

## Einführung Return on Consultancy (ROC) - Scorecard

Das Bedürfnis nach der Messbarkeit von Beraterleistungen ist in letzter Zeit sowohl von Kundenseite als auch von Seiten des Consultants immer mehr in den Vordergrund gerückt. Die vorliegende ROC-Scorecard bietet einen strukturierten Ansatz, quantitative sowie auch qualitative Faktoren in der Beurteilung des erzielten Nutzens eines externen Beraters mit einzubeziehen und graphisch schnell sichtbar zu machen.

### **Zielsetzung**

- Die Erwartungshaltung des Kunden transparent zu machen
- Dem Kunden die Gewinne aufzuzeigen, die aus dem Beizug eines externen Beraters resultieren
- Den Berater für seine Werte zu sensibilisieren
- Stärken und Schwächen während der Projektdurchführung zu identifizieren und Korrekturen bezüglich Zielerreichung vor zu nehmen
- Bei Projektabschluss den effektiven Nutzen dem erzielten Aufwand gegenüber stellen zu können.

### **Einsatz der ROC-Scorecard**

Die ROC-Scorecard umfasst 6 verschiedenen Bereiche:

- Fach- und Branchenwissen
- Projektmanagement
- Soziale Kompetenz
- Ressourceneinsatz
- Qualitativer Nutzen
- Quantitativer Nutzen.

Die einzelnen Bereiche sind in Unterbereiche aufgeteilt, anhand derer der Nutzen eines Projektes gemessen werden kann.

Die ROC-Scorecard kann zu verschiedenen Zeitpunkten eines Projektes eingesetzt werden: vor, während und nach einem Projekt.

Je nach dem Zeitpunkt der Betrachtung sind nicht alle Unterbereiche bewertbar; diese sind allenfalls aus der Bewertung des Bereiches auszublenden.

Die ROC-Scorecard versteht sich als ein möglicher Ansatz, strukturierte Fragen zum Thema ROC zu bündeln, zu gewichten und graphisch aufzubereiten, ohne Anspruch auf eine absolute und finale Bewertung.

### **Kurzbeschreibung der Elemente**

#### *Gewicht*

Ermöglicht die Gewichtung der einzelnen Unterbereiche in jeder der sechs Dimensionen je nach ihrer Relevanz. Das Gewicht enthält Werte zwischen 1 und 3. Wert 1 bedeutet, dass die Relevanz des Unterbereichs klein ist. Wert 3 bedeutet, dass die Relevanz des Unterbereichs gross ist.

#### *Ist*

Die Bewertung des einzelnen Unterbereichs erfolgt anhand der Spalte Ist. Die Werte liegen hier zwischen 1 und 10, wobei Wert 1 der geringsten und Wert 10 der grösstmöglichen Fähigkeit entspricht.

### *Auswertung*

Nachdem alle für den Zeitpunkt relevanten Unterbereiche gewichtet und bewertet wurden, fasst das Register "Auswertung" die Resultate der Beurteilung zusammen. Im Register "Graph" werden die Ergebnisse dann visuell dargestellt. Durch die Beurteilung der Unterbereiche/Bereiche zu verschiedenen Zeitpunkten während dem Projektverlauf wird ermöglicht, beispielsweise die Ressourcenallokation zu optimieren oder Ziele neu zu definieren. Es soll graphisch auf einen Blick feststellbar sein, welche Kriterien wichtiger sind und wie sich die Projekt-Ist-Situation im Vergleich zum theoretischen Soll-Zustand befindet.

### *Graph absolut*

Zeigt den Durchschnitt der Bewertung dieses Bereiches, ohne Berücksichtigung der Gewichtung und ein Indikator, der die absolute Gewichtung dieses Kriteriums anzeigt. Dieser Graph erlaubt eine relativ feingliedrige Einstufung des Ist-Zustandes der einzelnen Kriterien.

### *Graph gewichtet*

Zeigt den Durchschnitt der Bewertung multipliziert mit der durchschnittlichen Gewichtung im Vergleich zur angestrebten, gewichteten Sollgrösse. Dieser Graph erlaubt, auf einen Blick die für dieses Projekt wichtigsten Kriterien zu erkennen und eine Grobabschätzung des Ist-Zustandes zu machen.

### *Ausbaufähigkeit und Mechanik des ROC Tools*

Das Tool versteht sich als ein Startpunkt für eine erste Einschätzung eines Projekts nach möglichen Standardkriterien. Es soll und darf durchaus für verschiedene Anwendungen angepasst und ausgebaut werden. Dadurch wurde die Mechanik des Excel-Files bewusst "offen" gelassen. Es können für jede Kategorie die Fragen abgeändert werden oder auf den bestehenden Zeilen zusätzliche Fragen eingefügt werden. Die (verdeckte) Summenzeile in Position 22 wird dann diese zusätzlichen Fragen in der Errechnung der Durchschnittswerte berücksichtigen. Die Durchschnittswerte werden im Blatt für jede Kategorie errechnet und über das Blatt "Auswertung" für die Aufbereitung in den Graphs nochmals referenziert und zusammengestellt.