



# Fraunhofer Institut Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik

## Geschäftsprozeß- optimierung mit Kosten- und Leistungserfassung

Im Dienstleistungsbereich ist die Kosten- und Leistungstransparenz eine wesentliche Voraussetzung für Optimierungsmaßnahmen und damit für die Kostensenkung und Qualitätserhöhung. Von entscheidender Wichtigkeit ist dabei die Betrachtung der Prozesse des Leistungserbringers. Die Beschreibung der Prozesse bildet die Ausgangsbasis für Analysen und Optimierungsmaßnahmen sowie für eine prozeßbezogene Kosten- und Leistungsrechnung.

An den Prozessen hinterlegte Kennzahlen erlauben eine gezielte Untersuchung von Optimierungspotentialen und liefern wichtige Informationen für das Controlling, wie die Entwicklung der Kosten und der erbrachten Leistung.

Zur transparenten Beschreibung der Prozesse und deren einfachen Weiterverarbeitung sowie für eine konsistente Erfassung der benötigten Daten sind Softwarewerkzeuge erforderlich. Dabei sollte der Anwender leicht zwischen verschiedenen spezialisierten Werkzeugen wechseln können, entsprechend seiner spezifischen Sicht auf die erfaßten Informationen. Beispiele hierfür sind graphische Modellierungswerkzeuge, Werkzeuge zur Erfassung von Kosten- und Leistungsdaten sowie Werkzeuge zur Tabellenkalkulation.

Im Projekt durchgeführte wurde die Konzeption und Implementierung der Verbindung eines Kosten- und Leistungserfassungssystems mit dem Geschäftsprozeßmodellierungswerkzeug MO<sup>2</sup>GO sowie die Entwicklung einer Aus-

wertungskomponente für Kosten- und Leitungskennzahlen. Die gesamte Prozeßbetrachtung von der Datenerhebung über Analyse und Optimierung bis zum Controlling wird unterstützt. Die Werkzeuge und ihre Verbindungen wurden im Projekt parallel bei der Aufnahme und Analyse der Prozesse eingesetzt und dabei anwenderorientiert weiterentwickelt.

Die Aufgaben des IPK-Berlin innerhalb des Projektes sind in drei Bereiche eingeteilt.

### **1. Modellierungsunterstützung:**

Innerhalb des Projektes wurden die Potentiale sowohl der Modellierung mit MO<sup>2</sup>GO als auch der Verbindung mit der Kosten- und Leistungserfassung aufgezeigt. Das IPK-Berlin unterstützte die Methoden-anwendung, Modellerstellung und Referenzmodellerstellung (Bild 1).

### **2. Auswertung von Kennzahlen:**

Die Auswertungen definierter Kennzahlen in graphischer Form wurde ermöglicht. Eine Auswertungskomponente für MO<sup>2</sup>GO wurde vom IPK-Berlin spezifiziert und auf der Basis von ACCESS und Visual-Basic umgesetzt. Sie erlaubt unterschiedliche Auswertungen von Leistungs- und Kostenkennzahlen bezogen auf Prozesse oder Kostenstellen. Zeitreihenbetrachtungen (Bild 2) über die Leistungs- und Kostenentwicklung sowie Vergleiche (Bild 3) beispielsweise Soll-/Istvergleich sind möglich.

Fraunhofer-Institut für  
Produktionsanlagen und  
Konstruktionstechnik IPK

Prof. Dr.-Ing. E. Uhlmann  
Pascalstraße 8-9  
10587 Berlin

Bereich Planungstechnik  
Dr.-Ing. Kai Mertins

Kontakt:  
Dipl.-Ing. Roland Jochem  
Dipl.-Inf. Frank-Walter Jäkel  
Telefon +49(0) 30/3 90 06-174  
Fax +49(0) 30/3 93 25 03  
E-Mail Frank-Walter.Jaekel@ipk.fhg.de

### 3. Schnittstellen-entwicklung:

Beim Anwender war bereits ein Softwarewerkzeug zur Kosten- und Leistungserfassung im Einsatz. Teilziel des Projektes war die Verbindung dieses Werkzeuges mit dem am IPK-Berlin entwickelten Geschäftsprozessmodellierungswerkzeug MO<sup>2</sup>GO. Hierfür wurde eine Austauschdatenbank spezifiziert. Von MO<sup>2</sup>GO wird diese über eine ODBC-Schnittstelle angesprochen.

Vorteile dieser Verbindung liegen in der transparenten, graphischen Darstellung der Prozessabläufe und in einem besseren Prozeßbezug der Kennzahlen. Die Erhebung der Aktivitäten für die Datenerfassung kann dadurch schneller und genauer erfolgen. Die Identifikation von Optimierungspotentialen wird vereinfacht. Eine prozeßbezogene Auswertung der Daten wird ermöglicht.

Die ermittelten Prozesse können automatisch in das Leistungserfassungswerkzeug übertragen werden. Die erfaßten und bewerteten Daten können automatisch nach MO<sup>2</sup>GO übertragen werden.

Die Arbeiten erfolgten in enger Zusammenarbeit mit den Anwendern aus dem Bereich des Controlling. Die Prozeßdarstellung stieß auf sehr hohe Akzeptanz. Bei der Prozeßaufnahme fanden sich die Mitarbeiter sofort in den Prozeßabläufen wieder. Mitarbeiter des Controllings begannen frühzeitig selbst zu modellieren.

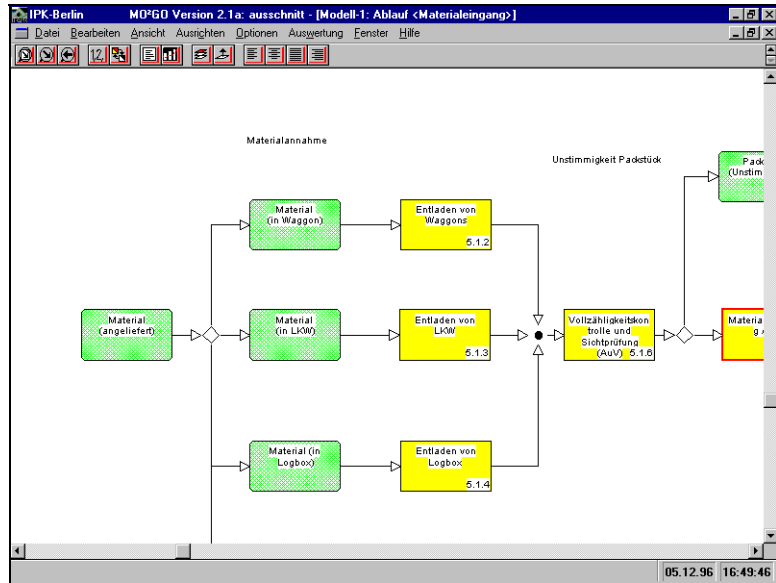


Bild 1: Modellierung mit MO<sup>2</sup>GO

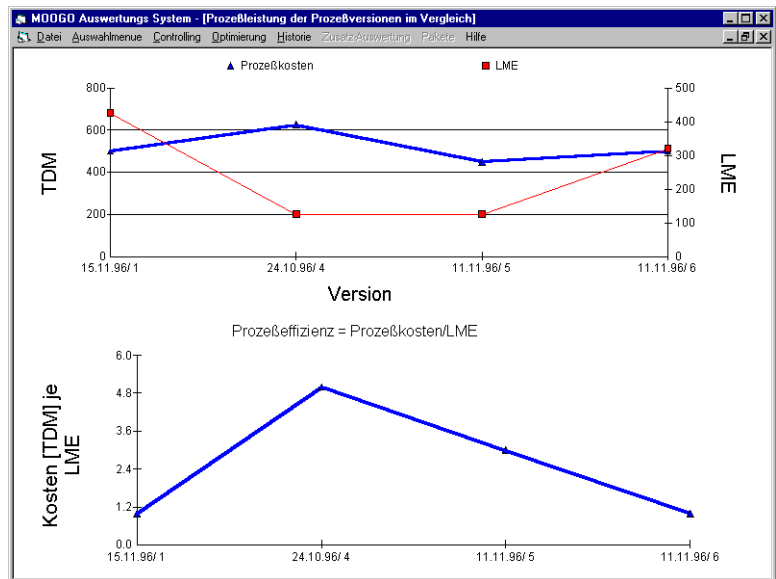


Bild 2: Zeitreihenbetrachtung

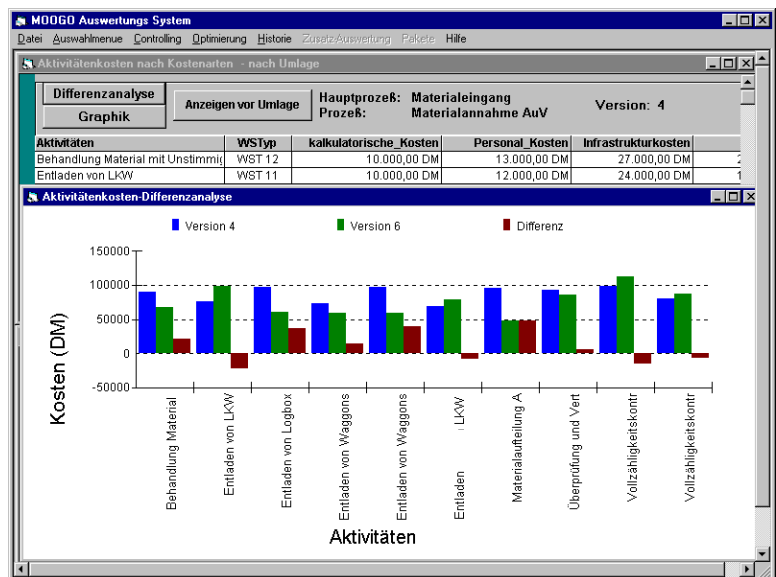


Bild 3: Soll-/Ist-Vergleich