

6. prozeßcontrolling (I)

- **Controlling:**
 - Seit 1920er Jahren etabliertes Managementinstrument
 - „Controlling ist die Bereitstellung von Methoden (Techniken, Instrumenten, Modellen, Denkmustern u.ä.) und Informationen für arbeitsteilig ablaufende Planungs- und Kontrollprozesse sowie die funktionsübergreifende Unterstützung und Koordination solcher Prozesse“
(Ziegenbein 1992, S. 18)
 - Zentrales Controlling



6. prozeßcontrolling (2)

- **Zuständigkeit des zentralen Controlling:**
 - Gestaltung, Lenkung und Entwicklung des Prozeßcontrolling
 - Auswahl und Einführung von Methoden und Werkzeugen für das Prozeßmanagement
 - Abstimmung des Prozeßcontrolling mit dem strategische Management sowie mit dem zentralen Controlling der Organisation
 - Prozeßkennzahlenvergleiche (Benchmarking) innerhalb und außerhalb der Organisation
 - Unterstützung des Prozeßcontrolling



6. prozeßcontrolling (3)

- Aufgaben des Prozeßcontrolling:
 - Planung
 - Kontrolle
 - Koordination
 - Informationsversorgung
- ⇒ Servicefunktion für das Management



6. prozeßcontrolling (4)

- Anforderungen an Prozeßkennzahlen:
 - Steuerungsrelevanz
 - Objektivität
 - Akzeptanz
 - Integration
 - Vergangenheits- und Zukunftsorientierung
 - Verantwortung
 - Wirtschaftlichkeit



6. prozeßcontrolling (5)

- Standard-Leistungsparameter für:
 - Prozeßeffektivität:
 - Kundenzufriedenheit
 - Prozeßeffizienz:
 - Prozeßzeit
 - Termintreue
 - Prozeßqualität
 - Prozeßkosten



6. prozeßcontrolling (6)

- Bedeutung der Kundenzufriedenheit:
 - Differenzierung der Kundenanforderungen:
 - Basisanforderungen
 - Leistungsanforderungen
 - Begeisterungsanforderungen
 - Auswirkungen der positiven Erfüllung von Kundenanforderungen:
 - Kundenloyalität
 - Wiederkauf
 - Umsatz
 - Marketing- und Vertriebskosten
 - Preissensitivität bei Stammkunden



6. prozeßcontrolling (7)

- Messung der Kundenzufriedenheit:
 - Direkte Messung:
 - Periodische Befragungen von Kunden und Nutzern
 - Befragung der Kunden nach Bereitstellung von Prozeßergebnissen
 - Indirekte Messung:
 - Befragung von Mitarbeitern
 - Analyse organisationsinterner Meßgrößen



6. prozeßcontrolling (8)

- Bedeutung der Prozeßzeiten und -termine:
 - Zeitcontrolling:
 - Reduzierung bzw. Optimierung von Prozeß(durchlauf)zeiten
 - Termincontrolling:
 - Termintreue gegenüber Kunden



6. prozeßcontrolling (9)

- Messung der Prozeßzeit in Prozessen:
 - Durchlaufzeit
 - Zykluszeit
- Messung der Prozeßzeit in Teilprozessen:
 - Statische Prozeßzeit
 - Dynamische Prozeßzeit
 - Arbeitspaket-Prozeßzeit



6. prozeßcontrolling (IO)

- Messung der Zeiteffizienz:
 - Bearbeitungszeit
 - Transfer- und Liegezeit
- Messung der Termintreue



6. prozeßcontrolling (II)

- Messung der Prozeßqualität:
 - Bedeutung
 - Qualitätskosten
 - First Pass Yield
 - Fehlerrate, Sigma



6. prozeßcontrolling (I2)

- Messung der Prozeßkosten:
 - Klassische Kostenrechnung
 - Prozeßkostenrechnung
 - Nachteile



6. prozeßcontrolling (13)

- Aufgaben der Kontrolle:
 - Messung der Ist-Situation
 - Ermittlung von Zielabweichungen
 - Analyse der Zielabweichungen
 - Maßnahmenvorschläge
 - Kontrolle der Verbesserungsmaßnahmen
 - Gewinnung von Erfahrungsdaten



6. prozeßcontrolling (14)

- Informationsversorgung von Prozessen:
 - Ziele und Aufgaben
 - Prozeßberichte

