

# prozesscontrolling

**hannes feuersenger**

wintersemester 2020 / 2021

# prozesscontrolling

Mithilfe eines Prozesscontrollings kann eine Organisation ihre Prozesse kontinuierlich überwachen

- **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
- Seit 1920er Jahren etabliertes Managementinstrument
- Zentrales Controlling

## zuständigkeiten des zentralen controllings

- Gestaltung, Lenkung und Entwicklung des Prozesscontrollings
- Auswahl und Einführung von Methoden und Werkzeugen für das PM
- Abstimmung des Prozesscontrollings mit dem strategischen Management sowie mit dem zentralen Controlling der Organisation
- Prozesskennzahlenvergleiche innerhalb und außerhalb der Organisation
- Unterstützung des Prozesscontrolling

## aufgaben des prozesscontrollings

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

# prozesscontrolling

Der Ablauf des Prozesscontrolling ist in jeder Iteration gleich

## aufgaben der prozesskontrolle

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

## informationsversorgung von prozessen:

- Ziele und Aufgaben
- Prozessberichte

# prozesskennzahlen

Hierzu gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Kennzahlen, anhand derer Prozesse bewertet werden können

## anforderungen an prozesskennzahlen

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

## standard-leistungsparameter

- Prozesseffektivität
  - Kundenzufriedenheit
- Prozesseffizienz
  - Prozesszeit
  - Termintreue
  - Prozessqualität
  - Prozesskosten

# Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit stellt eine Kennzahl zur Messung der Effektivität von Prozessen dar

## bedeutung der kundenzufriedenheit

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

## 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

# prozesszeit und termintreue

Dahingegen liefern die Prozesszeit und die Termintreue Einblicke in die Effizienz von Prozessen

## bedeutung der prozesszeit und termintreue

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

## messung der prozesszeit und termintreue

- Messung der Prozesszeit in Prozessen
  - Durchlaufzeit
  - Zykluszeit
- Messung der Prozesszeit in Teilprozessen
  - Statische Prozesszeit
  - Dynamische Prozesszeit
  - Arbeitspaket-Prozesszeit
- Messung der Zeiteffizienz
  - Bearbeitungszeit
  - Transfer- und Liegezeit
- Messung der Termintreue

# prozessqualität und prozesskosten

Die Qualität und Kosten der Prozesse einer Organisation stellen wichtige Kennzahlen dar

## messung der prozessqualität

- Bedeutung
- Qualitätskosten
- First Pass Yield
- Fehlerrate Sigma

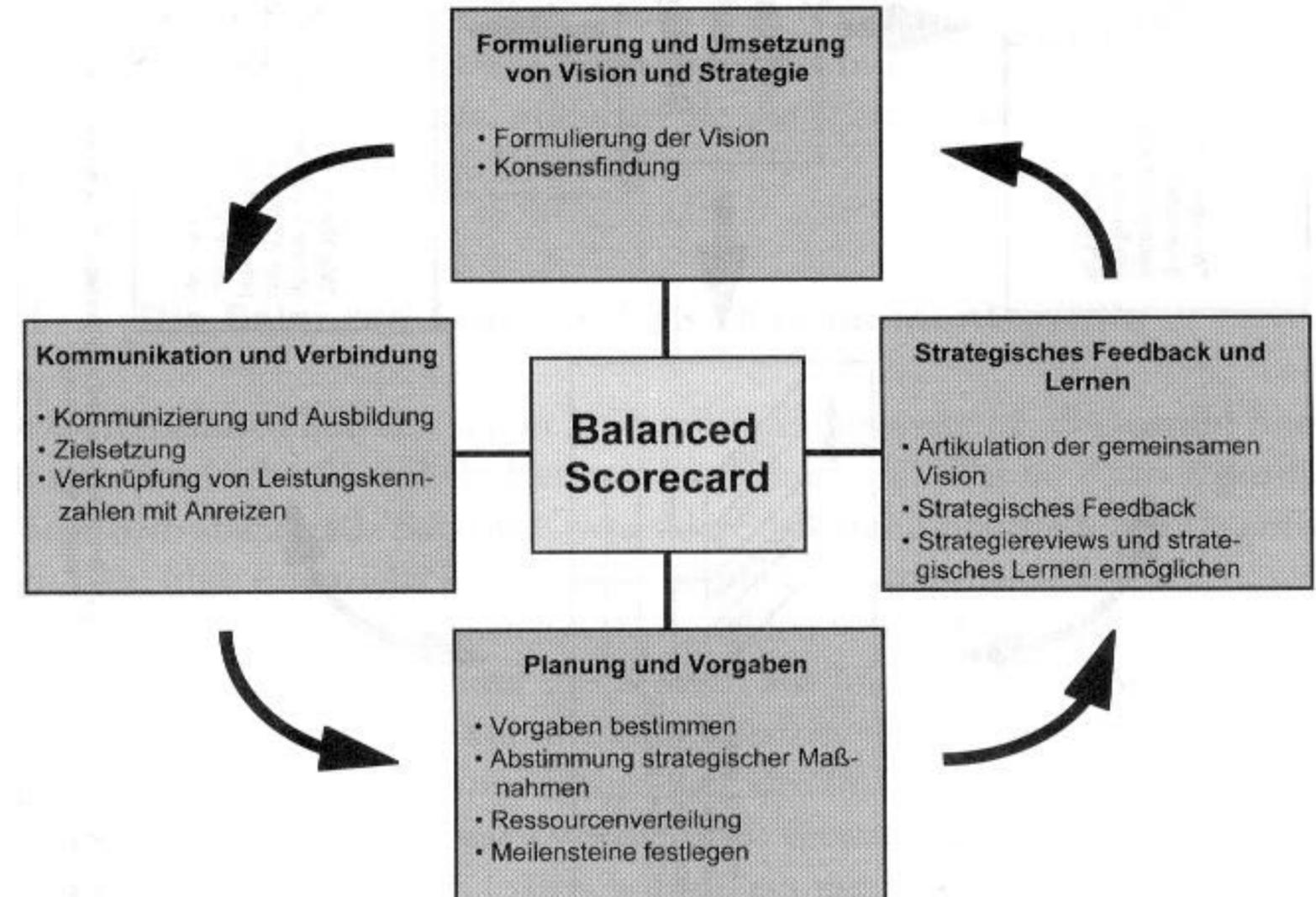
## messung der prozesskosten

- Klassische Kostenrechnung
- **Prozesskostenrechnung**
  - Beanspruchungsgerechtere Verteilung der Gemeinkosten
    - Zuordnung von Gemeinkosten auf ablaufende Prozesse
    - Über die mengenmäßige Inanspruchnahme von Teilprozessen (siehe auch Beanspruchungsprinzip)
    - Aber der Rest an Zuschlagssätzen bleibt
- Nachteile

# balanced scorecard

Die Balanced Scorecard stellt ein konkretes Konzept eines Controlling-Systems dar

- Konzept zur Messung, Dokumentation und Steuerung der Aktivitäten einer Organisation im Hinblick auf Vision und Strategie
- Perspektiven der Balanced Scorecard
  - Finanzperspektive
  - Kundenperspektive
  - Interne bzw. Prozessperspektive
  - Mitarbeiter-, Potential- bzw. Erneuerungs- und Wachstumsperspektive



Balanced Scorecard (in Anlehnung an Kaplan/Norton, 1997, S. 10)