema di gestione per la qualità (politica per la qualità, gestione degli obiettivi, piano di miglioramento, ecc.).

❖ **La Balanced Scorecard (BSC): un passo successivo**

In base alle caratteristiche dell'azienda, al grado di sviluppo verticale dell'azienda (cioè del suo decentramento/delega delle responsabilità e poteri), è possibile "esplosione" ulteriormente i FCS, trasferirli ai livelli più operativi dell'organizzazione, attraverso la realizzazione di ulteriori **BSC**, contenenti obiettivi più operativi e mirati.