



Gemini Europa

# **5 Step per la costruzione della Balanced Scorecard**

## Tradurre la Strategia in Azione

---

<http://consulenzamanageriale.blogspot.com/>



Gemini Europa

# 1st Step

**Costruire  
I Link  
Strategici**



Gemini Europa

# Southwest Airlines – Efficienza Operativa

**Financial**

Incrementare Utile

Più Passeggeri

Meno Aerei

**Customers**

Costi più bassi

Voli On-Time

**Internal**

Turnaround veloce al suolo

**Learning & Growth**

Focalizzazione sul Process Redesign

**Cosa farà migliorare l'efficienza operativa?**

– Più clienti con meno aerei

**Come lo faremo?**

–Attirando i segmenti che danno importanza al prezzo (turismo) ed il rispetto dei tempi (business)

**Qual'è l'obiettivo dei processi interni?**

Turnaround veloce  
Il personal sarà in grado?

–Formare e compensare il personale per la riduzione del cycle time reduction



Gemini Europa

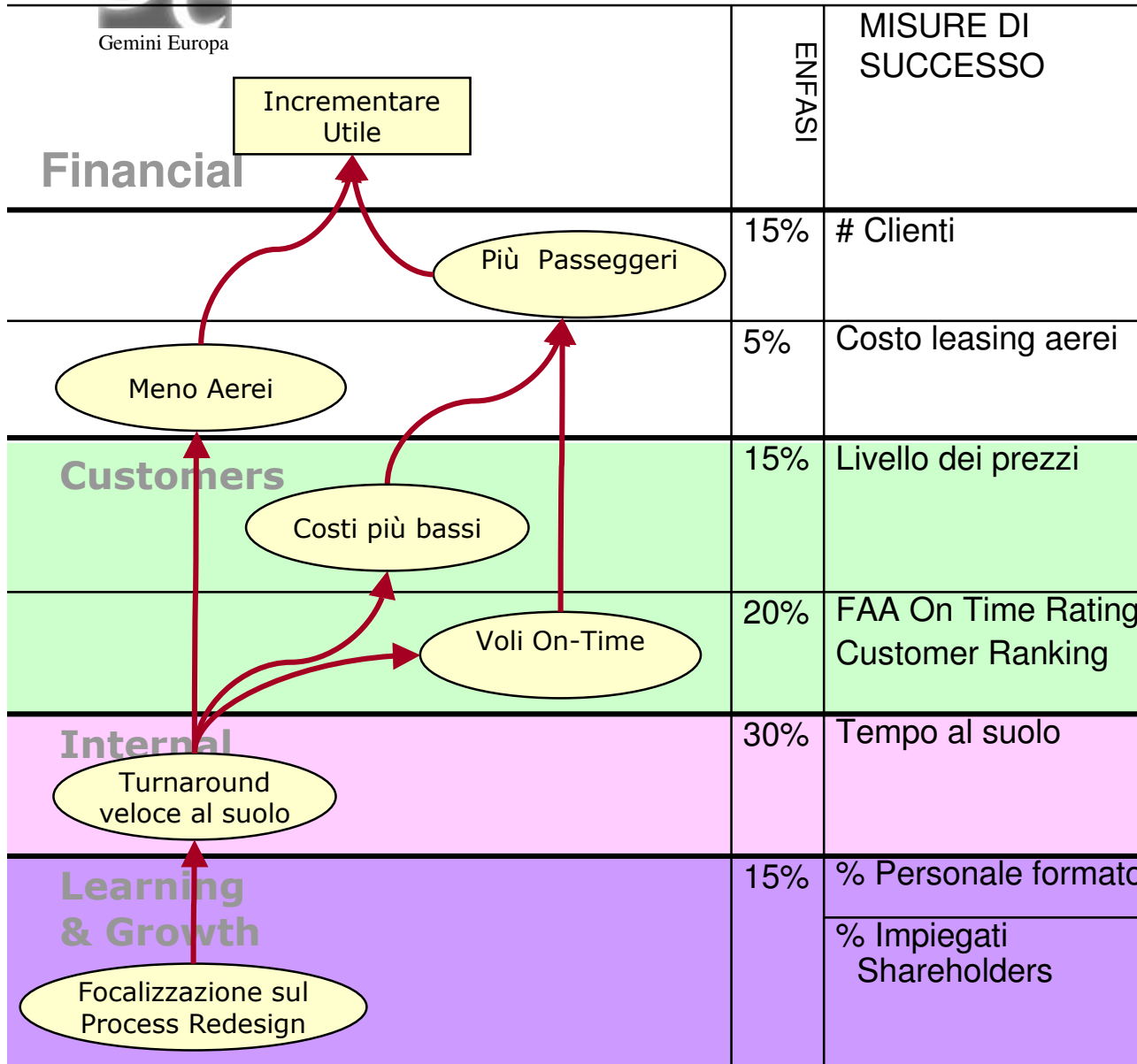
## 2nd Step





Gemini Europa

# Southwest Airlines





Gemini Europa

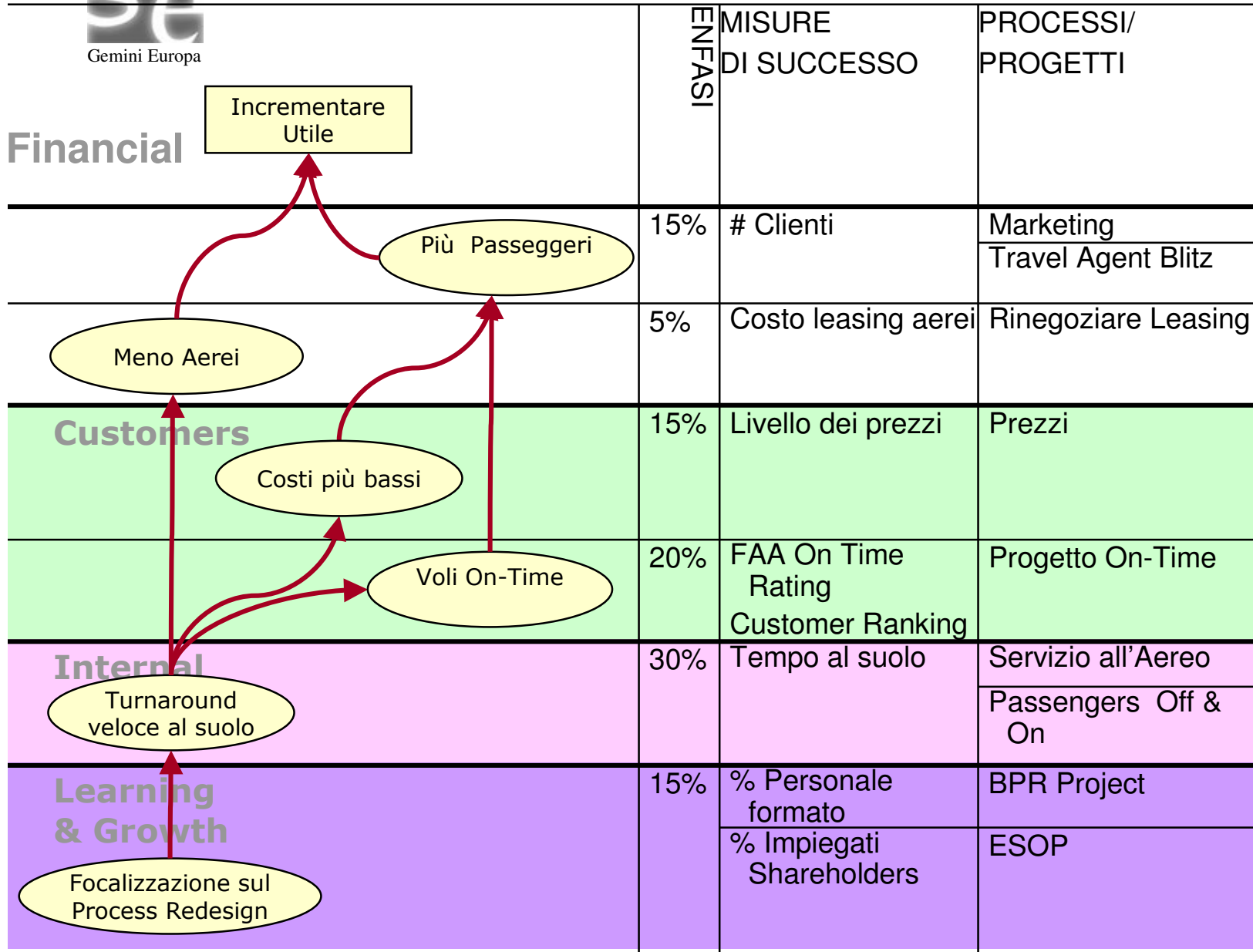
## 3rd Step





Gemini Europa

# Linking Processes to Strategy





Gemini Europa

## 4th Step



# Linking Individuals Directly to Strategy



Gemini Europa

**Financial**

Incrementare Utile

**Customers**

**Internal**

**Learning & Growth**

ENFASI	MISURE DI SUCCESSO	PROCESSI/ PROGETTI	MISURA DEI PROCESSI	RUOLO			
				OWN/LEAD	APPROVE	REVIEW	DEVELOP/ EXECUTE
15%	# Clienti	Marketing	# Contatti	BLK	SGL	BPK	Mktg
		Travel Agent Blitz	# Nuovi Agenti	BLK	TS	BPK	Mktg
5%	Costo leasing aerei	Rinegoziare Leasing	Leasing	PM	PM	PBK	Legal
15%	Livello dei prezzi	Prezzi	# Giorni a prezzi + bassi # Cambio prezzi	BLK	SGL	BPK	Mktg
20%	FAA On Time Customer Ranking	Progetti On-Time	# Arrivi in ritardo # Partenz in ritardo	JAK	OPN	TT	Grnd
30%	Tempo al suolo	Servizio all'Aereo	Cycle Time	BR	BLK	JAM	Grnd
		Passengers Off & On	Off / On Cycle T	JAK	PIL	TT	Crew
15%	% Personale formato	BPR Project	Ore di formazione	JAK	PIL	JAM	Exec
	% Impiegati Shareholders	ESOP	# Sharehold Impiegati	JW	TT	PBK	Exec

Più Passeggeri

Meno Aerei

Costi più bassi

Voli On-Time

Turnaround veloce al suolo

Focalizzazione sul Process Redesign



# 5th Step

Gemini Europa

