

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

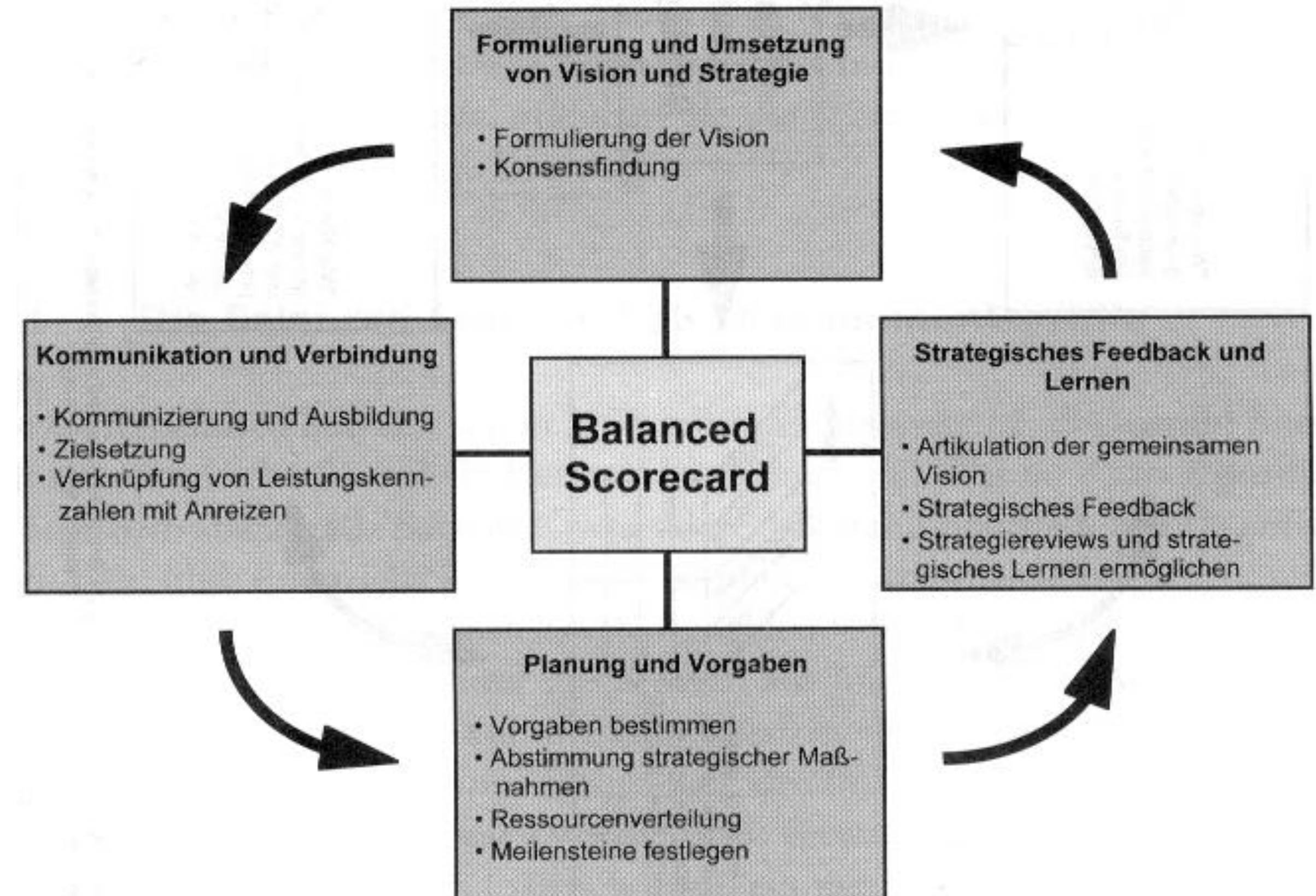
messung der prozesskosten

- 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)