

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 (I)

- *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 (I)

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



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 (I)

- *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 (3)

- *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*



- *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*

