

# Prozeßcontrolling: Aufgaben

## Aufgaben des Prozeßcontrolling:

- Planung
  - Kontrolle
  - Koordination
  - Informationsversorgung
- ⇒ Servicefunktion für das Management



# Prozeßcontrolling: Neuorientierung des Controlling

Verlagerung der Controllingaufgabe in die Prozesse:

- Fremdcontrolling
- Aufgaben des Zentralen Controlling
- Zuständigkeiten des zentralen Controlling
- Prozeßkostenrechnung



# Prozeßcontrolling: Planung

## Aufgaben der Planung:

- Auswahl der Leistungsparameter
- Festlegung des Meßsystems und der Meßgrößen
- Prozeßziele



# Prozeßcontrolling: Leistungsparameter und Metriken (1)

Anforderungen an Leistungsparameter und Metriken:

- Steuerungsrelevanz
- Objektivität
- Akzeptanz
- Integration
- Vergangenheits- und Zukunftsorientierung
- Verantwortung
- Wirtschaftlichkeit



## Prozeßcontrolling: Leistungsparameter und Metriken (2)

Standard-Leistungsparameter für:

- Prozeßeffektivität:
  - Kundenzufriedenheit
- Prozeßeffizienz:
  - Prozeßzeit
  - Termintreue
  - Prozeßqualität
  - Prozeßkosten



# Prozeßcontrolling: Kundenzufriedenheit (1)

Bedeutung der Kundenzufriedenheit:

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



Vorlesung Prozeßmanagement



## Prozeßcontrolling: Kundenzufriedenheit (2)

### 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



# Prozeßcontrolling: Prozeßzeiten und -termine (1)

Bedeutung der Prozeßzeiten und -termine:

- Zeitcontrolling:
  - Reduzierung bzw. Optimierung von Prozeß(durchlauf)zeiten
- Termincontrolling:
  - Termintreue gegenüber Kunden





## Prozeßcontrolling: Prozeßzeiten und -termine (2)

Messung der Prozeßzeit in Prozessen:

- Durchlaufzeit
- Zykluszeit

Messung der Prozeßzeit in Teilprozessen:

- Statische Prozeßzeit
- Dynamische Prozeßzeit
- Arbeitspaket-Prozeßzeit



## Prozeßcontrolling: Prozeßzeiten und -termine (2)

Messung der Zeiteffizienz:

- Bearbeitungszeit
- Transfer- und Liegezeit

Messung der Termintreue



# Prozeßcontrolling: Prozeßqualität

## Messung der Prozeßqualität:

- Bedeutung
- Qualitätskosten
- First Pass Yield
- Fehlerrate, Sigma



# Prozeßcontrolling: Prozeßkosten

Messung der Prozeßkosten:

- Klassische Kostenrechnung
- Prozeßkostenrechnung
- Nachteile



# Prozeßcontrolling: Kontrolle

## Aufgaben der Kontrolle:

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



# Prozeßcontrolling: Laufende Kontrolle

Anforderungen an die laufenden Prozeßkontrolle:

- Meßmethoden
- Messung der Kundenzufriedenheit
- Grundlage für Leistungsverbesserung
- Einsatz von statistischen oder anderen Verfahren



# Prozeßcontrolling: Periodische Kontrolle

Methoden der periodischen Prozeßkontrolle:

- Selbstbewertung (Prozeßassessment)
- Prozeßaudits
- Prozeßvalidierung



# Prozeßcontrolling: Selbstbewertung

Selbstbewertung von Prozessen (Prozeßassessments):

- Ziele
- Aussagefähigkeit
- Reifegradmodell (DIN EN ISO 9004:2000)





# Prozeßcontrolling: Auditierung

## Auditierung von Prozessen (Prozeßaudits):

- Hilfsmittel der obersten Leitung
- Anforderungen
- Interne Audits



# Prozeßcontrolling: Validierung

## Validierung von Prozessen (Prozeßvalidierung):

- Validierungsplan
- Testphase
- Bericht



# Prozeßcontrolling: Informationsversorgung

Informationsversorgung von Prozessen:

- Ziele und Aufgaben
- Prozeßberichte

