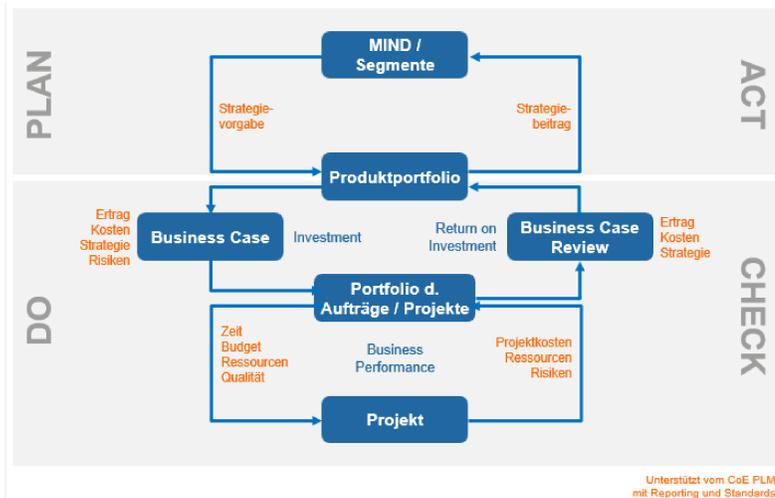
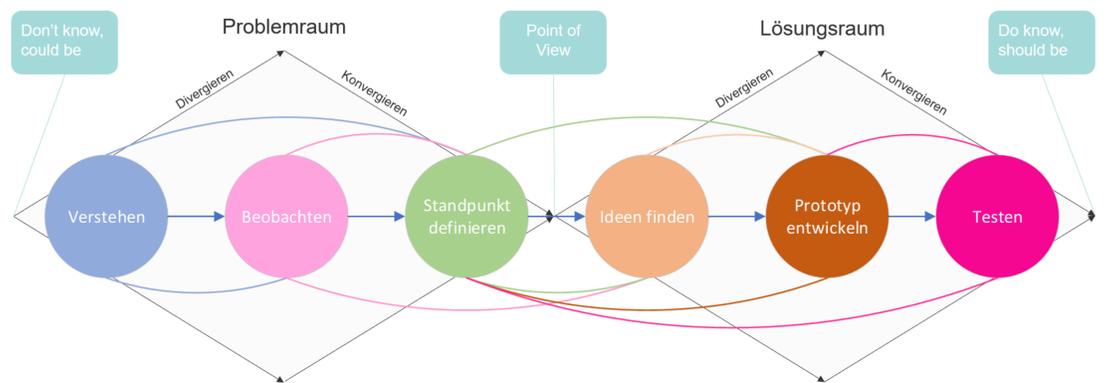


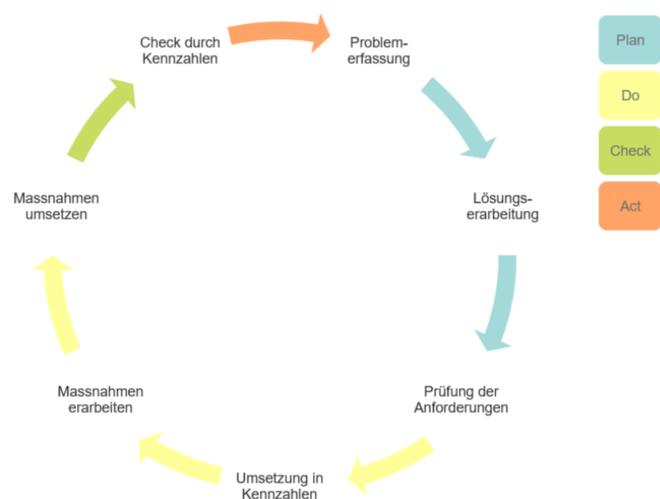
# Entwicklung einer Methodik zur Erstellung eines nutzerzentrierten KPI-Systems zur Unterstützung der PLM-Governance



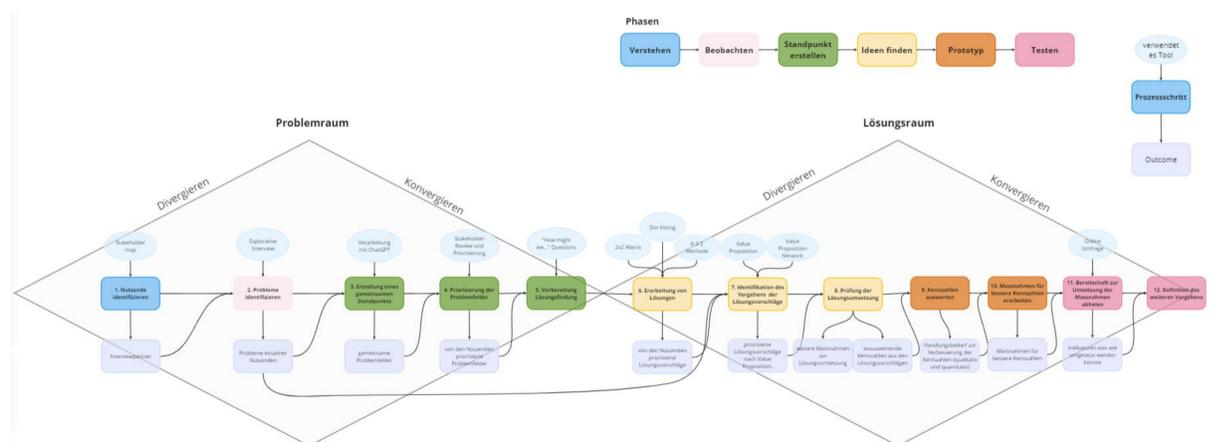
PLM-Governance Modell der MIND



Design Thinking Prozess im Double Diamond



Erarbeitetes Vorgehen im PDCA-Zyklus



Erarbeitetes Vorgehen auf Basis des Design Thinking Prozess

## Problemstellung

Product Lifecycle Management (PLM) befasst sich mit der Sammlung und Verarbeitung von Informationen und Daten, die im Laufe des Produktlebenszyklus anfallen. Durch die richtige Verarbeitung und dem passenden Einsatz können die Ziele der Mehrwertsteigerung des Kundennutzens und der Verbesserung von Prozessen erreicht werden. Die PLM-Governance ist für die kontinuierliche Verbesserung von Prozessen und der Erfolgsmessung der PLM-Massnahmen zuständig. Die Migros Industrie AG benötigt zur Unterstützung ihrer PLM-Governance ein Kennzahlensystem. Aufgrund von unterschiedlichen Organisations- und Prozessstrukturen gibt es keine einheitlichen Vorgaben und Definitionen über Prozesse und Rollen. Daher gibt es auch keine Vorgaben oder Definitionen für Kennzahlen. Zur Problemlösung soll ein nutzerzentriertes Vorgehen entwickelt werden, welches der Erstellung eines KPI-Systems zur Unterstützung der PLM-Governance dient.

## Lösungskonzept

Die Basis des zu entwickelnden Vorgehens bildet die Methode *Design Thinking*. Das Vorgehen soll nach dem Prinzip des PDCA-Zyklus aufgebaut sein, um sie zur kontinuierlichen Verbesserung angewendet werden kann. Zur Validierung soll das Vorgehen an der FFB-Group AG getestet werden. Dabei sollen bereits erste KPIs und Erfahrungen gesammelt werden.

## Ergebnisse

Die Anwendung von Design Thinking zur Erarbeitung von Kennzahlen ist bis anhin unerforscht und zeigte in der vorliegenden Forschung positive Ergebnisse.

Das Ergebnis ist einerseits ein getestetes Vorgehen, bestehend aus 12 Schritten, welches dem Aufbau des Design Thinking Prozesses nachempfunden ist.

Bei der Testung im Unternehmen zeigte sich, dass das erarbeitete Vorgehen praktikabel ist, aber aufgrund diverser Probleme im Unternehmen derzeit kein

Kennzahlensystem erstellt werden kann. Die Hauptprobleme ergeben sich durch die inkonsequente Umsetzung der Organisationsstruktur, fehlende Vorgaben und Definitionen, mangelndem Prozess Know-How und geringer Datenqualität.

## Flurina Anna Reidl

Hauptbetreuer:  
Prof. Dr. Michele Kellerhals

Experte:  
Matthias Herzog

Kooperationspartner:  
Migros Industrie AG  
FFB-Group AG

