

## Balanced Scorecard (BSC) : tableau de bord de performance.

<b>Vision</b>	Transformer la société grâce à la mise à disposition de services d'information mobile à haute-vitesse		
<b>Mission</b>	Être le fournisseur n°1 de réseaux mobile à très haute vitesse et de contenu au Royaume-Uni		
Objectifs Business et Carte Stratégique		Indicateurs	Cibles
<b>Financier</b>	<p>Augmenter les revenus → Augmenter la rentabilité ← Réduire les coûts opérationnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profit net</li> <li>Coûts opérationnels</li> <li>Revenus sur les marchés cibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ 5% /an</li> <li>↓ 3%/an</li> <li>↑ 12% /an</li> </ul>
<b>Client</b>	<p>Améliorer la clarté de l'offre → Améliorer la perception du marché → Améliorer l'expérience utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% indicateur de parts de marché</li> <li>% indicateur de satisfaction client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ 3% /an</li> <li>↑ 5% au prochain semestre puis stabilisation</li> </ul>
<b>Processus internes</b>	<p>Améliorer la sélection des offres → Améliorer les services d'information → Améliorer la facilité d'utilisation pour les utilisateurs finaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouveaux produits en % des ventes</li> <li>Score de notoriété de marque</li> <li>Score d'expérience utilisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ 12% cette année</li> <li>↓ 5%/an</li> <li>&gt; 90% chaque semestre</li> </ul>
<b>Apprentissage organisationnel</b>	<p>Améliorer les connaissances et compétences → Améliorer la technologie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plans de développement pour employés</li> <li>Index de formation en technologie</li> <li>Index d'efficacité d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actif à 95%</li> <li>Efficacité de 90%</li> <li>95%</li> </ul>

La notoriété assistée fait référence au pourcentage de consommateurs connaissant votre marque parmi d'autres de votre secteur