

Sollte man die Anzahl der Leistungsindikatoren begrenzen, um effektiv zu sein?

Frédéric Le Pennec · 25. Oktober 2024



Die Begrenzung der KPI ist nicht immer der beste Ansatz, um eine Aktivität effektiv zu steuern. Die Herausforderung besteht vor allem darin, die Indikatoren zu priorisieren und die Aufmerksamkeit je nach den aktuellen Prioritäten zu verlagern.

Leistungsindikatoren (KPI) sind für die Unternehmensführung unerlässlich, aber die Frage taucht oft auf: Soll man ihre Anzahl wirklich reduzieren, um effektiv zu bleiben? Die Antwort ist nicht so offensichtlich. Natürlich ermöglichen KPI die Steuerung der Aktivität, aber es handelt sich nur um eine Auswahl von Indikatoren, die je nach den aktuellen Bedürfnissen als prioritär betrachtet werden. Dennoch bedeutet das nicht, dass man die anderen verfügbaren Indikatoren vernachlässigen sollte.

Nicht alle Indikatoren verdienen die gleiche Aufmerksamkeit

In der Tat ist es wichtig, ein breites Spektrum an Indikatoren zu überwachen, um eine vollständige Sicht auf die Aktivität zu gewährleisten. Nehmen wir das Beispiel des Armaturenbretts eines Autos. Wenn Sie fahren, haben Sie Zugang zu mehreren Informationen: Geschwindigkeit, Kraftstoffstand, Motordrehzahl, Motortemperatur usw. Sie schauen jedoch nicht ständig auf all diese Indikatoren. Sie konzentrieren sich hauptsächlich auf einige wenige, wie Geschwindigkeit und Kraftstoffstand. Dennoch, wenn ein Lämpchen plötzlich aufleuchtet, um eine Überhitzung oder einen niedrigen Reifendruck anzuzeigen, verlagert sich die Aufmerksamkeit sofort auf diese neuen Indikatoren, die dann kritisch werden.

Sekundäre Indikatoren ermöglichen das Erkennen schwacher Signale

Es ist genau das Gleiche in einem Unternehmen. Viele Indikatoren zu besitzen, ermöglicht es, alle Aspekte der Aktivität zu überwachen und schwache Signale zu erkennen, die frühe Indikatoren für potenzielle Probleme sind. Durch die Überwachung dieser sekundären Indikatoren können Sie Abweichungen antizipieren und Korrekturmaßnahmen ergreifen, bevor die Situation eskaliert. Dies ermöglicht proaktives Handeln und vermeidet ernsthaftere Krisen.

Ein heutiger sekundärer Indikator kann morgen prioritär werden

Zum Beispiel könnte in einer Beratungsfirma in Zeiten starken Wachstums ein Schlüssel-KPI die Umwandlungsrate von Interessenten in Kunden sein. Nichtsdestotrotz werden Indikatoren wie die Zufriedenheit der Berater oder die Fluktuationsrate der Teams, auch wenn sie aktuell nicht prioritär sind, im Hintergrund verfolgt. Wenn eine allmähliche Abnahme der Zufriedenheit der Berater festgestellt wird, könnte dieser Indikator schnell zu einem prioritären KPI werden. So könnten Sie handeln, bevor die Abgänge von Beratern signifikant zunehmen und eine Krise vermeiden.

Die eigentliche Frage: Welche Indikatoren sollten hervorgehoben werden?

Es ist also nicht immer die richtige Lösung, die Anzahl der Indikatoren zu begrenzen. Was man tun sollte, ist je nach Situation oder aktueller Strategie herauszufinden, welche Indikatoren als KPI hervorgehoben werden sollen, während eine umfassende Überwachung aller anderen beibehalten wird. Diese sekundären Indikatoren, auch wenn sie weniger sichtbar sind, sind entscheidend, um Anomalien zu erkennen und die Verwaltung im Laufe der Zeit anzupassen.

Steuern bedeutet auch, die Aufmerksamkeit zu verschieben

Genauso wie in einem Auto, bei dem Sie nicht ständig auf alle Anzeigen schauen, wissen Sie doch, dass sie da sind. Sie werden wichtig, sobald eine Anomalie auftritt, was es Ihnen ermöglicht, schnell zu reagieren und die Sicherheit Ihres Fahrens zu gewährleisten. In einem Unternehmen ist es genauso: Agilität besteht darin, zwischen den KPI je nach Priorität zu jonglieren und gleichzeitig die anderen Indikatoren im Auge zu behalten, um zukünftige Herausforderungen zu antizipieren.

Begrenzen Sie die Indikatoren nicht, priorisieren Sie sie

Warum also nicht eine flexible Herangehensweise bevorzugen, die es ermöglicht, die KPI je nach Bedarf anzupassen und gleichzeitig ein Set von Indikatoren im Hintergrund zu überwachen, die jederzeit kritisch werden können?