

**Ralf Gaydoul – Christian Daxböck**  
**„End to end” folyamatok menedzsmentje**

(Magyar nyelvű összefoglaló: IFUA Horváth & Partners)

A nagyvállalatok az utóbbi években kezdték el az „end to end„ gondolatmenet elsajátítását, és az ebből fakadó első potenciálok realizálását. Ezen átfogó folyamatok irányításának továbbfejlesztésében komoly lehetőségek vannak, az „end to end” folyamatok ugyanis lehetővé teszik a funkcionális területek közti kapcsolódási pontokban rejlő potenciálok kiaknázását.

Mik azok az „end to end” folyamatok?

Olyan egyértelműen definiált, vállalati funkcionális egységeken és területeken túlnyúló üzleti események láncolatai, melyek az egész vállalatot átszövik - vevőtől vevőig. Fő céljuk, hogy elősegítsék a teljes értéklánc hatékony és eredményes kialakítását, irányítását.

A sikertényezők a gyorsaság, a menedzsment következetessége a végrehajtás során, az egész vállalat bevonása a gondolkodásmód megváltoztatásába, hajlandóság a vállalati funkciókon és területeken átívelő szemlélet elsajátítására. (teljes cikk németül –linkelve)

A cikk több „end to end” folyamatpéldát bemutat, az „ORDER TO CASH” (a megrendeléstől a vevői követelés befolyásáig) folyamathoz pedig kulcsmutatókat is, benchmark jelleggel. (lásd az ábrát) - link.

Az ábrán az idő és a minőségdimenziók összefoglalóan a „szolgáltatások” kategóriában szerepelnek.

Példa: egy Internet szolgáltató cég folyamatköltség-kulcsai

Főfolyamat	Költségkötő tényező (vetítési alap)	Részfolyamat költsége Költségkötő tényező mennyisége	Tételenkénti folyamatköltség
Website működtetése	Védett tartalmú, ellenőrzött forrásból származó cikkek száma	320.000,- 7550,- lekérdezés összesen	42,-/lekérdezés
Online szolgáltatások fejlesztése	Online szolgáltatások száma	139.000,- 15 online szolgáltatás	9.266,-/online szolgáltatás
Tartalomkezelés	Védett tartalmú, ellenőrzött forrásból származó cikkek száma	256.000,- 2200 cikk	116,-/cikk

Az Order-to-Cash (rendeléstől a pénzbefolyásig) folyamat legfontosabb mutatószámai

