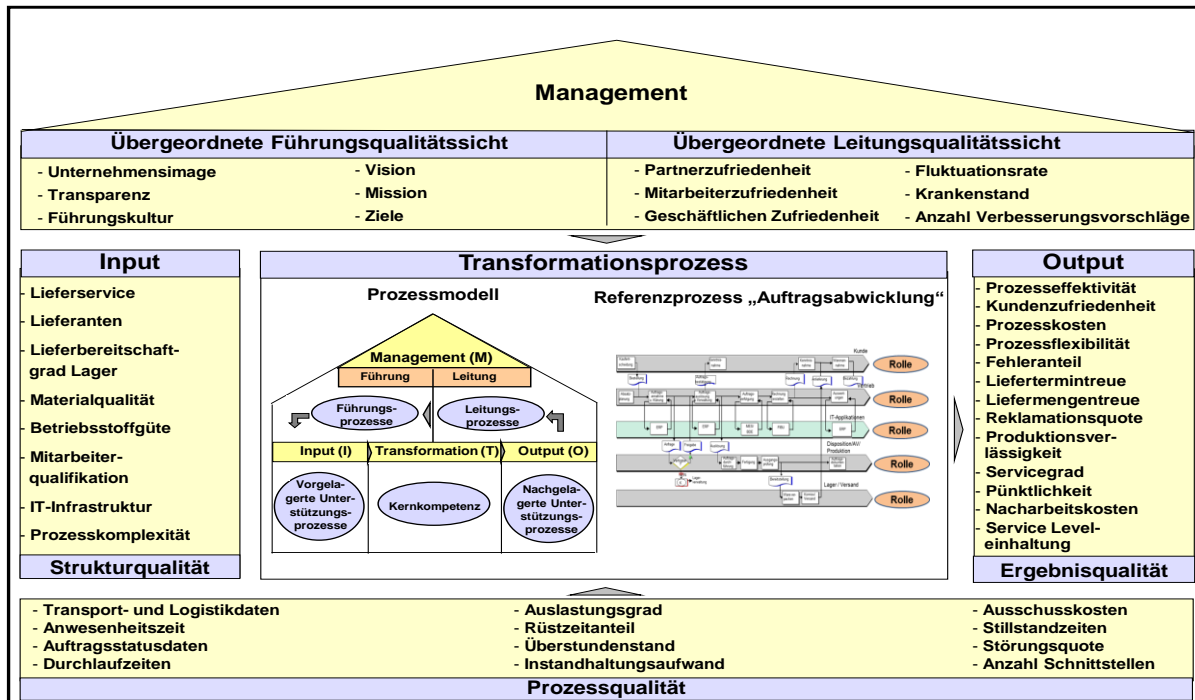


# Einsatz von Prozesskennzahlen im MITO-Modell

Die in einem integrierten Führungs- und Leitungssystem verwendeten Prozess-Soll- und -Ist-Kennzahlen zur Planung, Steuerung und Controlling des Auftragsabwicklungsprozesses sind in Abbildung 1 innerhalb der 5 MITO-Modellsegmente „Führung, Input, Transformation, Output, Leitung“ gezeigt. Sie müssen auch im Rahmen von Potenzialanalysen oder KVP-Maßnahmen regelmäßig erhoben und ausgewertet werden und ermöglichen Aussagen über das Erreichen einer umfassenden Unternehmensqualität in den einzelnen MITO-Modellsegmenten.



CoKe-139\_neu.PPT

Abbildung 1: MITO-Modell-bezogene Qualitätskategorien und -kennzahlen

Die Führungsqualitätssicht bezieht sich auf die transparente und vollständige Vorgabe der Unternehmenswerte und Ziel. Inputseitig gehören die Struktur- und Lieferantenkennzahlen für die Beschreibung der Strukturqualität. Der Prozessdurchführung werden die Prozessplanungs-, -steuerungs- und Prozessdurchführungskennzahlen und -indikatoren zusammen mit den Störungskennzahlen zugeordnet, die zu Abweichungen vom Best practice-Standard führen und die Prozessqualität beschreiben.

Mit den Ergebniskennzahlen wird outputseitig überprüft, ob der Prozess seine Ziele erreicht hat, hierbei wird die Effektivität (Wirtschaftlichkeit) gemessen, ebenso die Effizienz des Prozesses, um eine Aussage zu erhalten, zu welchen Kosten die Ziele des Prozesses erreicht werden. Aus diesem Grund haben die Ergebniskennzahlen einen besonders hohen Stellenwert. Sie sind auch von großer Bedeutung für die Kommunikation zwischen den unterschiedlichen hierarchischen Ebenen im Unternehmen und innerhalb der Wertschöpfungsketten. Über den Soll/Ist-Vergleich dieser Kennzahlen werden aus Leitungsqualitätssicht die KVP-Anstöße gegeben und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Gleichzeitig werden Prozessrisiken und Schwachstellen erkannt, die den Unternehmenserfolg gefährden. Weiter lassen sich diese Kennzahlen für Benchmarking-Zwecke verwendet, d. h. für einen Vergleich der dokumentierten Prozesse mit anderen Unternehmen oder Unternehmensbereichen. Alle Erkenntnisse über den Prozess und seine Potenziale sollten in einem verschwendungsfreie Produkt- oder Dienstleistungsherstellung ermöglicht. Es sollte das Risiko vermeiden werden, dass zu viele Kennzahlen erfasst werden, die zu einer Informationsüberflutung und damit zu besonders hoher Verschwendung bzw. Blindleistung führen,

wenn sie aufwändig entwickelt, monitort, erfasst und ausgewertet werden, ohne dass sie dann noch jemand zur Kenntnis nimmt.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.pbaka.de](http://www.pbaka.de)

PROF. BINNER AKADEMIE GmbH

Berliner Str. 29, 30966 Hemmingen,

Telefon (0511) 84 86 48-12, Telefax (0511) 84 86 48-19,

eMail: [info@pbaka.de](mailto:info@pbaka.de), Internet: [www.prof-binner-akademie.de](http://www.prof-binner-akademie.de)