

# **Evaluation aktueller Softwarelösungen für das Process Performance Management**

*Management Summary*



research  
an der Universität  
Regensburg

**Christian Ritter**  
**Bernhard Nöhreiter**  
**Prof. Dr. Susanne Leist**

## Management Summary

Der Erfolg der Unternehmen hängt insbesondere in wettbewerbsintensiven Märkten nicht mehr alleine von der Qualität der Produkte und Dienstleistungen, sondern vor allem auch von der Effizienz der Leistungserstellung ab. Die Messung und Steuerung der Unternehmensleistung gewinnt deshalb zunehmend an Bedeutung. Aufgrund des großen Interesses hat sich eine Vielzahl an Konzepten in diesem Bereich etabliert, die unter der Bezeichnung Process Performance Management (PPM) zu finden sind. Die Konzepte zeichnen sich vor allem darin aus, dass sie nicht nur die Messung und Steuerung anhand finanzieller Kennzahlen unterstützen, sondern auch qualitative Werte (z. B. Zufriedenheit der Kunden) berücksichtigt werden können. Zudem wird mit diesen Konzepten nicht nur die aktuelle Entwicklung der Leistungserstellung erfasst und analysiert, sondern sie ermöglichen auch die Prognose zukünftiger Leistungen.

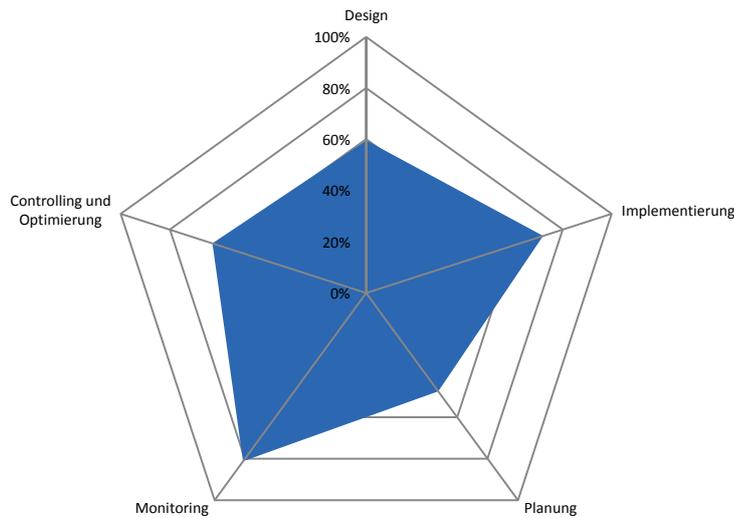
Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher zu betrachtender Kennzahlen für monetäre aber auch qualitative Werte sowie der Fülle möglicher Auswertungen ist der Einsatz eines PPM-Systems maßgeblich an der erfolgreichen Anwendung des PPM beteiligt. Da die am Markt verfügbaren PPM-Systeme jedoch recht unterschiedliche Schwerpunkte hinsichtlich ihrer Funktionalitäten aufweisen, stellt die Auswahlentscheidung eine große Herausforderung für das Unternehmen dar.

Die vorliegende Studie zielt deshalb darauf ab, interessierten Unternehmen die Thematik des PPM näher zu bringen sowie ihnen durch eine Analyse des Marktes eine erste Entscheidungshilfe für die Einführung von Softwarelösungen zur Unterstützung des PPM zu bieten. Hierzu werden zunächst Grundlagen des PPM eingehend erläutert sowie ein etabliertes Vorgehen zur Einführung von Standardsoftwarelösungen vorgestellt, um darauf aufbauend allgemeine sowie funktionale Vergleichskriterien an entsprechende Softwarelösungen für das PPM abzuleiten. Diese Kriterien sind die Grundlage einer umfassenden Evaluation von zehn am Markt verfügbaren Softwarelösungen. Im Zentrum der Bewertung steht die Untersuchung der funktionalen Abdeckung, d. h. welche Funktionen in welcher Art im Rahmen des PPM-Kreislaufs (Design, Implementierung, Planung, Monitoring, Controlling und Optimierung) durch die Softwarelösungen unterstützt werden. Die Gegenüberstellung der Einzelbewertungen der betrachteten Softwarelösungen rundet die Studie ab.

Entscheidungsträger profitieren dabei nicht nur von den Bewertungen und dem Vergleich der untersuchten Standardsoftwarelösungen, sondern können auch ihr eigenes Anforderungsprofil an ein PPM-System auf dessen Umsetzbarkeit mittels Standardkomponenten hin überprüfen.

Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, in welchen Phasen des PPM-Zyklus eine besonders umfassende Unterstützung existiert. Über alle untersuchten Softwarelösungen gemittelt betrachtet zeigt sich eine hohe Abdeckung insbesondere in der Monitoringphase mit einer Abdeckung der untersuchten Kriterien von 81 %, gefolgt von der Implementierungsphase mit 72 % sowie der Controlling- und Optimierungsphase mit 63 %. In der Designphase wurden durchschnittlich 60 % der Kriterien erfüllt. In der Planungsphase waren es hingegen lediglich 48 % (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1: Prozentuale Abdeckung der Kriterien je PPM-Phase (insgesamt)



© ibi research

Innerhalb der verschiedenen Phasen des PPM besteht allerdings eine teils deutliche Segmentierung zwischen den betrachteten Softwarelösungen, d. h. es lassen sich Klassen von Softwarelösungen identifizieren, die unterschiedliche Schwerpunkte in ihrer funktionalen Ausgestaltung aufweisen.

Tabelle 1: Abdeckung der PPM-Phasen nach Softwarelösung

Software lösung	PPM-Phase				
	Design	Implementierung	Planung	Monitoring	Controlling und Optimierung
1	■■■■■■■■□□□□	■■■■■■■■■□	□□□□□□□□□□	■■■■■■■■■□□	■■■■■■■□□□
2	■■■■■■■■■□□	■■■■■■■□□□□	■■■■■■□□□□□□	■■■■■■■■■□□	■■■■□□□□□□
3	■■■■□□□□□□	■■■■■■■□□□□	□□□□□□□□□□	■■□□□□□□□□	■■■■■■■■■□□
4	■■■■■■■□□□□	■■■■■■■□□□□	■■■■■■■■■■■■■■	■■■■■■■■■■■■■■	■■■■■■■■■■■□
5	■■■■■■■□□□□	■■■■□□□□□□□	■■■■□□□□□□□□	■■■■■■■■■□□	■■■■□□□□□□□
6	■■■■■■□□□□□	■■■■■■■□□□□	■■■■■■■■■■■■■■	■■■■■■■■■□□	■■■■■■■□□□□
7	■■■■■■□□□□□	■■■■■■■■■■■□	■■■■□□□□□□□□	■■■■■■■■■□□	■■■□□□□□□□
8	■■■■■■□□□□□	■■■■■■■□□□□	■■■■■■■■■□□□	■■■■■■■■■□□	■■■■■■■■■□□
9	■■■■■■■□□□□	■■■■■■■■■□□	■■■■□□□□□□□□	■■■■■■■■■□□	■■■■■■■■■□□
10	■■■■■■■□□□□	■■■■■■■□□□□	■■■■■■■■■□□□	■■■■■■■■■■■■■■	■■■■■■■□□□□

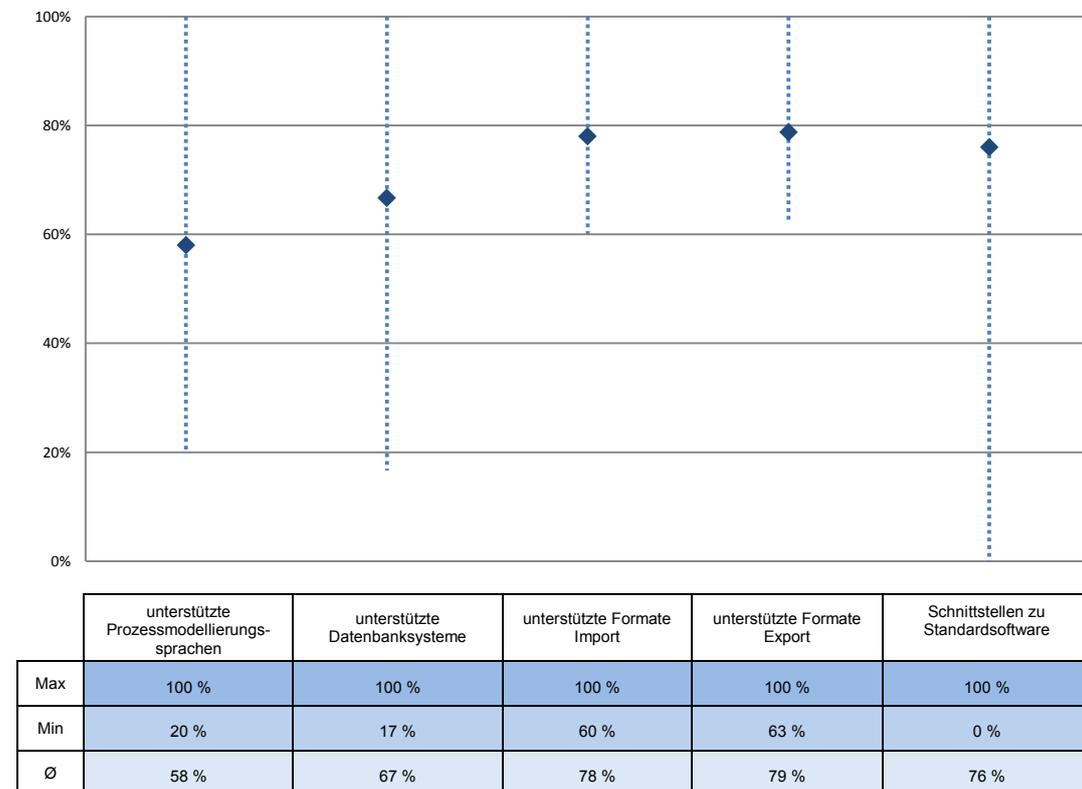
© ibi research

Dies zeigt sich in der hohen Streuung der Abdeckungsquoten je PPM-Phase zwischen den einzelnen Softwarelösungen. Es kristallisiert sich heraus, dass nicht die eine ultimative Softwarelö-

sung existiert, die sämtliche Bedürfnisse jedes Anwenders bezüglich der Unterstützung des PPM anbietet. Stattdessen muss je nach Anwendungsfall eine Abwägung der Bedürfnisse für die Einführung getroffen werden. Darauf aufbauend kann eine Auswahl potentiell sinnvoller Softwarelösungen erfolgen. Tabelle 1 stellt hierzu als ersten Anhaltspunkt eine Übersicht über die relative Abdeckung der einzelnen Phasen des PPM-Zyklus für die zehn untersuchten Softwarelösungen bereit. Schön zu erkennen ist einerseits die mit einer Ausnahme durchweg hohe Abdeckung in der Monitoringphase sowie andererseits die relativ fragmentierte Abdeckung der Kriterien in der Planungsphase.

Eine detaillierte Analyse der einzelnen PPM-Phasen nach Kriteriengruppen lieferte tiefere Einblicke in die Untersuchung. Auffällig war hierbei beispielweise die zwar hohe Übereinstimmung innerhalb der Softwarelösungen bei den unterstützten Im- und Exportformaten, wohingegen die Unterstützung von Standardsoftwareprodukten sehr stark variiert (siehe Abbildung 2).

**Abbildung 2: Prozentuale Abdeckung der Kriterien in der Implementierungsphase je Subkategorie**



© ibi research

Eine Detailbewertung der einzelnen Softwarelösungen anhand eines individuellen Steckbriefes stellt den Abschluss der Untersuchung dar. Dabei werden die Stärken und Schwächen jeder einzelnen Lösung beleuchtet und es wird eine Verortung der Softwarelösung im Rahmen der fünf PPM-Phasen vorgenommen. Zudem werden auch finanzielle Aspekte der jeweiligen Softwarelösung beleuchtet.