

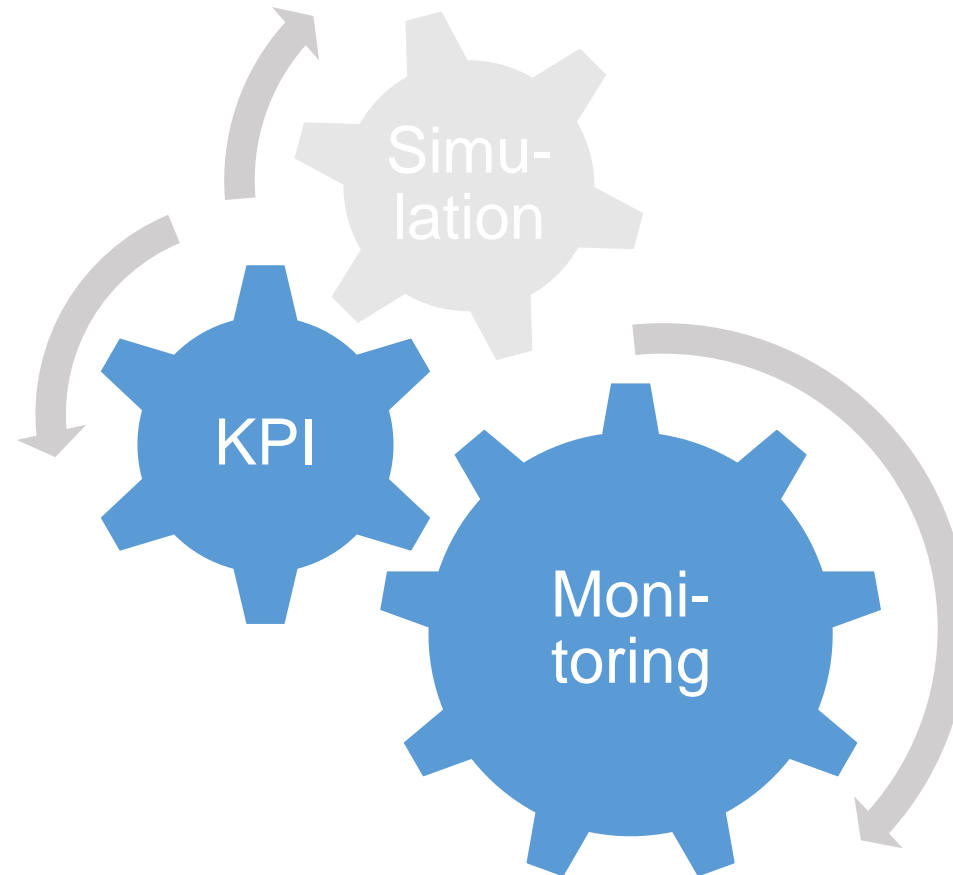
# Slide extract only

for more content contact

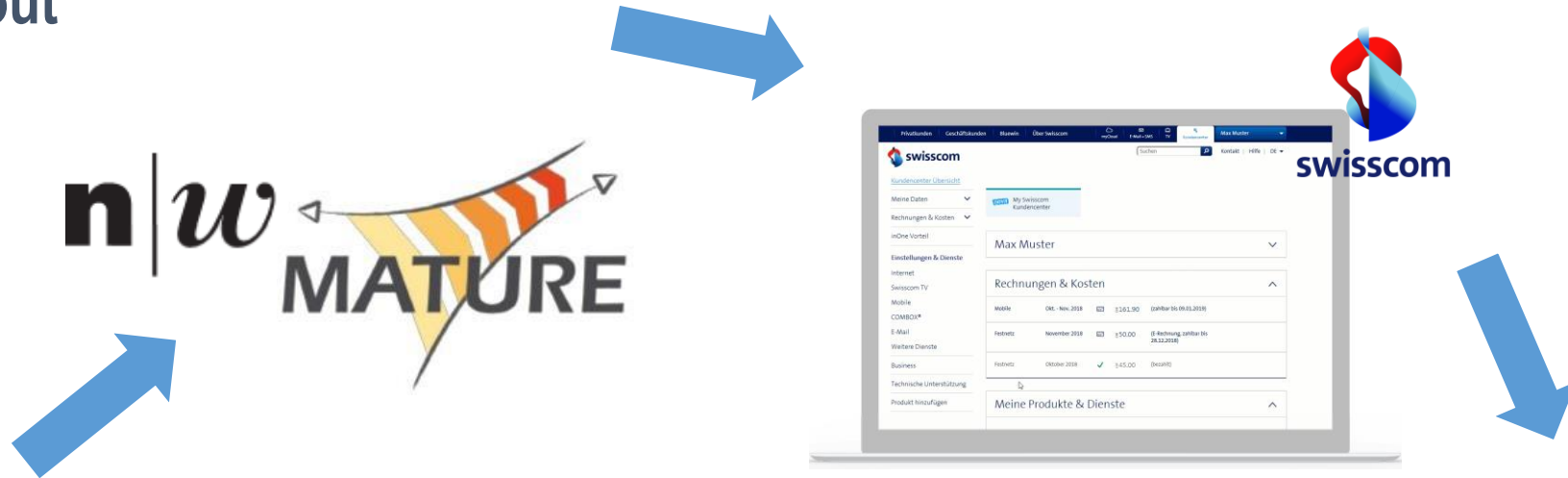
[info@romanbrun.ch](mailto:info@romanbrun.ch)

# KPI & Monitoring

Roman Brun | Geschäftsprozessmanagement | CAS GPM



# About



**Rentenanstalt** 

**Swiss Life** 

**DOCK//GRUPPE**

**BOC**  
www.boc-group.com

Roman Brun  
Senior Consultant

---

BOC Schweiz  
Zürcherstrasse 21, 8400 Winterthur

+41-79-875 79 22  
roman.brun@boc-ch.com

# KPI, Monitoring & Simulation

09:00 – 09:20	Einführung in KPIs
09:20 – 10:00	Eigene KPIs definieren & erfassen
10:00 – 10:30	<i>Pause</i>
10:30 – 11:10	Woher KPIs
11:10 – 11:40	Massnahmen erfassen / Dashboards
11:40 – 12:00	Integriertes Performance Management
12:00 – 13:00	<i>Mittag</i>
13:00 – 15:00	Einführung in die rechnerische Auswertung & erste Simulationsbeispiele
15.00 – 15:30	<i>Pause</i>
15:30 – 16:30	Simulationsvertiefung; Simulation angewandt
16:30 – 17:00	Vertieftes Simulationsverständnis & Anwendung von Variablen

## Agenda KPI & Monitoring

- ▶ Kurze Einführung in KPIs
- ▶ KPIs aus strategischen Vorgaben
- ▶ KPIs aus taktischen Initiativen
- ▶ KPIs aus operativem Monitoring
- ▶ Massnahmen
- ▶ Integriertes Performance Management

# Kurze Einführung in KPIs

## Begriffsdefinition

- ▶ Key Performance Indicators (KPI) sind einfache und verständliche Leistungsindikatoren.
- ▶ Die Leistung, die ein Unternehmensbereich erbringt, wird in Form einer Kennzahl gemessen und dargestellt [...].
- ▶ Die Kennzahl macht sichtbar, ob der jeweilige Bereich seinen Zweck erfüllt und in welchem Umfang er vorgegebene Ziele erreicht [mittels Monitoring].
- ▶ Hinweis: Wir verwenden KPI und Kennzahl als Synonym.

## Definition von «guten» KPIs

<b>Specific (spezifisch &amp; vergleichbar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Ist eine eindeutige Interpretation der Kennzahl möglich?
<input type="checkbox"/>	Bildet die Kennzahl das betreffende Ziel hinreichend gut ab?
<input type="checkbox"/>	Ist eine eindeutige Interpretation der Kennzahl für den definierten Bereich möglich?
<b>Measurable (messbar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Ist eine prinzipielle Erhebbarkeit der Kennzahl gewährleistet?
<input type="checkbox"/>	Ist Datenquelle genau definiert & konsistent?
<b>Achievable (erreichbar)</b>	
<input type="checkbox"/>	Wird die Kennzahl akzeptiert?
<b>Result-oriented (ergebnisorientiert)</b>	
<input type="checkbox"/>	Wird mit der Kennzahl das Verhalten der Organisation in die gewünschte Richtung beeinflusst?
<b>Time-bound (zeitlich gebunden)</b>	
<input type="checkbox"/>	Ist die Frequenz der Messung geklärt?
<input type="checkbox"/>	Sind Vergleichszeiträume möglich?

**Monitoring**

<https://www.business-wissen.de/hb/beispiele-fuer-key-performance-indicators-kpi/>, <https://www.youtube.com/watch?v=7HdKablip2M&feature=youtu.be>, <https://www.pro-produktmanagement.de/kpi-grundlagen-definition-von-kpis.html#.XOEmQMTKGHs>



## Beispiele KPIs

Verantwortlichkeiten für KPIs werden ebenfalls definiert

### ▶ Zieleinheit:

- ▶ 1000 Kunden sollen im den nächsten 3 Monaten auf papierlose Rechnung umsteigen. Die Anzahl der Kunden, welche von Papier auf Digital wechseln, wird vom Projektleiter täglich aus dem CRM gelesen.

### ▶ Fortschritt:

- ▶ Das Einführungsprojekt CRM muss bis Ende nächsten Jahres zu 100% abgeschlossen sein. Der Projektleiter trägt den Status wöchentlich im Projektportfolio-Excel ein.

### ▶ Veränderung:

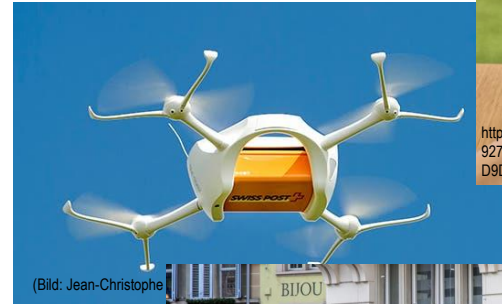
- ▶ Das Verkaufsvolumens soll im Q4 dieses Jahres um 3% gegenüber dem Vorjahr steigen. Die Verkaufsleiter jeder Region holen diese Zahl im Q4 wöchentlich aus ihren ERP-Systemen und tragen diese in das Jahresziel-Excel ein.

Auch zu berücksichtigen

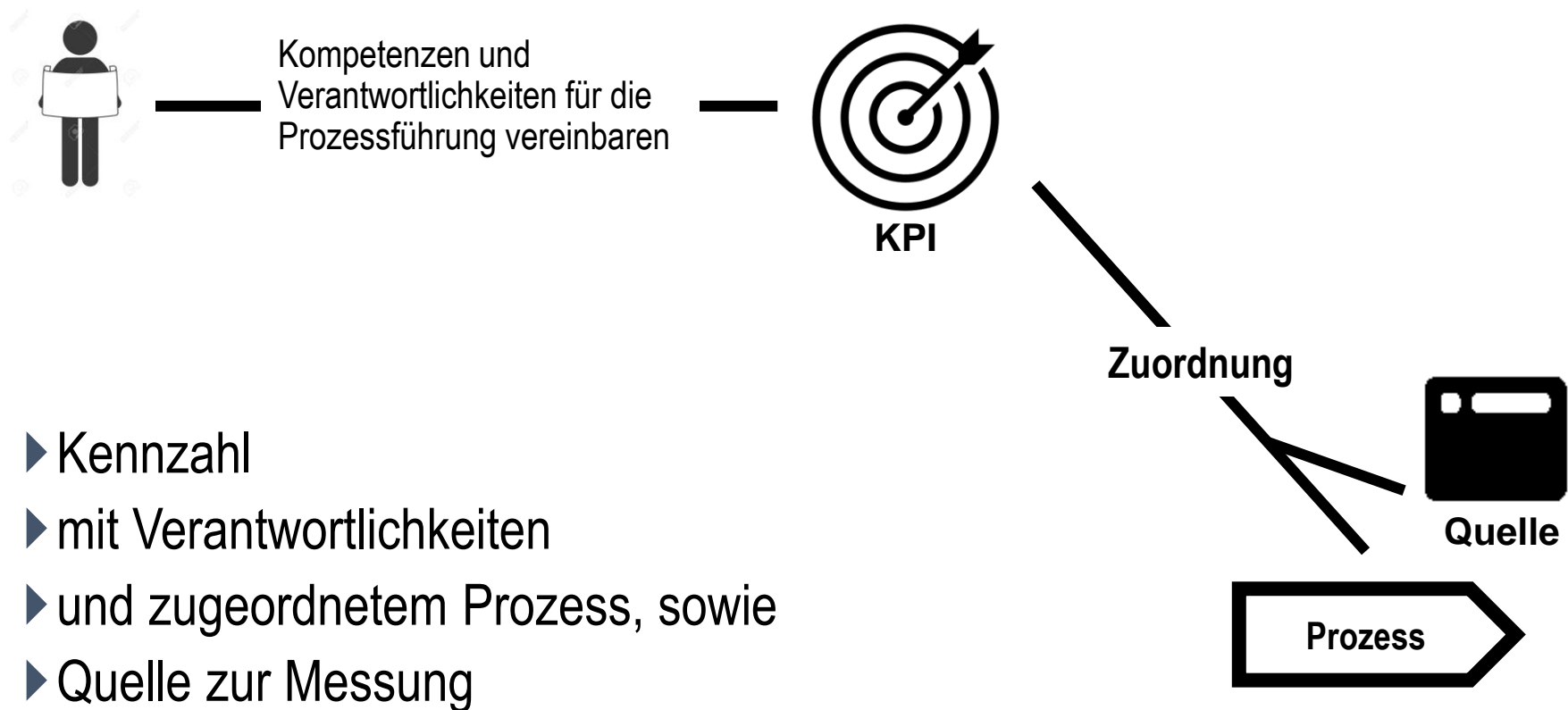
- ▶ Macht eine Messung unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten Sinn?
- ▶ Überschaubare Anzahl an Messgrößen

# Übung 1: Paketversand

- ▶ Überlegen Sie sich, welche KPIs die POST für den Paketversand definieren könnte
- ▶ Überprüfen Sie Ihre KPIs hinsichtlich der SMART-Kriterien



## Übung 2: KPIs in ADONIS definieren



- ▶ Kennzahl
- ▶ mit Verantwortlichkeiten
- ▶ und zugeordnetem Prozess, sowie
- ▶ Quelle zur Messung

# 1) Kennzahlen erfassen

**SLA Transportzeit Pakete**

Organisation: **SOLL-Wert:** 97.5

Details: **IST-Wert:** 97.5

Änderung

Darstellung: **Bezugszeitraum:** Woche

**Art der Toleranz:** Absolut

**Maßeinheit:** %

Details

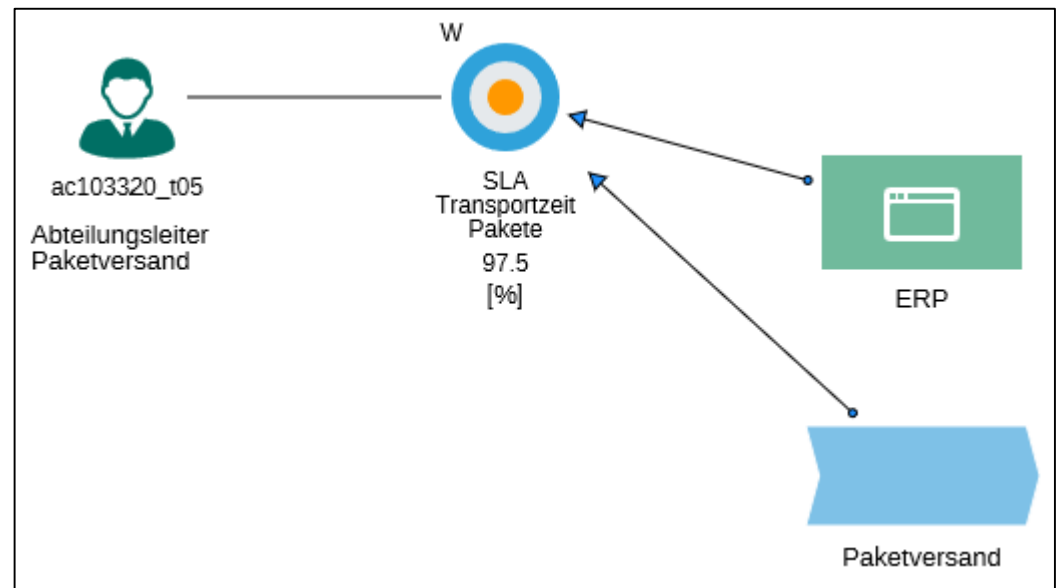
Visualisierung

Änderung

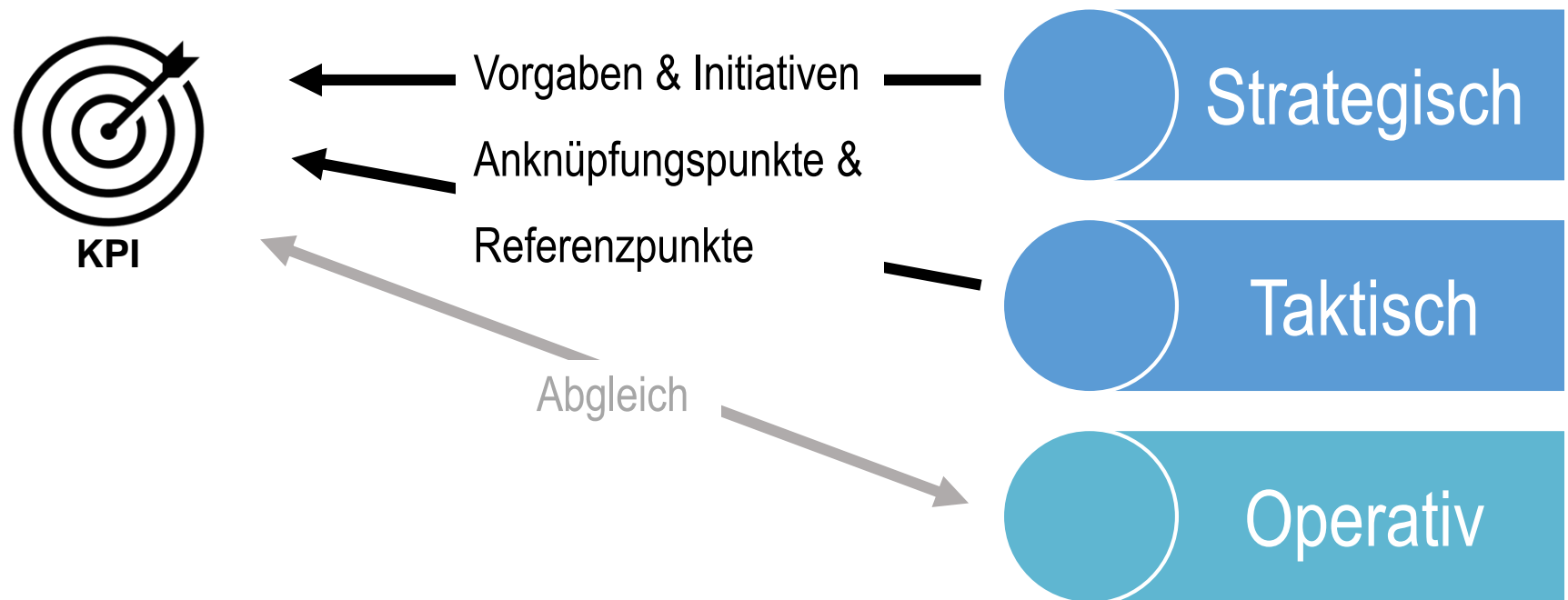
Darstellung: **IST-Wert anzeigen:** Ja

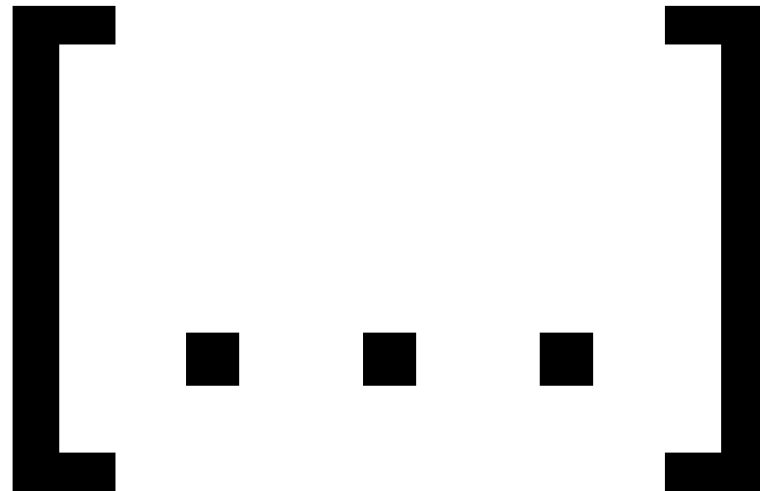
**Bezugszeitraum anzeigen:** Ja

2) Weitere Objekte erfassen  
3) Beziehungen erstellen



# Wie finden wir unsere KPIs? Wie wissen wir welche KPIs zu definieren sind?



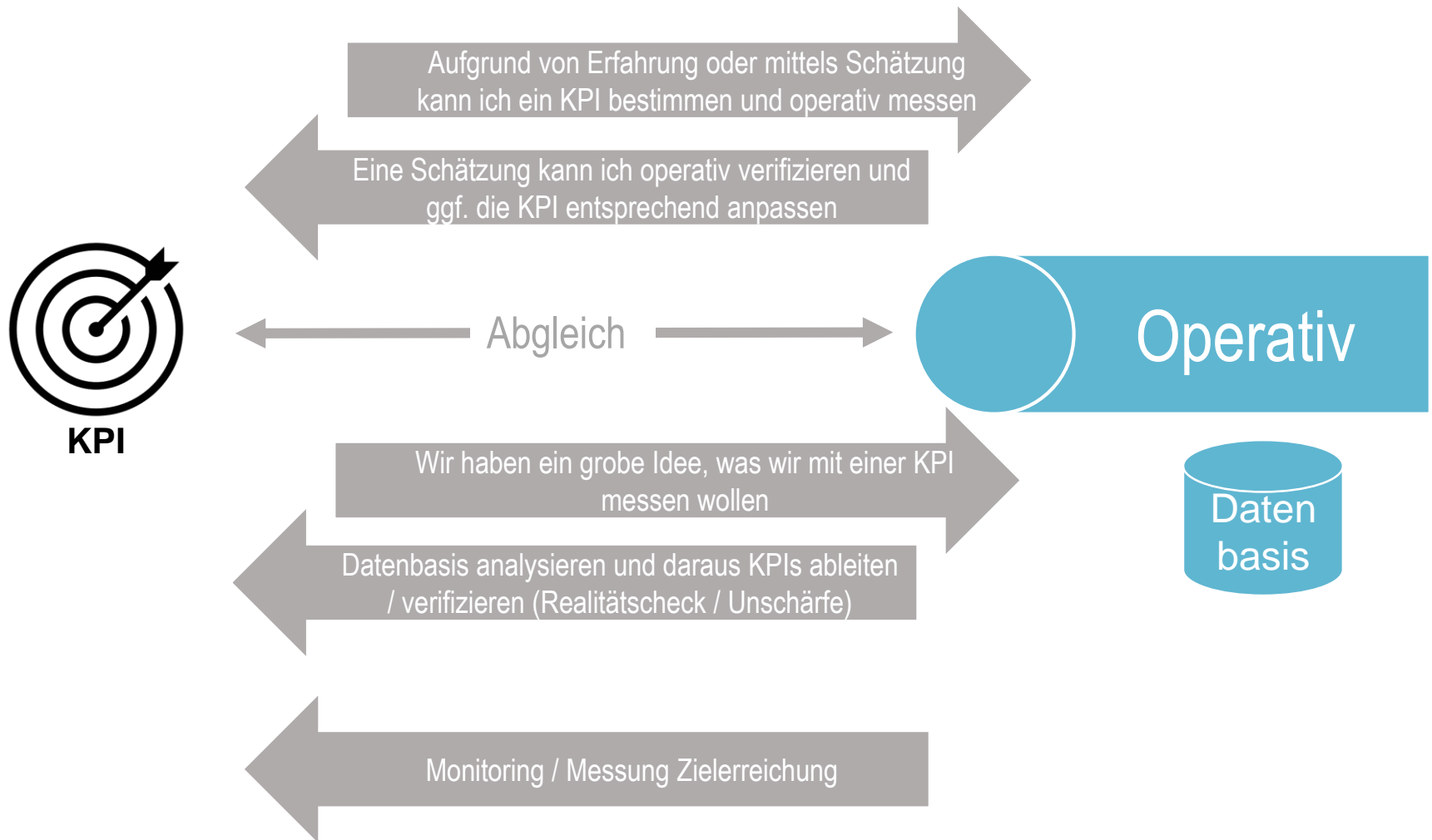




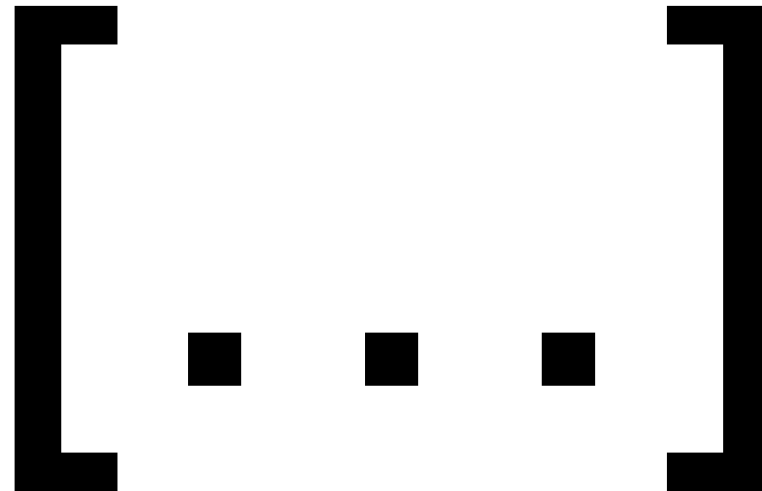
## KPIs aus operativem Monitoring

- ▶ Manuelle Erhebungsmethoden
- ▶ Simulation
- ▶ Digitalisierte Prozesse / Process Mining

# Was ist zuerst?

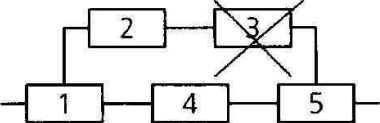
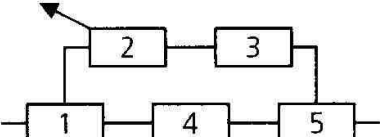
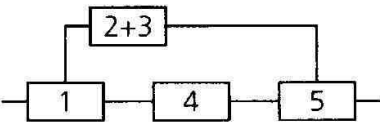
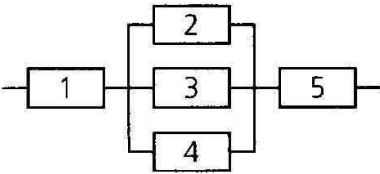
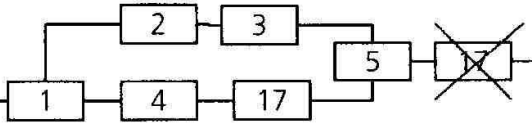
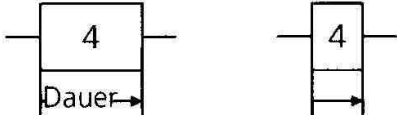






# Massnahmen

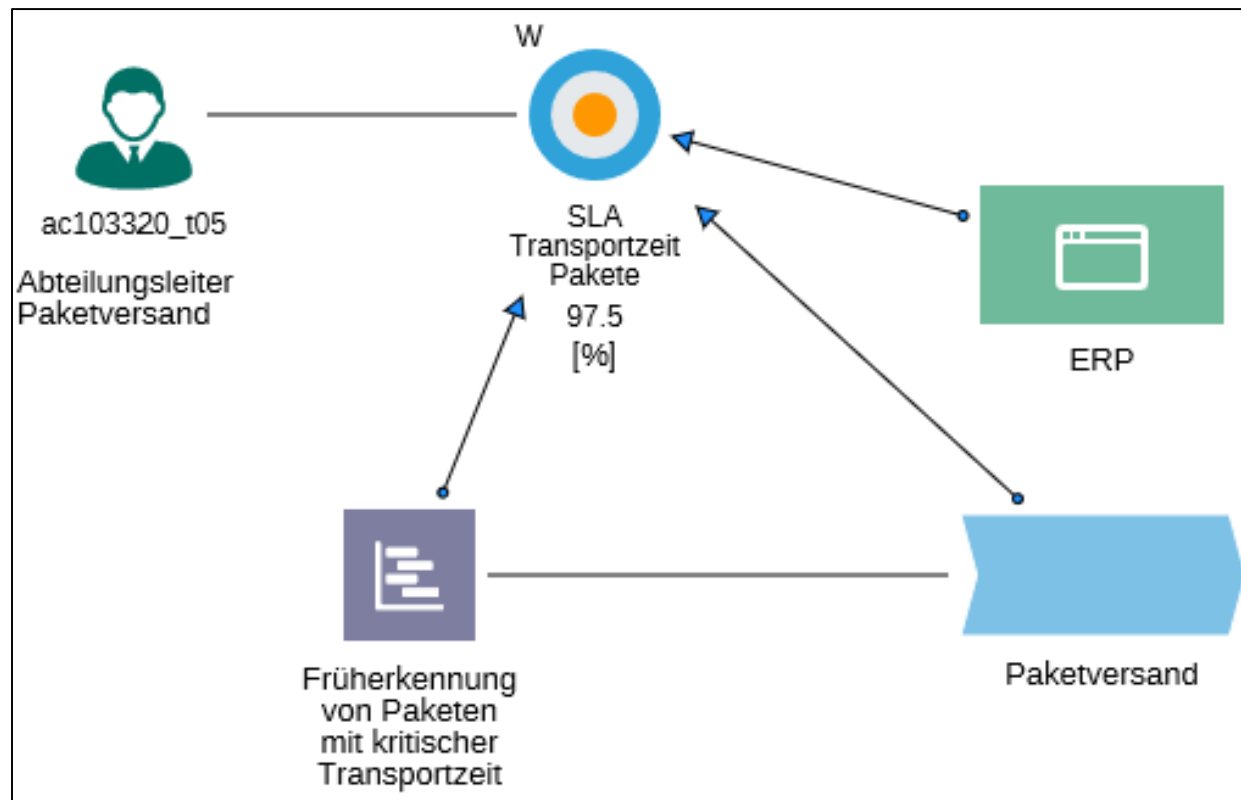
# Typische Massnahmen

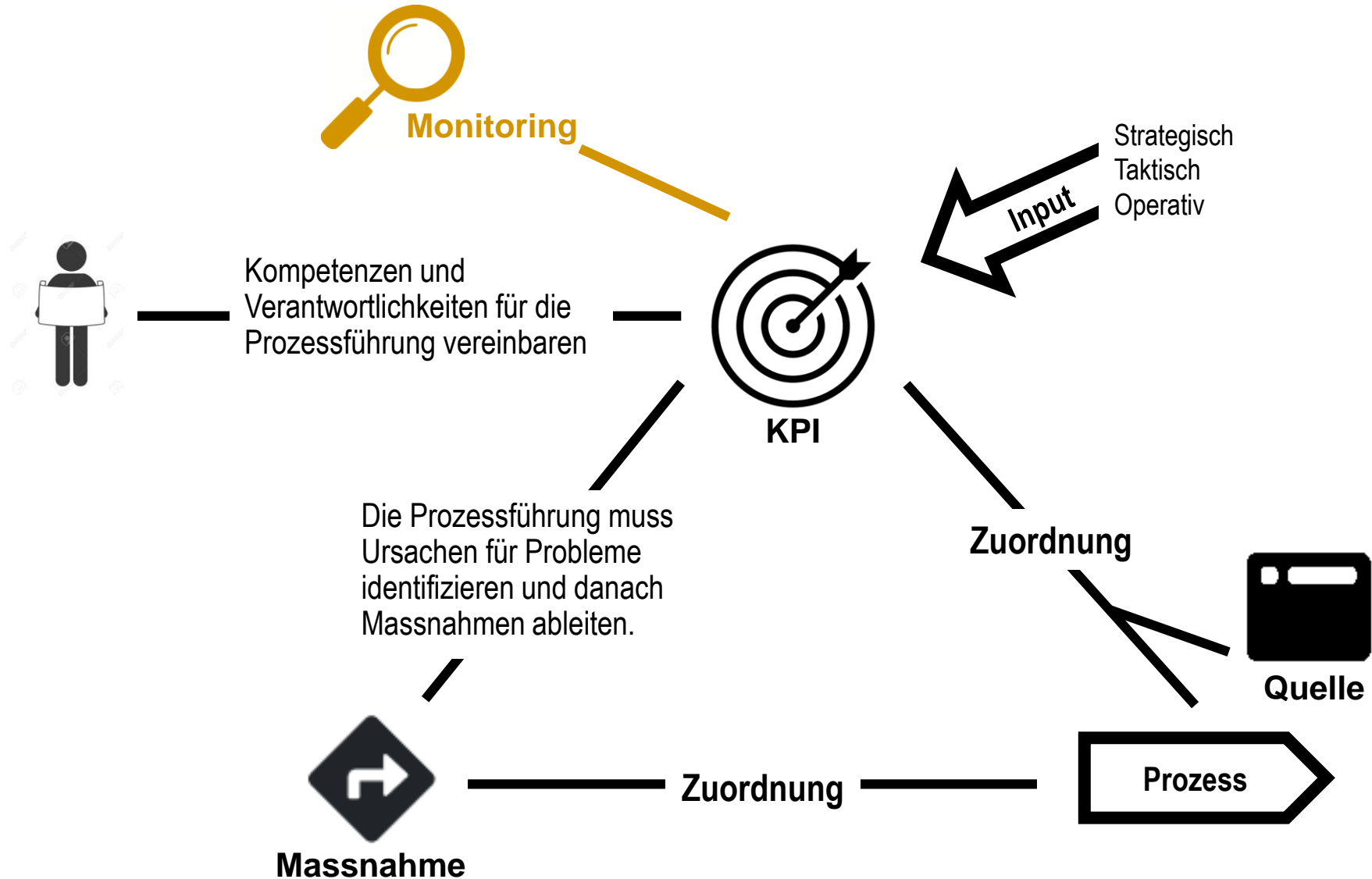
Massnahmen	Erläuterung	Beispiel
<b>Weglassen</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Überprüfung der Notwendigkeit zur Funktionserfüllung</li> <li>•Abschaffen von Medienbrüchen</li> </ul>	
<b>Auslagern</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•„Vorfeld-“Aktivitäten verstärken</li> <li>•Vergabe von Aktivitäten, z.B. extern</li> </ul>	
<b>Zusammenfassen</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Zusammenlegung von Aktivitäten</li> </ul>	
<b>Paralleli-sieren</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Erhöhung der Arbeitsteilung</li> </ul>	
<b>Verlagern</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Früherer Beginn von bisher nachgelagerten Aktivitäten</li> </ul>	
<b>Beschleunigen</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bereitstellung von Arbeitsmitteln zur effizienten Aufgabenerledigung</li> <li>•Vermeidung von Warte- und Liegezeiten</li> </ul>	

Based on Gadatsch (2007), Grundkurs Geschäftsprozess-Management: Methoden und Werkzeuge für die IT-Praxis: Eine Einführung für Studenten und Praktiker. 3. Aufl

## Übung 3: KPIs in ADONIS um Massnahmen erweitern

- ▶ Entsprechender Massnahmen eingeben





## Übung 4: KPIs in ADONIS ergänzen für Monitoring (Controlling)

- ▶ Monitoring Daten eintragen
- ▶ Dashboards

# Monitoring Daten eintragen

## Toleranz

- absoluter Wert (d.h. absolut vom Soll-Wert gerechnet)
- relativer Wert (prozentuell vom Soll-Wert gerechnet)

**Begrenzungsart:** von unten:  
Abweichungen nach unten vom Soll-Wert sind nicht erwünscht.

SLA Transportzeit Pakete

Organisation: 97.5

**IST-Wert:** 95.8

Bezugszeitraum: Woche

**Art der Toleranz:** Absolut

Maßeinheit: %

**Begrenzungsart:** von unten

Toleranz grün/gelb: 1.5

Toleranz gelb/rot: 4

**Status:** Gelb

SLA Transportzeit Pakete

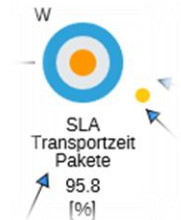
Schriftgrad: 180

**Visualisierung**

IST-Wert anzeigen: Ja

Bezugszeitraum anzeigen: Ja

**Status anzeigen:** Ja



Der IST-Wert wird manuell oder automatisch eingetragen.  
Die Historie wird getrackt:

**Werthistorie:**

	Ist-Wert	Soll-Wert	Status	Datum
1	97.5	97.5	Grün	22.06.2019 09:08:50
2	95.4	97.5	Gelb	22.06.2019 09:33:06
3	95.5	97.5	Gelb	22.06.2019 09:33:18

# Dashboard

## Übersicht der Kennzahlen

