

Vorteile einer 360-Grad-Ansicht

VDAB, die flämische Behörde für Arbeit und Berufsschulung in Belgien, ist eine komplexe Organisation, die ein ausgedehntes Netzwerk örtlicher Arbeitsämter umfasst. Letztes Jahr implementierte die Behörde SAS Strategic Performance Management für die Umsetzung ihres Balanced-Scorecard-Systems.

Die Managementstrategien von VDAB sind seit Gründung der Behörde immer zielorientiert gewesen und es wird ein breites Spektrum von Indikatoren gemessen, wie zum Beispiel die Anzahl der vermittelten Stellen oder die Anzahl der Arbeitsuchenden. „Unser Problem ist, dass die wachsende strategische Bedeutung unserer örtlichen Arbeitsämter zu einem exponentiellen Anwachsen der gesammelten Daten geführt hat.“, erklärt Bart van Schel, Direktor für Datenverwaltung und -analyse. Um eine so komplexe Organisation führen zu können, benötigen Manager nicht nur Zahlen und Werte, sondern eine klare, jederzeit verfügbare Sicht auf die Organisationsleistung.

„Ehrlich gesagt wurden die Informationen, die unser Enterprise Information System (EIS) lieferte, so umfangreich und komplex, sodass sie für unsere Führungskräfte immer weniger nützlich waren“, fügt van Schel hinzu. „Wir benötigten dringend ein leistungsfähiges Werkzeug zur Kommunikation und visuellen Darstellung, das die wirklich relevanten und strategisch wichtigen Informationen aus dem EIS abrufen und für alle Managementebenen verfügbar macht. Für uns hat sich dabei ein Balanced-Scorecard-System, das mit SAS Strategic Performance Management visuell dargestellt wird, als eine sehr erfolgreiche Lösung erwiesen.“

Daten auf einen Blick

„Dank der angepassten interaktiven Benutzerportale in Strategic Performance Mana-



gement ist das Definieren und Überwachen entscheidender Messwerte jetzt sehr einfach.“ sagt van Schel. „Jede Division und jedes örtliche Arbeitsamt erscheint auf dem Startbildschirm. Mit einem einzigen Mausklick gelangt der Benutzer auf eine niedrigere Organisationsebene mit detaillierteren Informationen. Übersichtliche Diagramme zeigen die Entwicklung der verschiedenen Parameter. Benutzerfreundlich angeordnete Tabellen mit Symbolen und Farbschemata machen die Interpretation und den Vergleich von Leistungen auf einen Blick möglich. Das System bietet zudem eine Reihe definierbarer Alarmgrenzwerte, die Problembereiche sichtbar machen, sodass Manager schnell die erforderlichen Massnahmen ergreifen können.“

Verantwortlichkeit stimulieren

Wichtige Informationen werden schnell und einfach für die gesamte Organisation verfügbar gemacht, und empfohlene Praktiken pflanzen sich wesentlich schneller auf alle Ebenen der Organisation fort. „Dank Strategic Performance Management konnten wir eine zentralisierte Organisationsleitung zu einem Bottom-Up-Managementstil erweitern. Dies hat insbesondere dazu geführt, dass regionale Manager grössere Verantwortung übernehmen konnten“, sagt van Schel. „Manager können die Leistungen ihres Arbeitsamts mit denen anderer Zentren vergleichen, was den internen Wettbewerb stimuliert und dazu führt, dass sie mehr Eigenverantwortung für schnelle und direkte Massnahmen übernehmen.“

„Der herkömmliche zielorientierte Managementansatz führt oft dazu, dass Manager sich mehr auf Zahlen und Werte als auf ihre Ziele konzentrieren.“ so van Schel. „Bei einem Balanced-Scorecard-System sind Zahlen nur der Ausgangspunkt für Managementaktivitäten. Strategic Performance Management eröffnet Managern viele verschiedene Möglichkeiten und Alternativen.“

SAS Institute AG

Patric Imark
patric.imark@sch.sas.com
Tel. 01 - 805 74 74