

Balanced Scorecard aplicado em Projetos WEB

Contribuição de Alexandre Nasiasene
28 de fevereiro de 2008
Última Atualização 16 de maio de 2008

O conceito do Balanced Scorecard (BSC) ajuda-o a traduzir a estratégia em ação. A criação do BSC tem início na visão e estratégias da organização, a partir das quais são definidos os fatores críticos de sucesso.

O Balanced Scorecard, criado por Kaplan & Norton e conhecido no mundo inteiro, tornou-se célebre ao relacionar os objetivos e os indicadores com a estratégia da empresa. O modelo de gestão de desempenho busca avaliar e atualizar a estratégia da organização, buscando uma nova dimensão para monitoramento do negócio. Pensando neste modelo, a Walkmedia desenvolveu uma metodologia de desenvolvimento de websites que leva em consideração o planejamento, gestão e monitoramento de resultados baseados em indicadores de desempenho que avaliam o retorno de investimento do site, segundo uma ótica do BSC. Ou seja, integrando indicadores financeiros e não financeiros, que garantem também uma perspectiva abrangente do desempenho das áreas críticas do negócio. São as 4 áreas propostas por Kaplan e Norton que são estudadas no projeto do portal:

- • Dimensão Financeira (Como estamos perante os investidores e acionistas (os donos do empreendimento)
- • Dimensão Cliente (Como estamos perante os clientes / mercado?)
- • Dimensão Processos (Como está o nosso desempenho nos processos e recursos críticos ?)
- • Dimensão Aprendizagem e Inovação (Como deveremos sustentar a nossa capacidade de mudança e melhoria?”?)

Como criar um Projeto BSCWEB

O momento de desenho de um novo projeto de internet, no momento de tamanha importância desta mídia no mundo, faz com que possa ser um bom momento para reavaliar a estratégia da empresa. São raras as empresas que param para pensar o seu negócio. Visão, missão, valores e planejamento estratégico. A Metodologia BSCWEB passa por 4 estágios que ajuda a desenvolver não só um website, mas uma verdadeira extensão do seu negócio na internet.

A imagem apresenta um exemplo muito genérico de um Scorecard. Para onde vamos? A visão: “Queremos dominar o Mercado.” Como? Através de um enfoque em eficiência de custos e elevada qualidade, investindo em novas tecnologias. Em que dimensões devemos procurar a excelência? Seguidamente, são identificados os Fatores Críticos de Sucesso para cada dimensão do Scorecard, que por sua vez são monitorizados através dos indicadores de desempenho. A utilização de indicadores permite a definição de metas concretas alinhadas com a estratégia da organização. Por forma a atingir as metas são definidas responsabilidades e identificados planos de ação.

Se construir um Scorecard é fácil, implementar um Scorecard gerível e utilizado pela organização é um desafio. Da mesma forma, fazer um site é fácil. Implementar um projeto monitorado e com resultados tangíveis é também um grande desafio.

Benefícios

Os benefícios decorrentes da implementação do BSC na sua empresa:

- • Traduz a estratégia em objetivos e ações concretas refletidas com máxima coerência no WEBSITE da Empresa
- • Promove o alinhamento dos indicadores chave com os objetivos estratégicos a todos os níveis organizacionais
- • Proporciona à gestão uma visão sistematizada do desempenho operacional;
- • Constitui um processo de avaliação e atualização da estratégia;
- • Facilita a comunicação dos objetivos estratégicos, focalizando os colaboradores na sua consecução;
- • Permite desenvolver uma cultura de aprendizagem e melhoria contínua;
- • Suporta a atribuição de incentivos em função do desempenho individual e da contribuição para os resultados do negócio.

Balanced Scorecard ajuda a reduzir a quantidade de informação utilizada a um conjunto mínimo de indicadores vitais e críticos.

Fonte: PauloVaz.net