

Perspektif Finansial	
Objektif	Ukuran
<ul style="list-style-type: none"> - Mengurangi biaya gudang 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Perputaran stok di gudang ■ Jml write-off ■ Biaya gudang
<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan profitabilitas produk 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Laba kotor produk ■ Laba kotor total

Dikembangkan jadi aplikasi S.I.

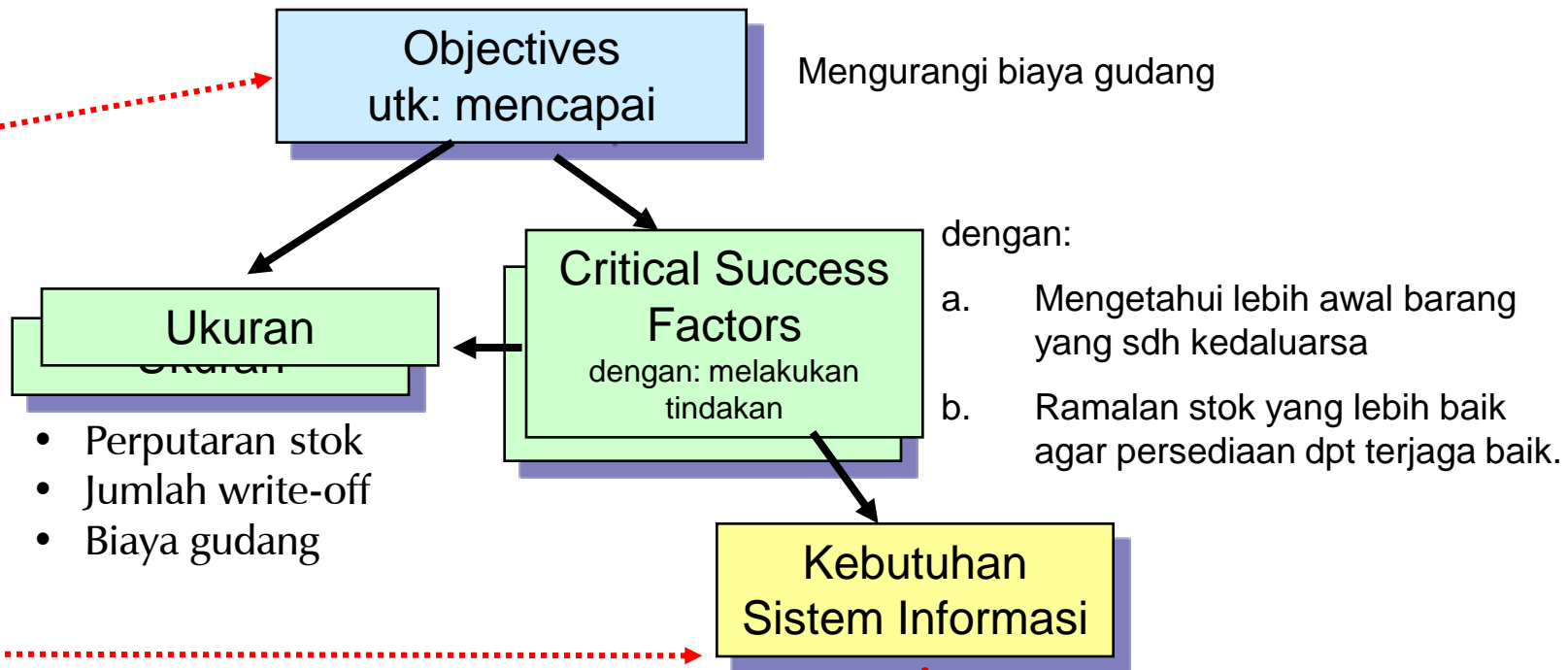
Perspektif Customer	
Objektif	Ukuran
<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan responsiveness 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Waktu pemesanan s/d delivery ■ Inquiry response time
<ul style="list-style-type: none"> - Harga lebih kompetitif 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Benchmark dg harga kompetitor ■ Persepsi nilai/harga pelanggan

Perspektif Proses Internal	
Objektif	Ukuran
<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan jalur khusus utk pelanggan setia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Berkurangnya waktu layan utk pelanggan setia ■ Kepuasan pelanggan
<ul style="list-style-type: none"> - Menghilangkan biaya & keterlambtan dg agen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Biaya pengerjaan ulang ■ Jumlah rujukan

Perspektif Pertumbuhan / Inovasi	
Objektif	Ukuran
<ul style="list-style-type: none"> - Mengurangi waktu pengembangan produk baru 30% 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Waktu desain s/d penjualan
<ul style="list-style-type: none"> - Mencari jalur distribusi baru ke SME 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jalur distribusi baru ■ Jml pilihan jalur distribsi yang ditelaah



CSF dari BSC (kasus gudang)



- (i) Teknik analisa perputaran stok barang yang sering laku dan barang yang kurang sering terjual
- (ii) Ramalan stok yang lebih akurat berdasarkan ramalan dan realisasi penjualan
- (iii) Penggunaan algoritma yang berbeda untuk masing-masing jenis stok barang di gudang



Aplikasi SI dari BSC-CSF

Financial perspective			
Objectives	Measure(s)	Action (CSF)	IS Needs
- <u>To</u> reduce stock costs	a) Stock turn b) Write offs c) Stockhandling costs	- <u>By</u> earlier identification of obsolete items - <u>By</u> better forecasting to reduce safety stocks	i) New stock turn analysis (ABC) ii) Improved sales and stock forecasting iii) New stock replenishment algorithms

Customer perspective			
Objectives	Measure(s)	Action (CSF)	IS Needs
- <u>To</u> increase responsiveness	a) Order to delivery lead time b) Enquiry response time	- <u>By</u> identifying causes of all late deliveries - <u>By</u> informing customers in advance of problems - <u>By</u> tracking all enquiries/ progress daily	i) New accurate measure of all order/delivery times ii) Analysis of all types of delivery failure iii) New/dynamic customer/order monitoring system to instigate action iv) New enquiry recording/tracking process and system