

## Glossar zu Performance Measurement

*Im Zuge der Weiterentwicklung der Informationstechnologie und ihrer Anwendungen entstehen laufend neue, auch synonyme und leider oft unscharf gegeneinander abgegrenzte Begriffe. Das ab diesem Heft aufgenommene Glossar zum jeweiligen Schwerpunktthema soll Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, den Umgang damit erleichtern. HMD-Beiträge werden aktuell erstellt und kurzfristig abgegeben. Deshalb lassen sich die Autoren nur schwer auf eine einheitliche Terminologie verpflichten, die zudem Ihrer Praxiserfahrung widersprechen könnte. Auch in diesem Zusammenhang hoffen wir, dass das Glossar, z.B. bei den Ihnen noch weniger vertrauten Schwerpunktthemen, für Sie hilfreich ist. Ihre Anregungen dazu sind uns wie immer herzlich willkommen (hmd@dpunkt.de)!*

### **Balanced Scorecard (BSC):**

Managementmethode, bei der in einer Analyse und Bewertung eines Unternehmens ein Gleichgewicht der strategischen Zielsetzungen mit den Leistungsdaten angestrebt wird. Neben der finanziellen Perspektive werden die Kunden-, interne Geschäfts- sowie die Innovations- und Lernperspektive mit qualitativen und quantitativen Zielen berücksichtigt.

### **Benchmarking:**

Beinhaltet den Vergleich von Produkten, Dienstleistungen und insbesondere Prozessen zwischen Unternehmen. Die Gegenüberstellung wichtiger → *Kennzahlen* zeigt, wo ein Unternehmen im Vergleich zu seinen Wettbewerbern steht. Darüber hinaus können erfolgreiche Vorgehensweisen von Spitzenunternehmen (→ *Best Practice*) übernommen werden oder Anregung zur unternehmensinternen Innovation geben. Neben dem »Externen Benchmarking« findet im innovativ denkenden Unternehmen auch verstärkt das »Interne Benchmarking« Anwendung.

### **Best Practice:**

Lösungen, die bereits realisiert wurden und ihre Zielvorgaben mit den besten Ergebnissen erfolgreich erreicht haben. Es wird ein Vergleich angestrebt, damit mögliche Fehlerquellen bei ähnlichen zu entwickelnden Lösungen von Anfang an ausgeschlossen werden können. Im Gegensatz zur besten möglichen Lösung ist Bezugspunkt von »Best Practice« lediglich die beste realisierte Lösung. »Best Practice« muss nicht

unbedingt von einem Wettbewerber stammen, oftmals sind es gerade branchenübergreifende → *Benchmarking*prozesse, die den größten Fortschritt erzeugen.

### **Business Intelligence (BI):**

Zusammenfassung aller informationstechnischen Instrumente, die das Auswerten von unternehmensweit verfügbaren Daten und Informationen unterstützen (siehe auch HMD 222).

### **Community:**

(engl. für »Gemeinschaft«) Kommunikationsplattform (z.B. Website), auf der sich Teilnehmer mit ähnlich gelagerten Interessen treffen und ihre Erfahrungen austauschen. Communities profitieren von dem Grundsatz, dass alle Teilnehmer zum Erfolg beitragen, indem sie ihr Wissen einbringen. Neben Communities, die für alle Interessenten offen stehen, existieren auch geschlossene Communities. Während sich die ersten Communities alle auf den B2C-Sektor konzentrierten, nutzen mittlerweile auch viele Unternehmen dieses Konzept im B2B-Bereich. Eine Community ist als virtuelle Gemeinschaft in vielerlei Hinsicht mit einer realen zu vergleichen: Es nehmen reale Personen teil, die über ähnliche Interessen verfügen. Zur Kommunikation werden verschiedene Kanäle (E-Mail, Chat, News-groups etc.) eingesetzt.

### **Geschäftsprozess:**

Integrierte, zeitlich-logische Anordnung von Aktivitäten (Vorgängen/Tätigkeiten), die zur Wertschöpfung in der Unternehmung einen wesent-

## Glossar zu Performance Measurement

lichen Beitrag leisten. Darüber hinaus sollte jeder Prozess einen messbaren In- und Output haben, wiederholbar sein und eindeutig einem Verantwortungsbereich zuzuordnen sein.

### **Intangible Assets:**

Immaterielles Vermögen eines Unternehmens, das sich in wirtschaftlichen Vorteilen (z.B. Spezialisten-Know-how, Expertisen, Marken, Standortvorteilen) ausdrückt, die keine physische Substanz besitzen.

### **Intellectual Capital Management (ICM):**

Erweiterung der bestehenden → *Wissensmanagement*-Ansätze. ICM verfolgt dabei gleichzeitig das Ziel, die → *Intangible Assets* eines Unternehmens mit den → *Tangible Assets*, die traditionell in einem Unternehmen spätestens über die Bilanz ausgewiesen werden, vergleichbar zu machen. Im Unterschied bzw. in Ergänzung zum → *Wissensmanagement* wird damit insbesondere die Frage der Planung, Kontrolle und Steuerung dieses intellektuellen Materials und weniger deren Entstehung, Zirkulation und die Prozesse ihrer Nutzung in konkreten Arbeitssystemen adressiert.

### **Kennzahlen:**

Maßzahlen aus dem Rechnungswesen einer Unternehmung, die die Leistungsfähigkeit unterschiedlicher Unternehmensbereiche oder verschiedener Unternehmen zueinander messbar machen sollen.

### **Knowledge Management:**

Managementansatz, der darauf abzielt, die Informationen in einem Unternehmen zu lokalisieren, zu bewerten, an der richtigen Stelle abzuspeichern und den entsprechenden Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen (siehe auch HMD 208).

### **Kritische Erfolgsfaktoren (KEF):**

Beschreiben die 5 bis 9 wesentlichen Einflussfaktoren für den Gesamterfolg eines Unterneh-

mens. Typischerweise werden immer wieder folgende Erfolgsfaktoren genannt: Kosteneffizienz, Qualität, Geschwindigkeit, Kundenzufriedenheit, Flexibilität und Innovationskraft.

### **Performance Measurement:**

Neuere → *Kennzahlensysteme*, mit denen der Ansatz verfolgt wird, Steuerungsdefizite bislang in der Unternehmenspraxis verwendeter Kennzahlensysteme zu überwinden. Dazu werden neben monetären auch nichtmonetäre Kennzahlen in verschiedenen Dimensionen (z.B. Kosten, Zeit, Qualität, Innovationsfähigkeit, Kundenzufriedenheit) zur Steuerung herangezogen. Die *Balanced Scorecard* sowie die Performance Pyramid sind aktuelle Performance-Measurement-Ansätze.

### **Software Performance Engineering (SPE):**

Zielstellung des Software Performance Engineering besteht vordergründig darin, die Leistung eines Informationssystems im Sinne von Antwortzeit, Durchsatz und fachlichen Prozessdurchlaufzeiten bereits während der Entwicklung zu berücksichtigen. Wenngleich das SPE als im Software Engineering integrierter Prozess zu betrachten ist, kann es nicht völlig separiert von anderen Performance-relevanten Aufgabstellungen innerhalb des Life-Cycles eines IT-Systems betrachtet werden.

### **Supply Chain Management (SCM):**

Organisatorisch und informationstechnologisch geprägter Ansatz zur Gestaltung und Koordination logistischer Netzwerke.

### **Tangible Assets:**

Materielles und in der Regel bilanzierbares Vermögen eines Unternehmens.

### **Wissensmanagement:**

(siehe *Knowledge Management*)