

# TRI\*M

Measuring › Managing › Monitoring

- af Stakeholder relationer

## Hvorfor er Stakeholder Management vigtigt?

Stakeholder Management er afgørende for om en virksomhed har, - eller fortsat vil have, - succes. Profitable virksomheder har stærke relationer med relevante stakeholder grupper, det være sig kunder, ansatte, forhandlere eller aktionærer.

Stakeholder Management handler om aktiv og effektiv styring af disse relationer. Det er her TRI\*M kommer ind i billedet. Navnet TRI\*M relaterer sig til de tre M'er i Measuring, Managing og Monitoring, d.v.s måling, ledelse og overvågning af relationerne til kunder, ansatte, leverandører og andre grupper i det omgivende samfund.

TRI\*M er et holistisk ledelsesværktøj, der består af tre komponenter:

- **Måling**

Den grundlæggende ide er, at man kun kan styre og kontrollere det, man kan måle. Derfor udarbejdes et Indeks, som indeholder essensen af virksomhedens styrke inden for hver stakeholder gruppe med mulighed for sammenligning over tid og inden for relevante brancher indenfor og udenfor landets grænser.

Disse sammenligninger er baseret på mere end 6000 undersøgelser og over 3,2 millioner interview indsamlet over hele kloden og efter eksakt samme fremgangsmåde.

Denne enorme erfaring samlet i én database er grundlaget for den benchmarking, som gør, at systemet er et virkelig operationelt ledelsesværktøj.

Resultaterne er ikke blot en facitliste, men en identifikation af stærke og svage sider i relationerne til hver enkelt stakeholdergruppe, trusler, skjulte muligheder og potentialer, motivationer, spild af ressourcer, kommunikationsbrist, osv.

- **Ledelse**

TRI\*M er ikke blot en måling, men et ledelsesinstrument, der handler om omsætning af information til handling. Det betyder, at systemet omfatter anbefalinger, konsekvenser, konkrete handlingsplaner og workshops. 300 erfarne specialister fra 70 lande danner et netværk, som kan betjene TNS klienter på et professionelt niveau inden for implementering og udvikling af Stakeholder Management.

- **Overvågning**

Stakeholder Management er en kontinuerlig proces, og derfor er TRI\*M ikke et engangsprojekt. En løbende vurdering af relationerne og effekten af de tiltag, der iværksættes, er den eneste måde, hvorpå man kan sikre sig, at handlingerne har den ønskede virkning og om korrektioner eller forstærkede tiltag er nødvendige.

Dette er kun en meget summarisk beskrivelse af et omfattende projekt. Ønsker du mere information om, hvad TRI\*M kunne betyde for din virksomhed, er du velkommen til at kontakte underdirektør Martin Hoffmann, tlf. 39 27 27 27.

Kilde: Fra Information til Viden, særudgave 2005