



# Prozessmanagement

## *Übung 9*

*Wintersemester 2016*

*Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik*

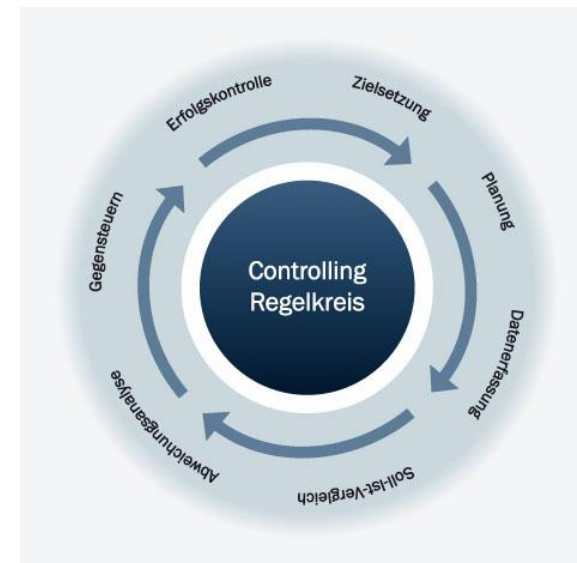
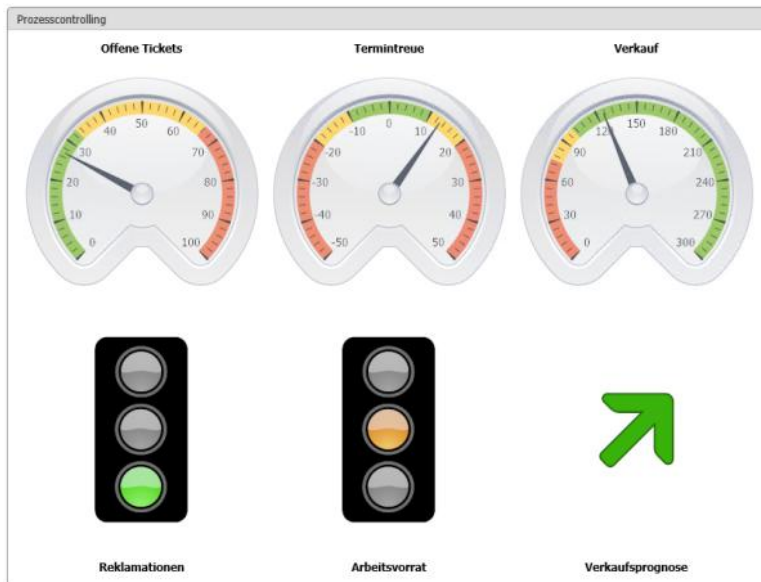
*– Managementinformationssysteme –*

*M. Sc. / M. A. Roksolana Pleshkanovska*



# Wiederholung zur vorlesung

- *Prozesscontrolling:*
- *Mind Map?*



# Wiederholung zur Vorlesung

## Controlling

*"Ob man schwierige Probleme bewältigt, hängt häufig davon ab, dass man erkennt, wo die Hebelwirkung am größten ist."*

*M. Senge)*

*(Peter*



Um Unternehmen oder Behörden steuern zu können, müssen ausreichende Informationen zur Verfügung stehen. Steuerungsrelevante Informationen müssen gewonnen, verarbeitet und vermittelt werden. Dafür ist das **Controlling** zuständig. Controlling heißt nicht "Kontrolle", wie es im deutschen Sprachgebrauch oft irreführend übersetzt wird, sondern das Controlling dient der effektiven und effizienten Steuerung von Betriebs- und Verwaltungseinheiten. Die Hauptaufgabe des Controllings in der Verwaltung ist es, Informationen über die Kosten und den Erfolg der Verwaltungstätigkeit zu beschaffen und diese auszuwerten. Hier liegt allerdings auch das zentrale Dilemma von Controlling, denn das Nachprüfen von gelieferten Informationen auf Vollständigkeit, Richtigkeit etc. führt bei den Überprüften oft zu Unmut und zu Blockaden.


# Wiederholung zur Vorlesung



## ■ Prozesscontrolling:

- *Unterschied Prozesscontrolling & zentrales Controlling? Aufgaben des Prozesscontrolling? Zuständigkeit des zentralen Controlling?*

<http://www.informdoku.de/themen/begriffe/betriebswirtschaft/controlling.php>

- *Anforderungen an Prozesskennzahlen mit Erklärung dieser?*  Nur was sich messen lässt, kann ich steuern und verbessern

- *Bedeutung der Kundenzufriedenheit bei Prozesseffektivität & der Prozesszeit, -qualität, & -kosten und Termintreue bei Prozesseffizienz?*



# Wiederholung zur Vorlesung

## ■ Prozessführung beim Prozesscontrolling:

Bitte lesen vor dem Vorstellen der Grafik:  
<http://www.geprom.de/index.php?id=151>

