

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



- 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



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

prozeßcontrolling: prozeßkosten

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



- 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)

- Auditierung von Prozessen (Prozeßaudits):
 - Hilfsmittel der obersten Leitung
 - Anforderungen
 - Interne Audits

- Validierung von Prozessen (Prozeßvalidierung):
 - Validierungsplan
 - Testphase
 - Bericht

prozeßcontrolling: informationsversorgung

- Informationsversorgung von Prozessen:
 - Ziele und Aufgaben
 - Prozeßberichte

