



Prozesscontrolling

Überwachen Sie die Prozesskosten mit BPM

Mag. Jaksche, Dynact
Dr. Herbert Liebl, Qualysoft



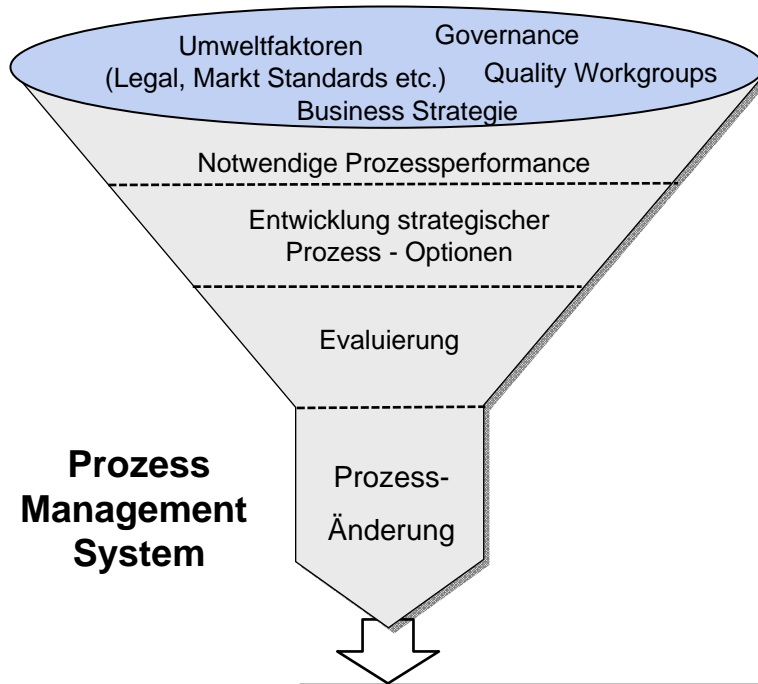
Prozesscontrolling

- Rahmenbedingungen
- Rollen & Verantwortlichkeiten
- Definition der Ziele und Messgrößen
- Performance- und Kostenanalyse
- Prozesscontrolling und BPM
- Simulation des Prozesses
- KPI Messung

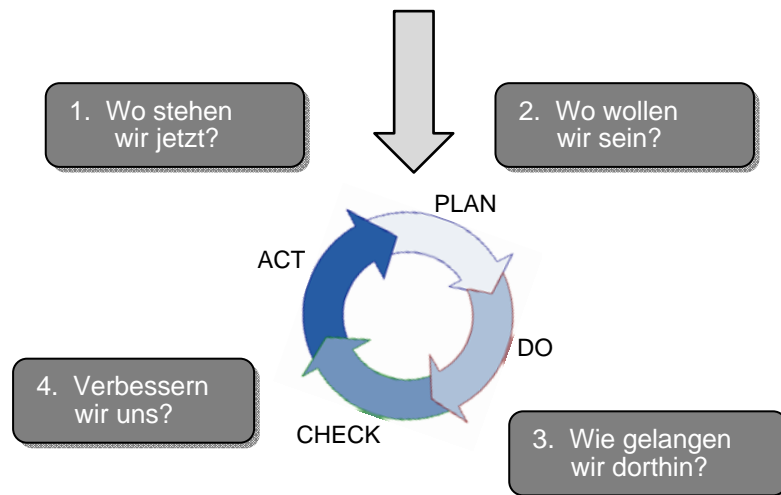


Strategisches Prozessmanagement richtet alle Prozesse grundsätzlich auf die Unternehmensstrategie aus, zur Steigerung der Kundenorientierung und Leistungsfähigkeit

Strategisches Prozess Management



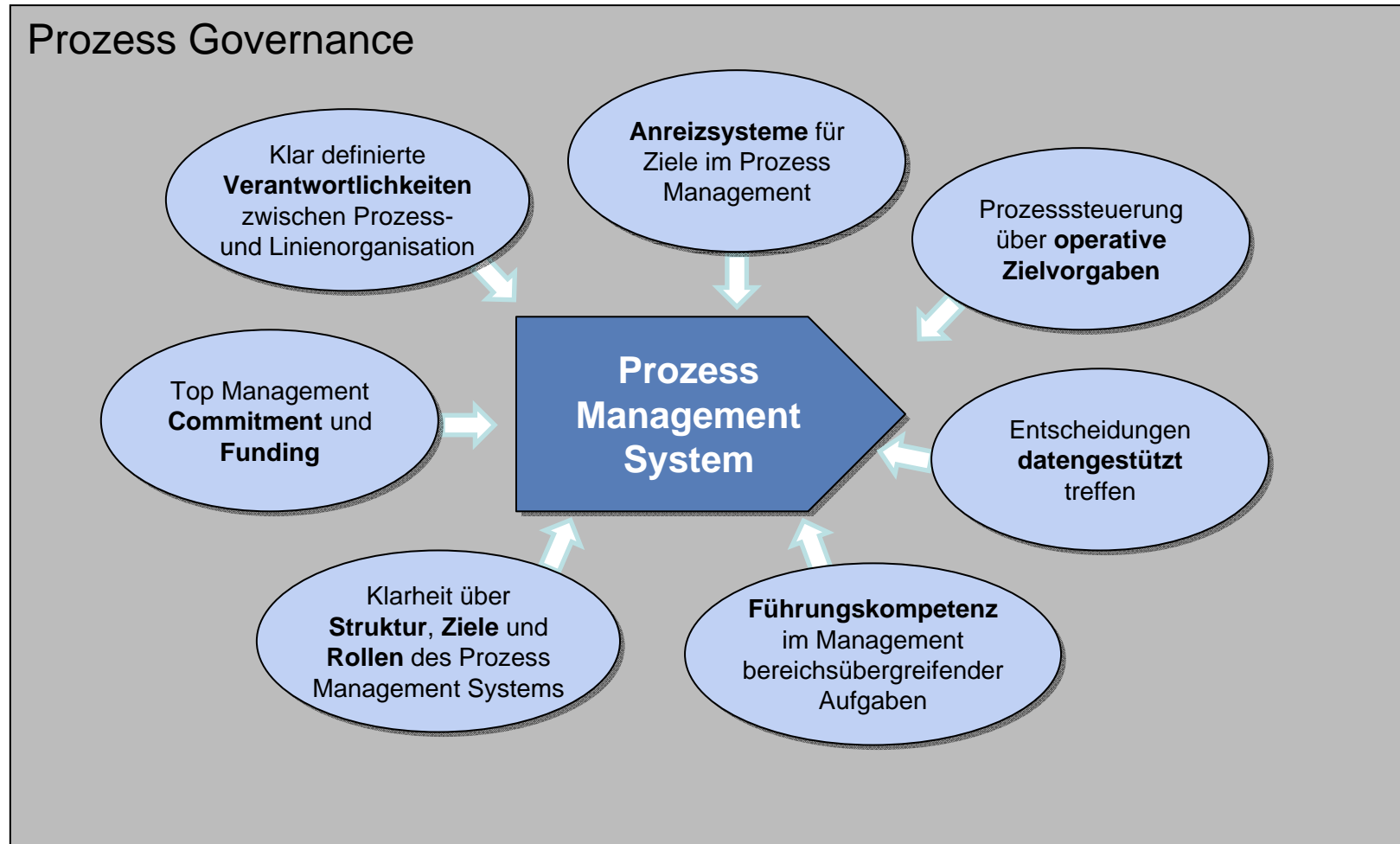
Operatives Prozess Management



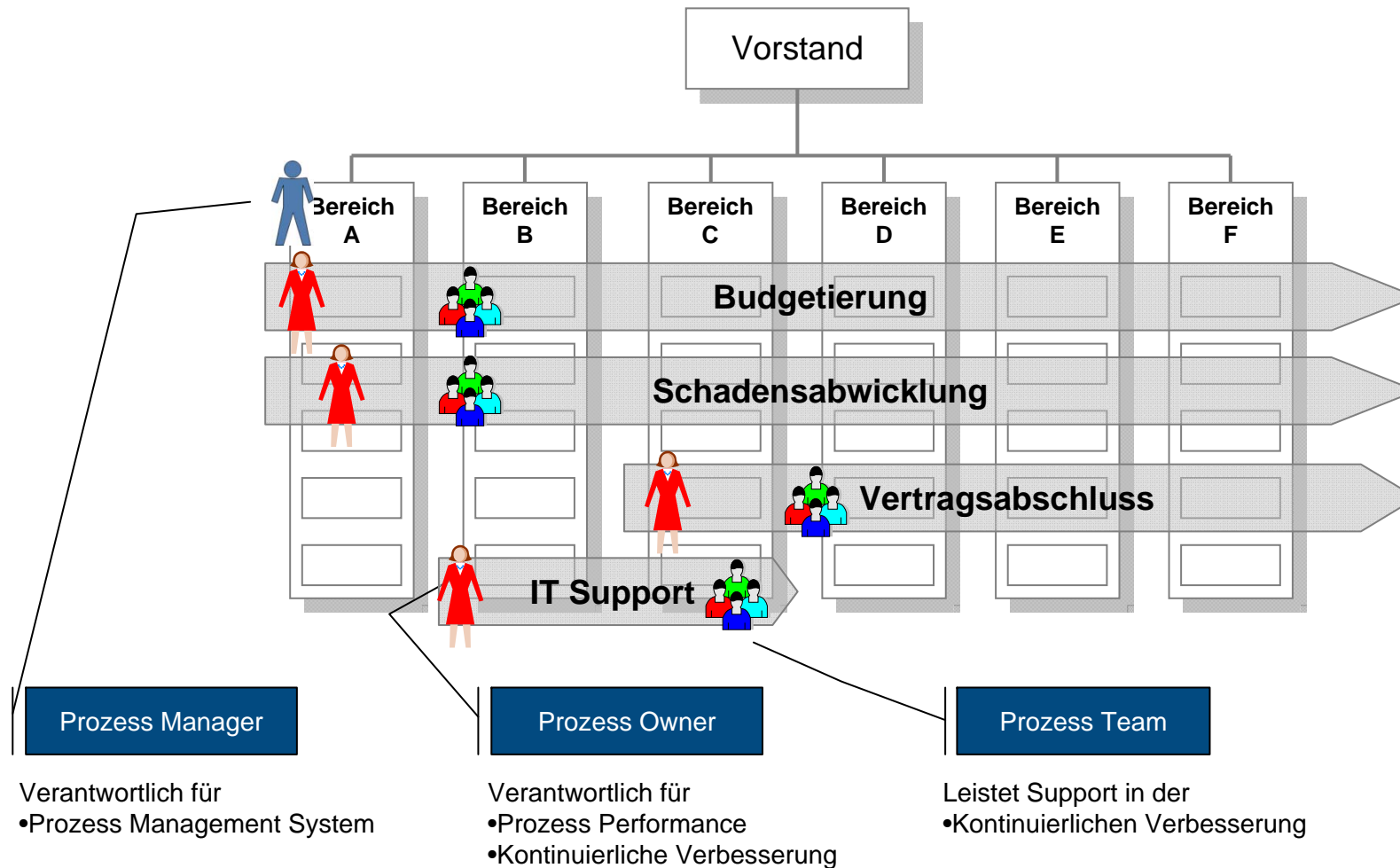
Prozess Management Planung

Prozess Management Budget

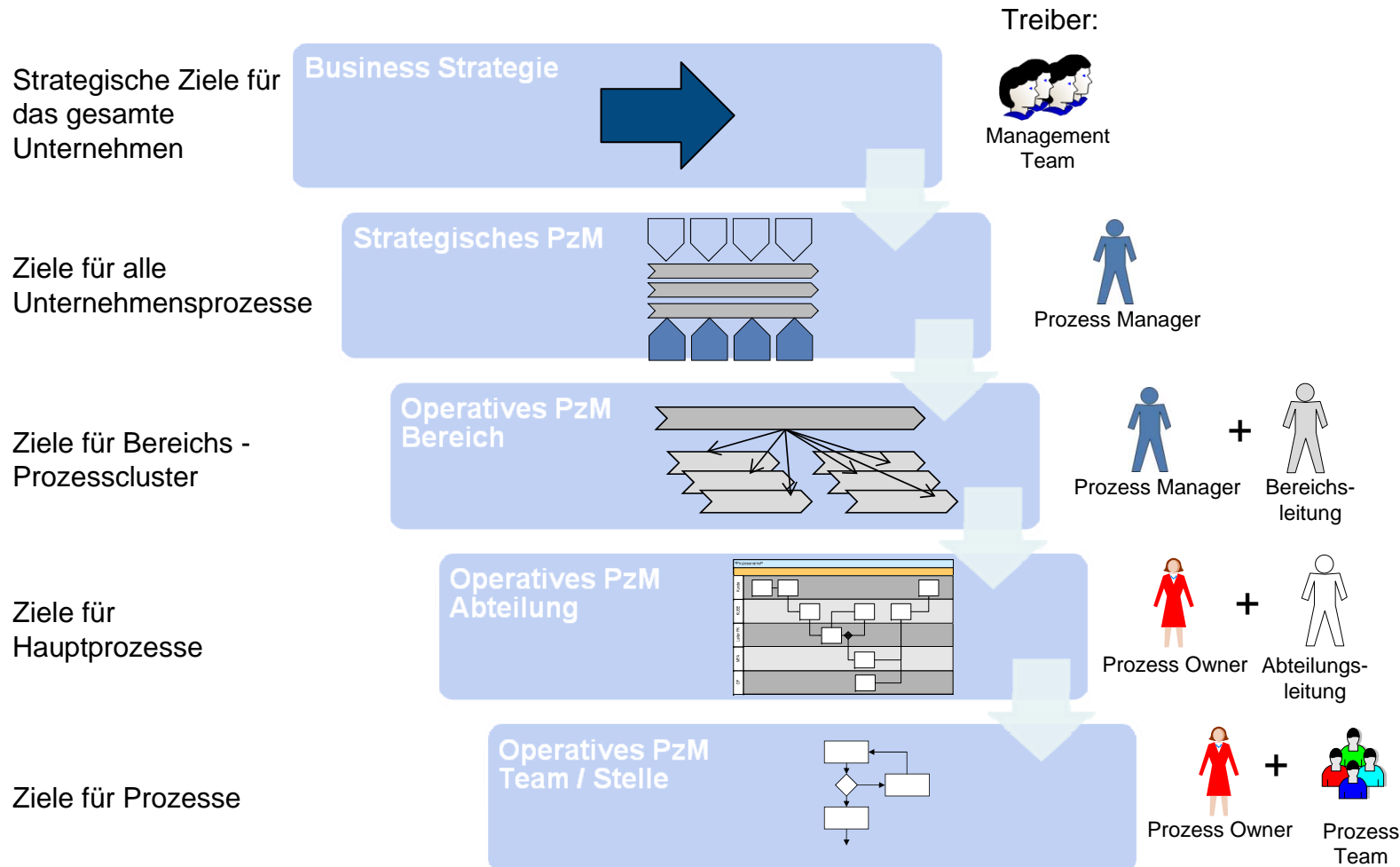
Die Erfüllung organisatorischer Rahmenbedingungen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein funktionierendes unternehmensweites Prozess Management System



Prozess Management verlangt eine klare organisatorische Aufgaben-
definition, Festlegung von Verantwortlichkeiten und Abstimmung mit der Linie

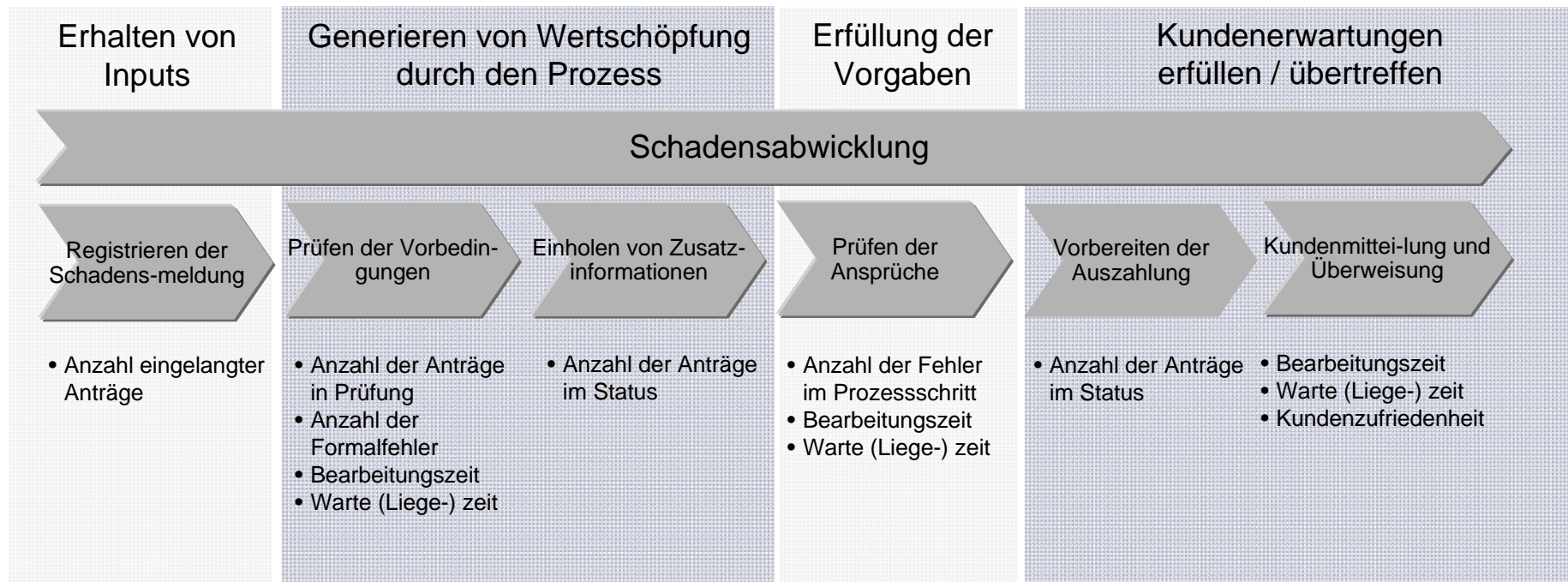


Die Prozessziele des Tagesgeschäfts müssen die Ansprüche der langfristigen Ausrichtung des Unternehmens aus der Strategie erfüllen

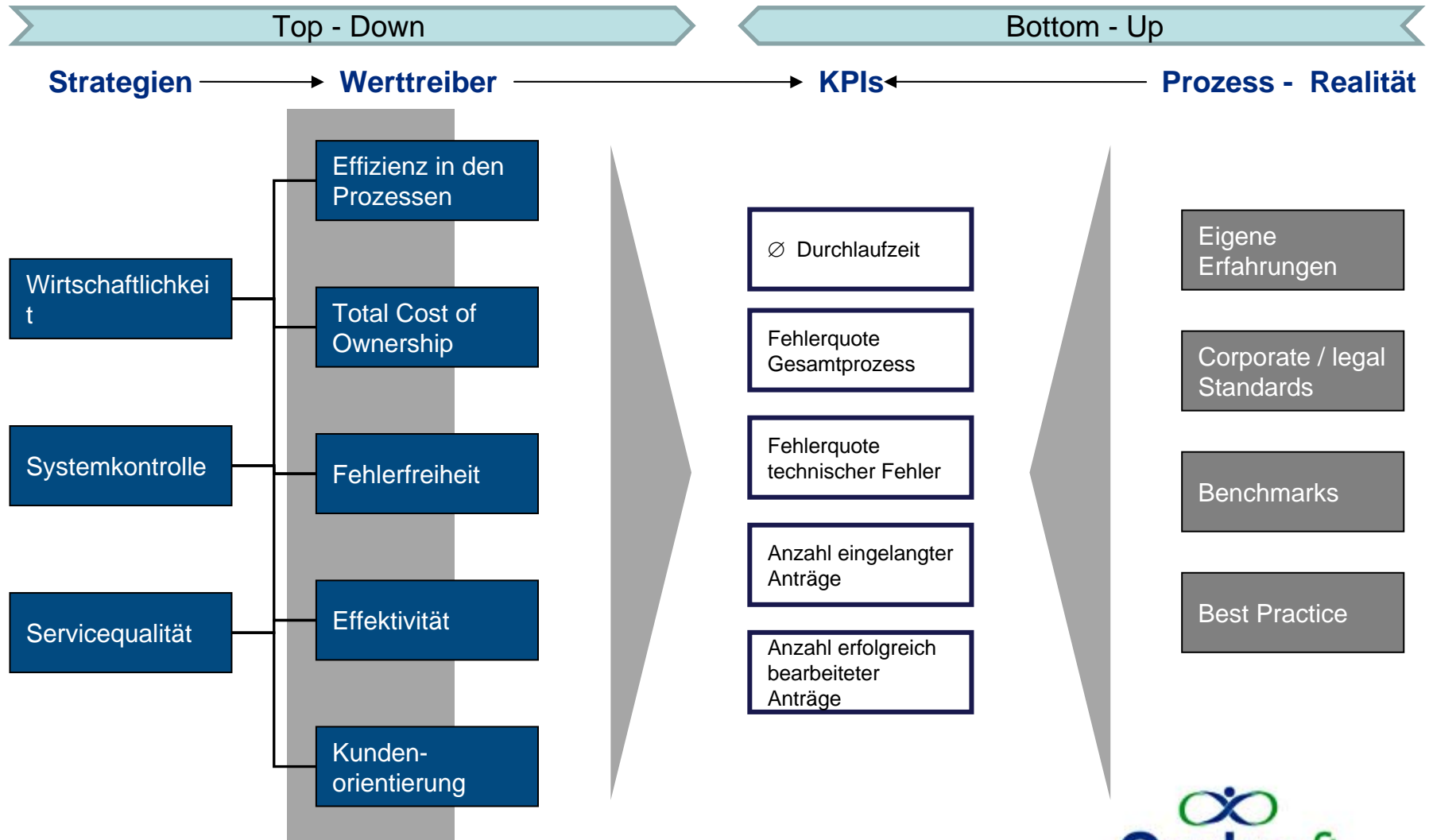


Messgrößen bilden die Leistungsfähigkeit von Prozessen, Services und Technologien ab und werden von der Kundenschnittstelle rückwärts entwickelt

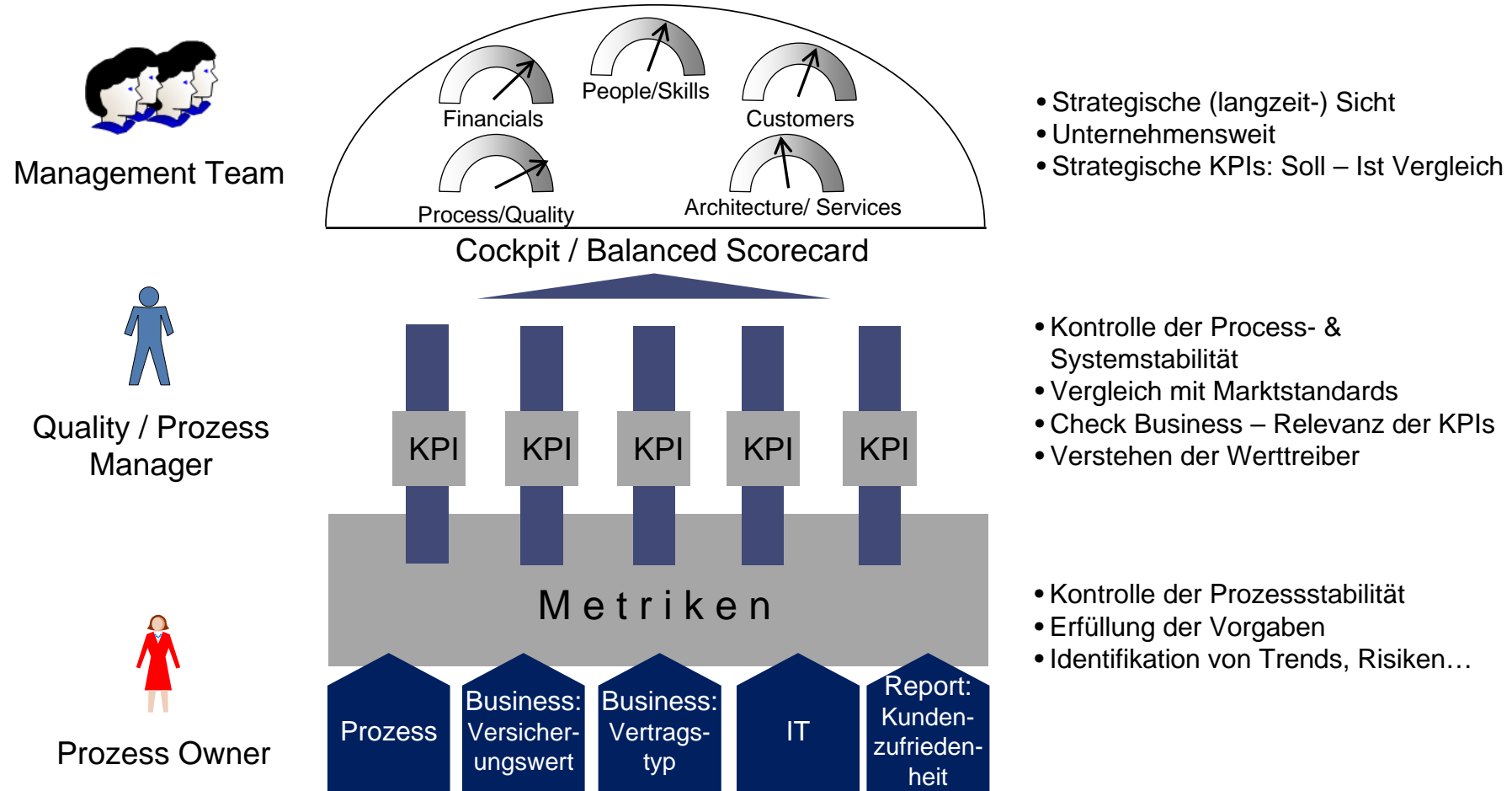
Supplier ← Input ← Process ← Output ← Customer



KPIs verbinden die Unternehmensstrategie mit der Performance von Prozessen. Sie helfen die Prozesse und Ihren Wertbeitrag zu verstehen



Unterschiedliche Management – Level sind mittels einer logischen Kette von Messgrößen miteinander verbunden, welche operationale und strategische Ziele integrieren

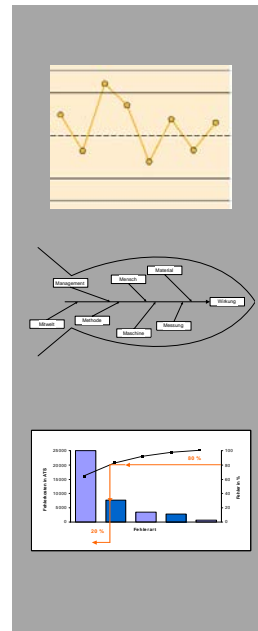


Über die Metriken werden definierte und dokumentierte Prozesse transparent.
Damit öffnen sich bisher verdeckte Kostenoptimierungspotenziale

Messung

Analyse

Optimierung



Personalkosten

- Staffing
- Skill – Optimierung
- Standardzeiten

Gemeinkosten

- Wertschöpfung
- Prozessdesign
- Out-/Insourcing

Durchlaufzeit

- Bearbeitungszeiten
- Warte (Liege-) zeiten

Fehlerquoten

- Rework
- Loops
- Ausschuss

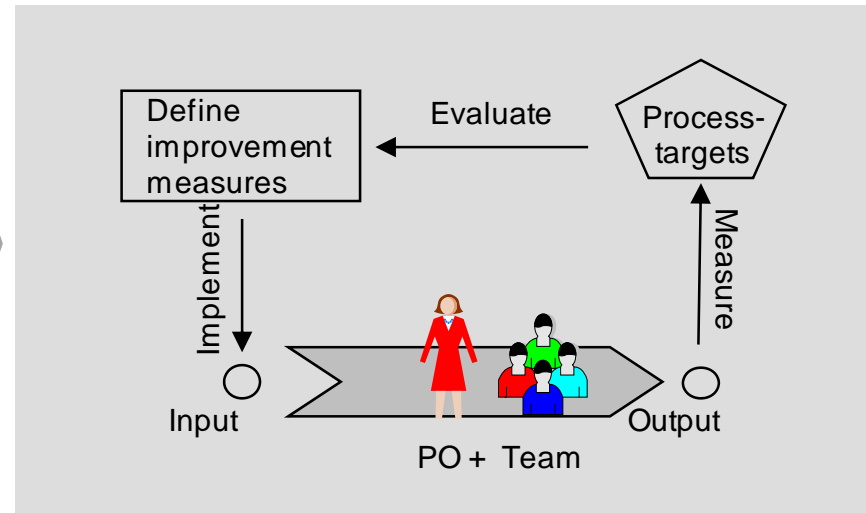
Reporting

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess übersetzt die Ergebnisse des Prozesscontrollings in konkrete Aktionen

Inputs

- Ziele und Vorgaben des Strategischen Prozess Managements
- Ergebnisse von:
 - Qualitätszirkeln
 - Audits
 - Eskalationen
 - Management Reviews
 - Kundenbefragungen

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



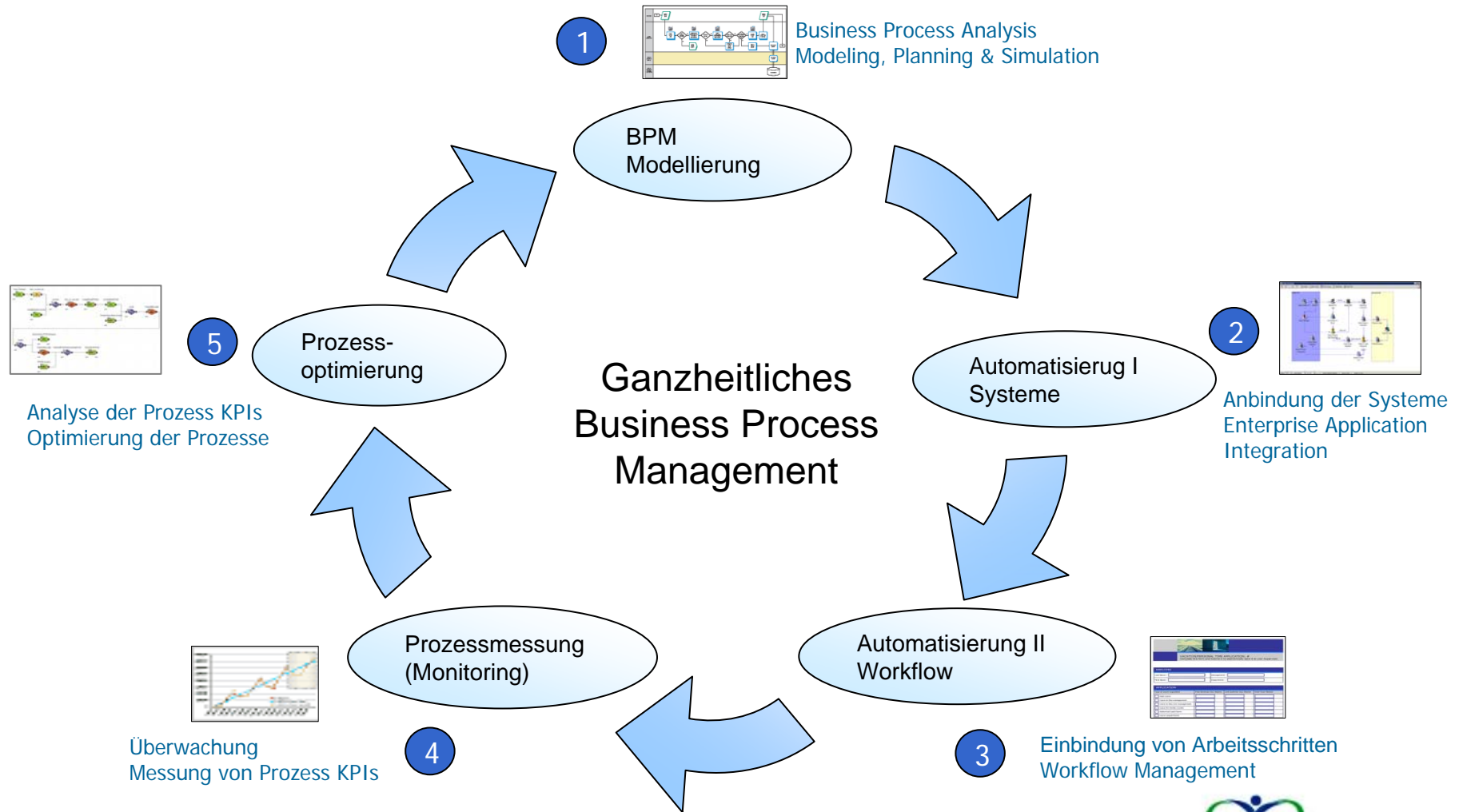
Outputs

- Leistungsqualität
- Kundenzufriedenheit
- Effizienz
- Messgrößen
- Einhalten von Standards
- Kontinuierliche Verbesserung

- Daten prüfen und hinterfragen
- Root Cause analysieren
- Ziele kritisch beleuchten

- Lösungsoptionen entwickeln
- Lösungen nachhaltig implementieren
- Wirksamkeit kontrollieren

Kurzer „Rückblick“ zu BPM. Die wesentlichen Schritte zum Prozesscontrolling sind die Modellierung, Simulation und Monitoring



Projektvorgehensweise

Auf dem Weg zum BPM-gestützten Prozesscontrolling sind folgende Schritte durchzuführen.

Definition der Prozesse

- Prozessdesign
- Prozesssimulation

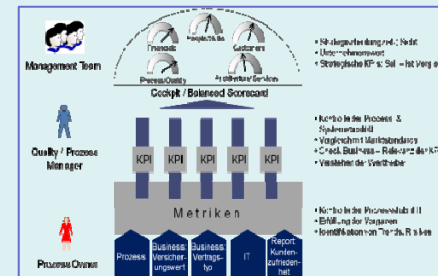
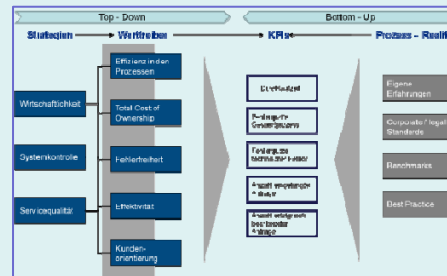
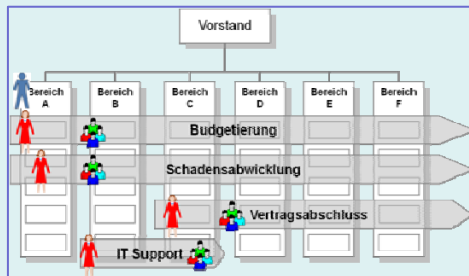
Defintion der Kennzahlen

- KPI Definition
- Regel Definition

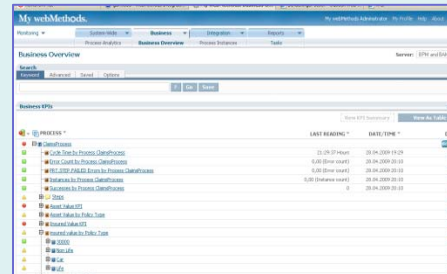
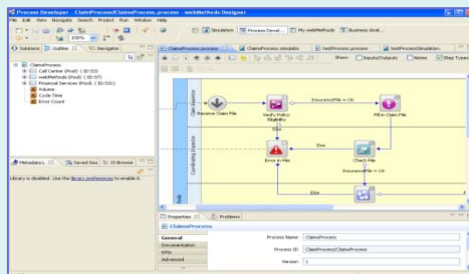
Messung der Kennzahlen

- Überwachung der KPIs
- Prozessmonitoring

Methodisch

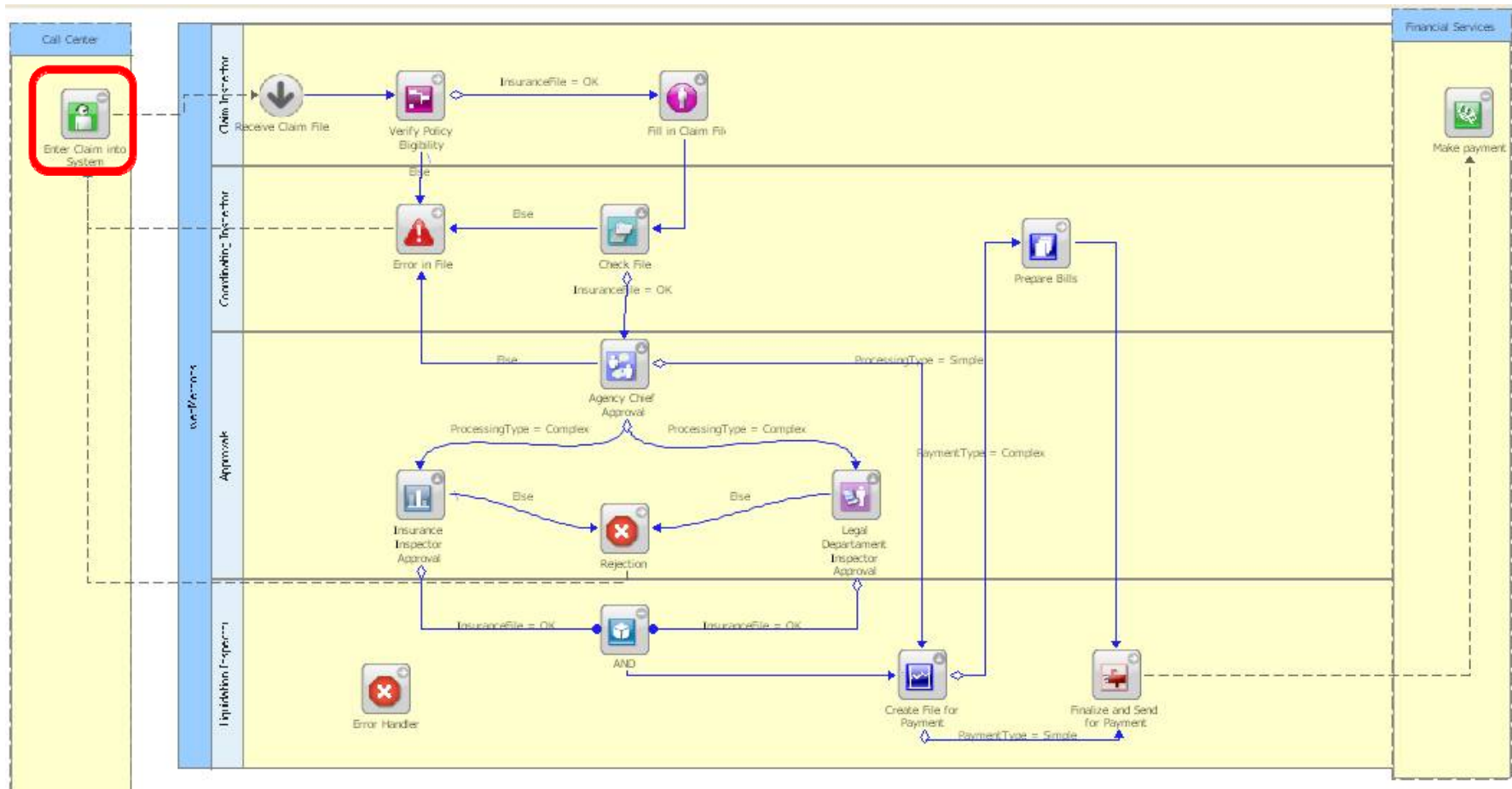


Operativ



Beispielprozess

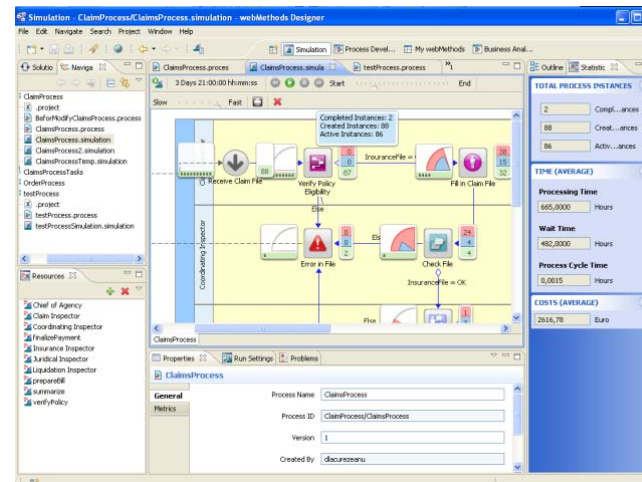
Fiktiver Beispielprozess aus dem Versicherungsbereich
- Schadensfallbearbeitung



Prozess Simulation

- Prozessablauf
- Ressourcen
- Kosten der Ressourcen
- Übergangswahrscheinlichkeiten
- Simulationsdauer
- Simulationsauswertung

Film: Simulation



Monitoring im Zuge von BPM untergliedert sich in 3 Bereiche

1. Prozessinstanzmonitoring

- Überwachung einzelner Prozessinstanzen
- Ausschließlich Aussagen über den Verlauf einzelner Prozess
- Keine Aussagen über Gesamtprozessverlauf

2. Prozesstypmonitoring

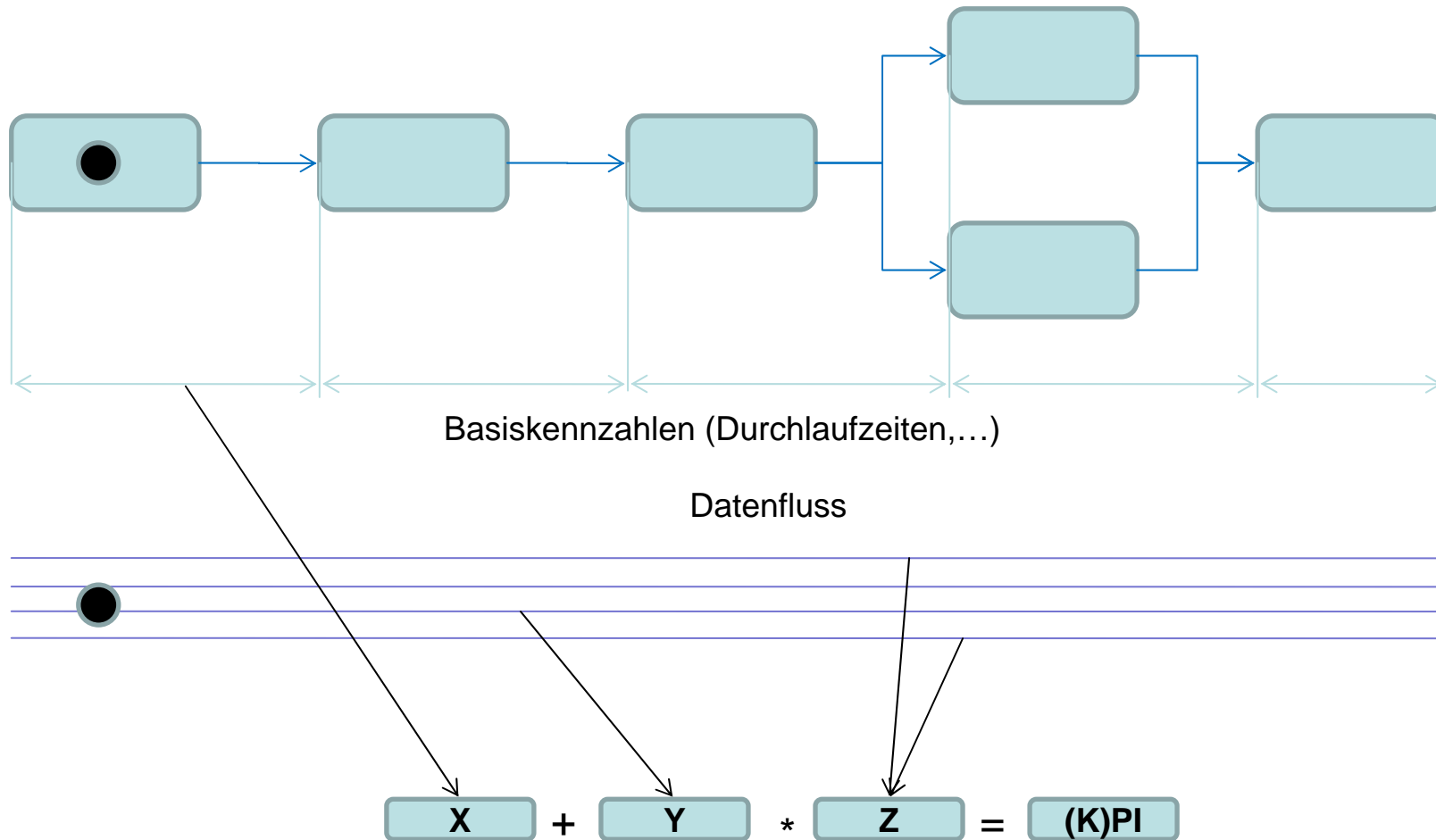
- Gesamte Prozesstypen werden überwacht
- Neben den klassischen Prozesskennzahlen werden auch Durchlaufdaten überprüft
- KPI Definition und statistische Auswertungen

3. Prozesskennzahlenüberwachung und –alerting

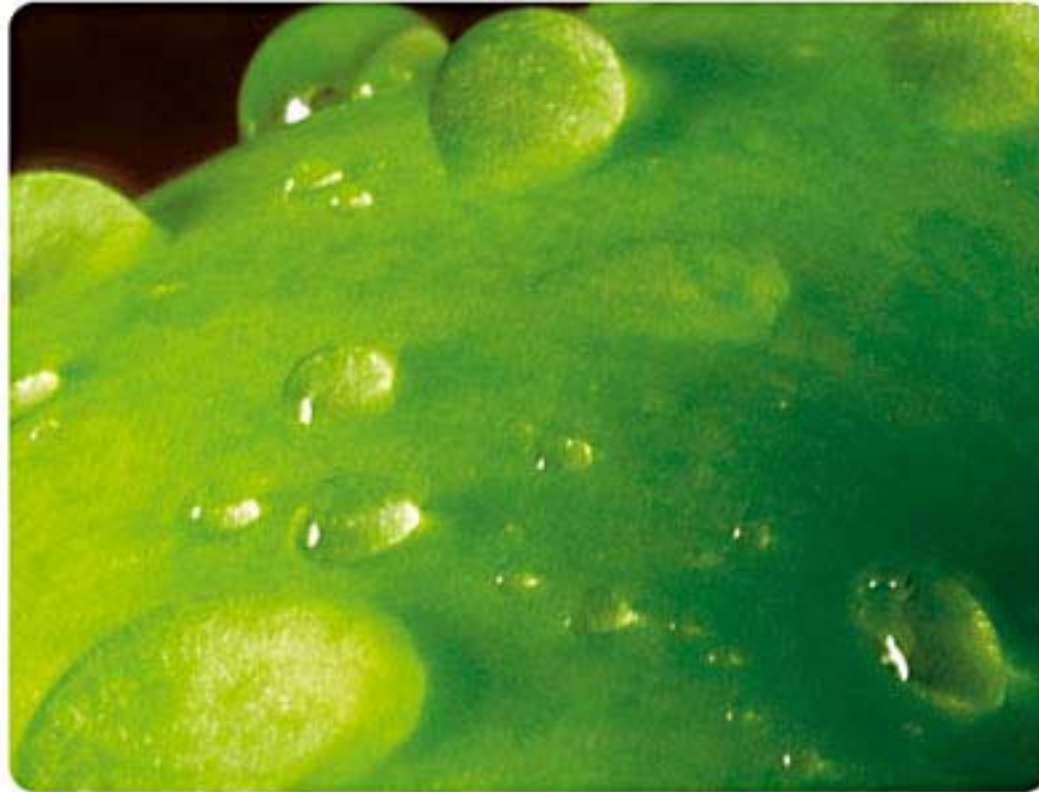
- Definition von Bandbreiten für Kennzahlen
- Festlegung von Regeln für Kennzahlenausnahmen
- Alerting beim Auftreten von Regelverletzungen

Prozesskennzahlen

Zum Prozesscontrolling werden sowohl Basisprozessdaten wie auch Daten aus dem Prozessdatenfluss benötigt



- Prozesscontrolling ermöglicht Ihnen die Kosten und Effektivität Ihrer Prozesse zu messen und zu überwachen
- Durch die entstehende Kostentransparenz können Sie gezielt **Kosten einsparen** indem Sie Prozesse und Prozessressourcen optimieren
- Die vorgestellte Vorgehensweise garantiert Ihnen ein effizientes, zielgerichtetes und bewährtes Umsetzen der Prozessautomatisierung und des Prozesscontrollings in einem Zug
- Durch den ganzheitlichen Ansatz resultieren **geringe Projektdurchlaufzeiten**
- BPM ist der ideale Weg um Prozesscontrolling in Ihrem Unternehmen effektiv einzuführen



Kontakt:

Qualysoft GmbH
Leonard Bernsteinstrasse 10
1220 Wien

Tel.: +43 1 409 5987 10
Fax: +43 1 409 5987 11
Email: office@qualysoft.at
www.qualysoft.at

