

Protokoll

## Prozessmanagement – im Fokus Prozesscontrolling

### 1. Gruppe Funktion versus Prozess → Wertschöpfung

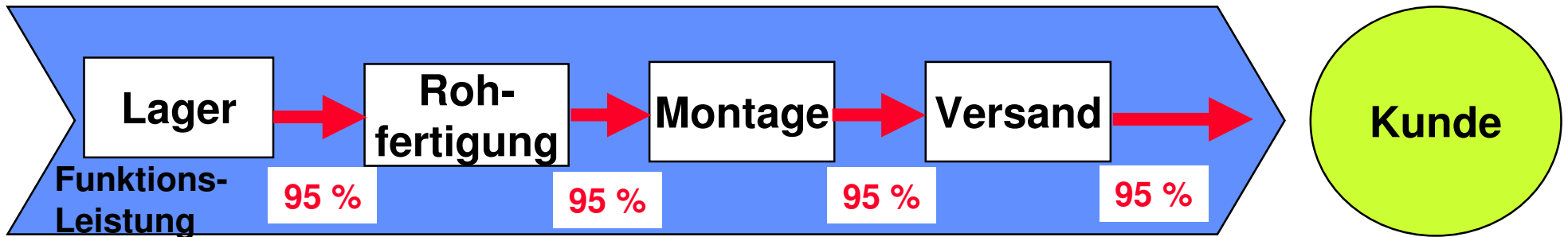
**Mitglieder:** *Katja Stiller,  
Gabriele Schoel,  
Olivier Chesnel  
Barbara Hilger*

**Moderation:** *Roland Heß*

## 1. Gruppe: Funktion versus Prozess → Wertschöpfung

**Kunden-  
Erfolgs-  
Faktor**

**= 100 %**



**Prozess-Leistung = 81,45 %**

**Erkenntnis des Prozess-Controllers:**

**→ Potenziale fürs Supply-Chain-Management bzw. für Prozess-Manager = 18,55 %**

## 1. Gruppe: Funktion versus Prozess → Wertschöpfung



→ „anders integrieren“  
Aber: Wozu? und Wie?



### Kundenorientierte Prozess-Teams

**Produkt-Angebot prägt Kosten, Umsatz, Gewinn sowie Technologien und Investitionen.**

„Wir pflegen spezialisiertes Abteilungs-Know-how. – Unsere Abteilungen sind die Fach-Zuständigkeiten:

- > Jede Abteilung **optimiert primär sich intern selbst.**
- > Jede Abteilung/Bereich hat einen zentralen Entscheider.
- > **Rationalisierungen sind abteilungsspezifisch.**
- > **Qualität wird am Ende gemessen** oder ist Ausschuss.

„**Kunden stören leider unsere internen Abläufe zu oft.**“

Führungs-Maxime sind: Gewinn und Verlust / Bilanz!

Formale **Berichts-Zahlen, Torten und Kurven dominieren.**

Aufgrund wachsenden Wettbewerbs können sich selbst industrielle Grossserienhersteller dieses seltener leisten.  
**Insel-Pioniere formieren sich zu Kompetenz-/Projekt-Centern.**

Wandel findet im Rahmen traditioneller Strukturen und Kulturen mit viel Widerständen/Energien/Kosten statt.

**Sanfte** Organisations- und Personalentwicklungen sind notwendig.

**Erwartung des Kunden prägt Design, Projekt und Prozess.**

„Für Kunden-Erfolgs-Faktoren optimieren wir alles!

→ **KundenZufriedenheit** → **LieferTempo** → **Nachhaltige Rendite!**

Für Kunden pflegen wir **Marke** und **Kern-Kompetenzen.**

**Kunden-Prozess-Ketten** prägen unsere Zuständigkeiten.

In Prozessen pflegen wir **de-zentrales Entscheiden.**“

Für Kunden nutzen wir preiswertere Lieferanten.

**Kontinuierliche Verbesserungen sind am Kunden** ausgerichtet.

**Kundenorientierte Prozesse prägen KANBAN-Zulieferer.**

Effizienz und Effektivität optimieren wir kontinuierlich im Prozess.

Führungs-Maxime sind: **Kunden-Erfolgs-Faktoren!**

**Prozess-Controlling-Ampeln / Signale prägen das Handeln.**

**TOYOTA** macht es seit 25 Jahren so. **Porsche** folgte.

Mittelständische Dienstleister sind wert- und prozessorientierter.

Das **radikale Re-Engineering** gelingt in Existenz-Krisen häufiger.