



KENNZAHLEN UND PROZESSINDIKATOREN

KENNZAHLEN UND PROZESSINDIKATOREN

Zielgruppe

Alle Personen, die ihre Prozesse messen und verbessern möchten.

Aus dem Inhalt

- Finanz- und betriebswirtschaftliche Kennzahlen
- Operationelle Indikatoren, Leistungs-Treiber, Schlüssel-Leistungs-Indikatoren
- Messung von Effizienz und Wirksamkeit
- Auswertung, Kategorisierung und Darstellung von Kennzahlen
- Aggregieren von Kennzahlen: Balanced Scorecard-Perspektiven, EFQM-Kriterien, ISO 9001-Grundsätze
- Darstellung von Kennzahlen in Tabellen, Grafiken und Cockpit Charts

Ziel

- Sie kennen die verschiedenen Typen von Kennzahlen.
- Sie wissen, wie Kennzahlen angewendet werden, um das Controlling einerseits und die Motivation der Mitarbeitenden andererseits zu unterstützen.
- Sie werden Kennzahlen zur Verbesserung Ihrer Prozesse einsetzen können.
- Sie werden verstehen, welche KPI's wo zur Anwendung kommen.

Daten und Hinweise

Dauer:	1 Tag
Datum/Ort:	19.12.2011 – SQS, Zollikofen
Zeit:	09.00 – 16.00 Uhr
Leitung:	Christoph Kemmer, SQS
Unterlagen:	Kursdokumentation inkl. Werkzeuge
Ablauf:	Grundlagenvermittlung, Workshops, Fachgespräche
Ihre Investition:	CHF 850.– (CHF 950.– für Nicht-SQS-Kunden) (inkl. Pausenverpflegung und Mittagessen)