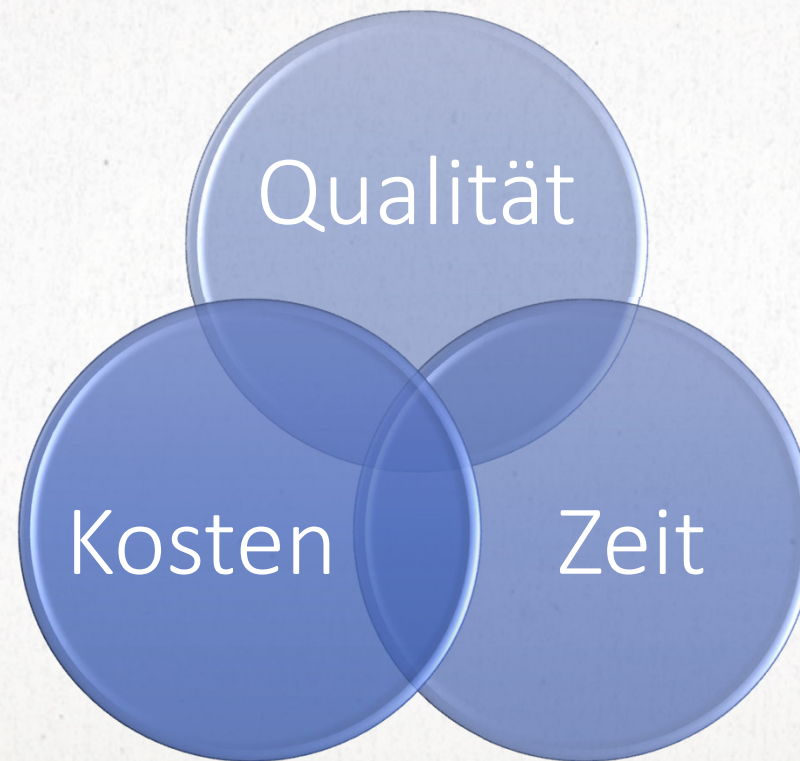


PROZESS- KENNZAHLEN

MIT WELCHEN KENNZAHLEN KANN MAN
PROZESSE ÜBERWACHEN?



WAS SOLLTE GEMESSEN WERDEN?



KENNZAHLEN QUALITÄT

- Kundenzufriedenheit (intern + extern)
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Vergleich Anforderungen + Ergebnis
- Wie stark ist das notwendige know-how zur Bearbeitung des Prozesses dokumentiert?



KENNZAHLEN PROZESSKOSTEN

- Personalkosten (Bearbeitungszeit, Häufigkeit, Gehalt)
- Kosten für Sachmittel
- IT-Kosten anteilig für jeden Arbeitsschritt



KENNZAHLEN ZEIT

- Durchlaufzeit: um festzustellen, wann man mit einem Ergebnis rechnen kann.
- Transportzeit: z.B. Postlaufzeiten. Anlieferung von Vorprodukten kann durch Just-in-time-Lieferungen reduziert werden.
- Liegezeit: wie lange auf den nächsten Prozessschritt gewartet werden muss (z.B. wenn die Genehmigung durch den Vorgesetzten notwendig ist).
- Einarbeitungszeit oder Rüstzeit: muss ein Prozessbeteiligter zu oft die Aufgabe wechseln, steigt diese Zeit.
- Kommunikationszeit (wer schickt zu wem, redet mit wem): es kann zweckmäßig sein, räumliche Nähe herzustellen.
- Arbeitszeit: wie lange braucht jemand, um eine Aufgabe zu erledigen.