# KENNZAHLENKARTEN

**Gruppe** _____ **Eure zwei Gruppen:** _____

## Kennzahl 1

**Gehört zu** ☐ Akquisition ☐ Verhalten ☐ Aktivierung ☐ Loyalität

**Name der Kennzahl**

**Welche Frage von Katharina Berger beantwortet sie?**

**Formel** (Zähler durch Nenner, jeweils mit Einheit und Zeitraum)

| |
|---|
| Zähler |
| Nenner |

**Welche Daten, aus welchem System?**

**Ziel nach SMART, in einem Satz**

**S M A R T** Verantwortlich für die Zahl: _____

**Was ändert sich am Montag, wenn die Zahl sich bewegt?**

## Kennzahl 2

**Gehört zu** ☐ Akquisition ☐ Verhalten ☐ Aktivierung ☐ Loyalität

**Name der Kennzahl**

**Welche Frage von Katharina Berger beantwortet sie?**

**Formel** (Zähler durch Nenner, jeweils mit Einheit und Zeitraum)

| |
|---|
| Zähler |
| Nenner |

**Welche Daten, aus welchem System?**

**Ziel nach SMART, in einem Satz**

**S M A R T** Verantwortlich für die Zahl: _____

**Was ändert sich am Montag, wenn die Zahl sich bewegt?**

Was Ausgangslage und Merkblatt nicht sagen, dürft ihr annehmen, etwa Zielwerte. Markiert jede Annahme mit einem A.

© 2026 Prof. Dr. Denis Royer · Lizenz: CC BY-NC-ND 4.0, creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de · Ausgenommen: Ostfalia-Logo

# Welche Kennzahl, und wie wird daraus ein Ziel?

## Vier Gruppen von Kennzahlen

| | |
|---|---|
| **Akquisition** | Wie kommen Nutzende zu uns? |
| **Verhalten** | Was geschieht im Angebot? |
| **Aktivierung** | Wird die gewünschte Handlung ausgeführt? |
| **Loyalität** | Entsteht eine dauerhafte Beziehung? |

**Kennzahl, KPI, Ziel.**
Eine Kennzahl verdichtet Messgrößen. Ein KPI ist die Kennzahl, die für ein konkretes Ziel aufschlussreich ist. Das Ziel gibt Zielwert und Frist vor. SMART prüft das Ziel, nicht die Kennzahl.

## Fünf Prüfsätze für ein Ziel

| | | |
|---|---|---|
| **S** | **Spezifisch** | Würden zwei Personen dieselbe Zahl berechnen? |
| **M** | **Messbar** | Woher kommt jede Zahl, und gibt es sie heute? |
| **A** | **Akzeptiert** | Wer verantwortet die Zahl, und kann sie darauf einwirken? |
| **R** | **Realistisch** | Ist der Zielwert mit den Mitteln von heute in der Frist erreichbar? |
| **T** | **Terminiert** | Bis wann, und wann wird geprüft? |

**Und dann die Wirksamkeitsprobe:** Wie ließe sich die Zahl verbessern, ohne dass die Strategie besser wird? Und kann NordWerk sie mit den heutigen Systemen überhaupt berechnen?

Nach Kapitel 9, Abschnitt „Von Daten zu Kennzahlen und Steuerung“, Tabelle der vier Gruppen.

© 2026 Prof. Dr. Denis Royer · Lizenz: CC BY-NC-ND 4.0, creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de · Ausgenommen: Ostfalia-Logo

**ERGEBNISTAFEL**

# „Wenn sich die Kennzahl verbessert, wirkt die Strategie.“

Zu Beginn: stimme zu  Zu Beginn: widerspreche  Am Ende: stimme zu  Am Ende: widerspreche

**Handzeichen**

| Gr. | Kennzahlen und ihre Gruppen | Gefundenes Schlupfloch | Heute messbar? | Was die Architektur dafür braucht | Berger |
|---|---|---|---|---|---|
| **A** | | | | | |
| **B** | | | | | |
| **C** | | | | | |
| **D** | | | | | |
| **E** | | | | | |

Heute messbar: ja  mit Aufwand  nein. Berger: überzeugt  teilweise  nicht überzeugt.

© 2026 Prof. Dr. Denis Royer · Lizenz: CC BY-NC-ND 4.0, creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de · Ausgenommen: Ostfalia-Logo