

Das Mysterium der Prozess-KPIs





Florian Frankl

www.q-enthusiast.de

- Abteilungsleiter QM, QS und Labor
- QM-Trainer unter Q-Enthusiast

Fragen im Vorfeld

- Gibt es tatsächlich diese Unterscheidungen wie SEP, KEF, EKG, KPI?
- Ist es sinnvoll die Indikatoren aus der Sicht - Kritische Erfolgsfaktoren (Sichern das überleben der Firma) und Prozesskennzahlen (Geben Aufschluss über die Effizienz der Prozesse) zu betrachten? Was sind z. B. kritische Erfolgsfaktoren? Wie werden diese ermittelt?
- In solchen Firmen, in denen es keine Controllingabteilungen gibt, ein aussagekräftiges und auch wirklich zur Anwendung kommendes Kennzahlensystem umzusetzen, ist eine Herausforderung. Auf welche Methoden und Kennzahlen setzen Sie in solchen Situationen?

Maximale Verwirrung stiften

SEP = Strategische Erfolgsposition

KEF = Kritischer Erfolgsfaktor

EKG = Erfolgskenngröße

KPI = Key Performance Indicator





AGENDA

Prozess-KPI

01

Was sind KPIs

02

Praxisbeispiel MILEI

03

Beispiele aus anderen Bereichen

04

Q&A Session



AGENDA


Prozess-KPI

01

Was sind KPIs


KPI = Kennzahl
mit denen die
Leistung von Aktivitäten
ermittelt wird

Kennzahlen sind
eines der wichtigsten
Führungsinstrumente



**Was ist die
Kernaufgabe
guter Führung?**

Ressourcen in Ergebnisse umwandeln



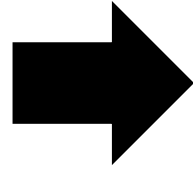
**Warum wollen
Sie Kennzahlen
nutzen?**

Ziel
erreicht?

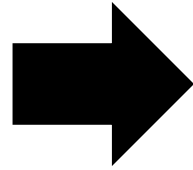
Muss ich
etwas
tun?

Was muss
ich tun?
Wann und
wie oft?

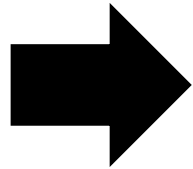
Wie viel muss ich
wovon reinschütten?



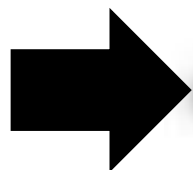
Was passiert wie oft
im Trichter?



Was und wie viel
kommt heraus?



Welchen Wert hat das,
was herauskommt?




Lagging Indicators

Effekt ist nur bedingt auf konkrete Maßnahmen rückführbar und/oder es gibt starke äußere Wirkungen

Leading Indicators

Effekt ist direkt messbar, evtl. sogar schon vor der eigentlichen Aktion bekannt





**Für wen
wollen Sie
Kennzahlen
ermitteln?**

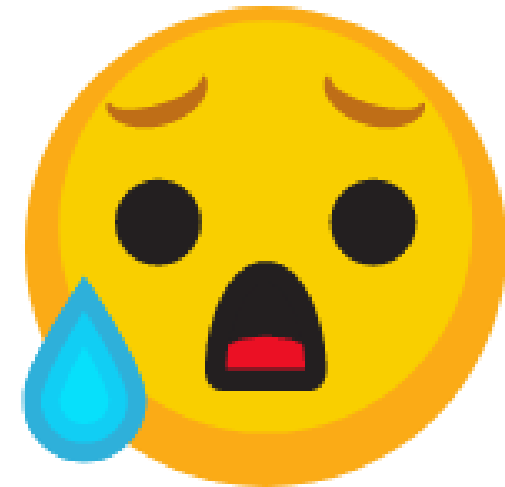
ISO 9001, Kapitel 4.2: Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen [interner und externer] interessierter Parteien


Wie?

Was?

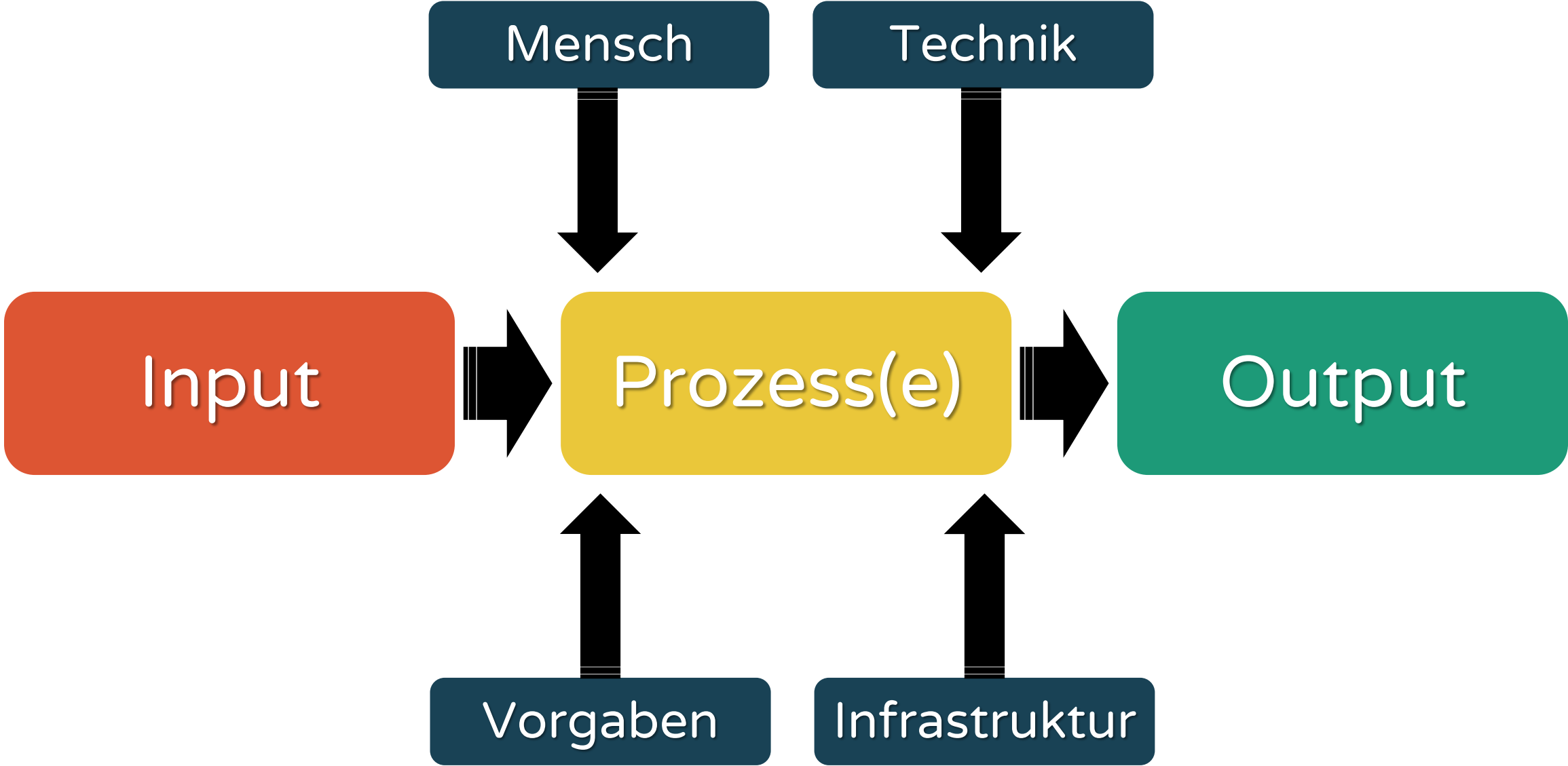
Wann?

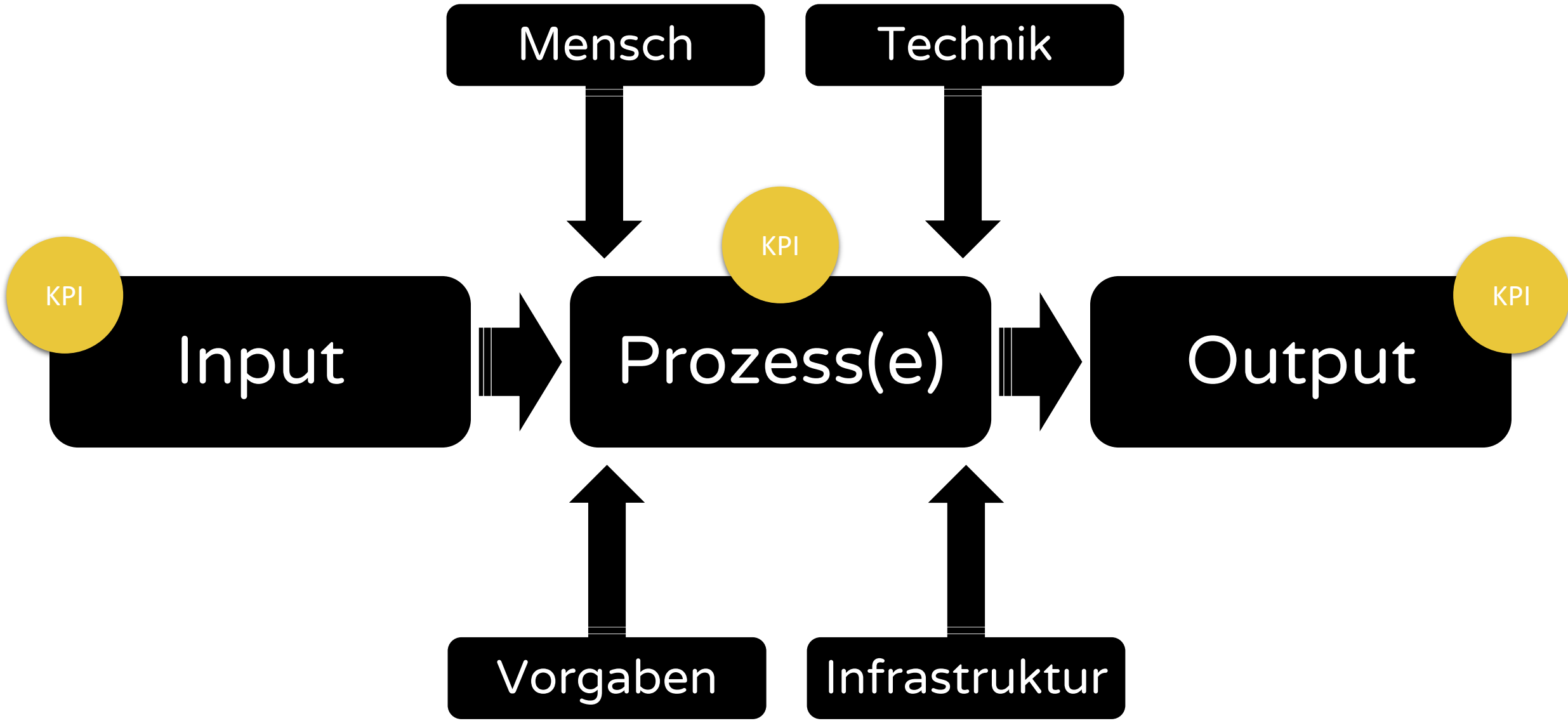
Wie oft?





**Wie kommen
wir nun zu den
Kennzahlen?**





Wie lange

Wie viel

Wie gut

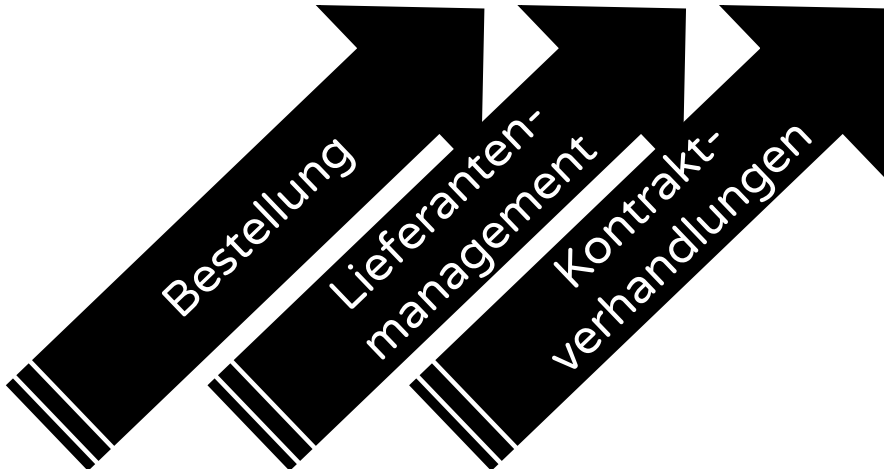
Wie oft

Wann

Wer

Wodurch

Warum





1. Was wollen Sie (oder jemand anderes) wissen?
2. Was machen Sie mit der Information?
3. Wie finden Sie heraus, was Sie wissen wollen?
4. In welcher Qualität benötigen Sie die Daten?
5. Wie werten Sie die Daten aus?
6. Wie kommen Sie zu den Erkenntnissen?

Alles, was Sie brauchen

Ziele

Strategie

Kriterien = KPI

Messgrößen

Sollwerte (bzw. Min/Max)

Unternehmensebene

Abteilungsebene

Prozessebene

Arbeitsplatzebene



AGENDA

Prozess-KPI

02

Praxisbeispiel MILEI



AGENDA

Prozess-KPI

03

Beispiele aus anderen Bereichen



Pandemie

Entwicklung

R-Wert

7-Tage-Inzidenz

Anzahl Intensiv-Betten

Todesfälle

1. Corona muss weg
2. Beherrschbarkeit
3. Zeit schaffen, bis Impfstoff
4. Leben mit dem Virus



Bildung & Dienstleistung



Zeit in Notaufnahme

Zeit bis zur ersten Behandlung

Zeit bis OP wieder bereit ist

Zeit die im OP verbracht wird

Zeit bis Patient wieder gehen kann

Zeit bis zur Entlassung

Alles, was Sie brauchen

Ziele

Strategie

Kriterien = KPI

Messgrößen

Sollwerte

Unternehmensebene

Abteilungsebene

Prozessebene

Arbeitsplatzebene



Florian Frankl

Mehr erfahren:



www.q-enthusiast.de





AGENDA

Prozess-KPI

04

Q&A Session