

prozeßimplementierung: strukturierung (I)

- *Geschäftsprozeßmanagement oder Prozeßmanagement?*
 - *Geschäftsprozesse und Verwaltungsprozesse*
 - *Geschäftsvorfall, Geschäftsgang, Geschäftsvorgang, Dienstgeschäft ...*
- ➔ *Geschäftsprozeßmanagement = spezifisches Management(system)*

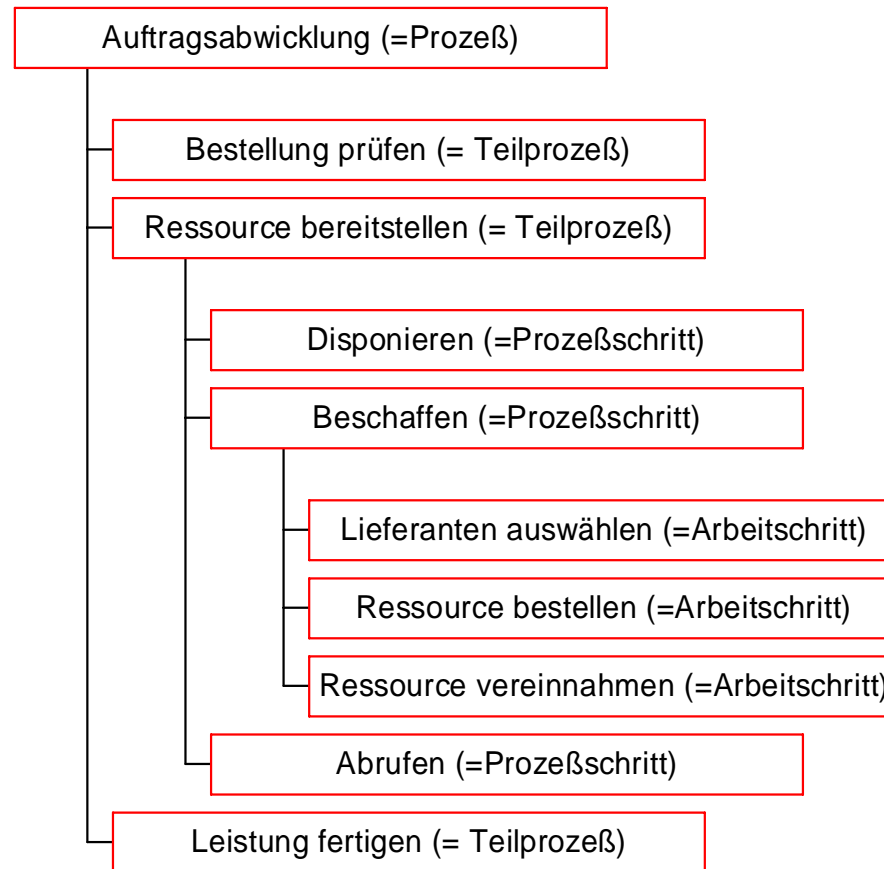


prozeßimplementierung: strukturierung (2)

- *Untergliederung von Prozessen:*
 - *Geschäftsprozeß*
 - *Prozesse*
 - *Teilprozesse der Ebenen 1 - n*
 - *Arbeitsplatzbezogener Vorgang*



prozeßimplementierung: strukturierung (3)



In Anlehnung an: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 85



prozeßimplementierung: strukturierung (4)

- *Vorgehensweise:*
 - *Top-Down*
 - *Ausgangspunkt jeweils: Ergebnis*
 - *Schwerpunkt: Sollzustand*
 - *Variantenbildung*



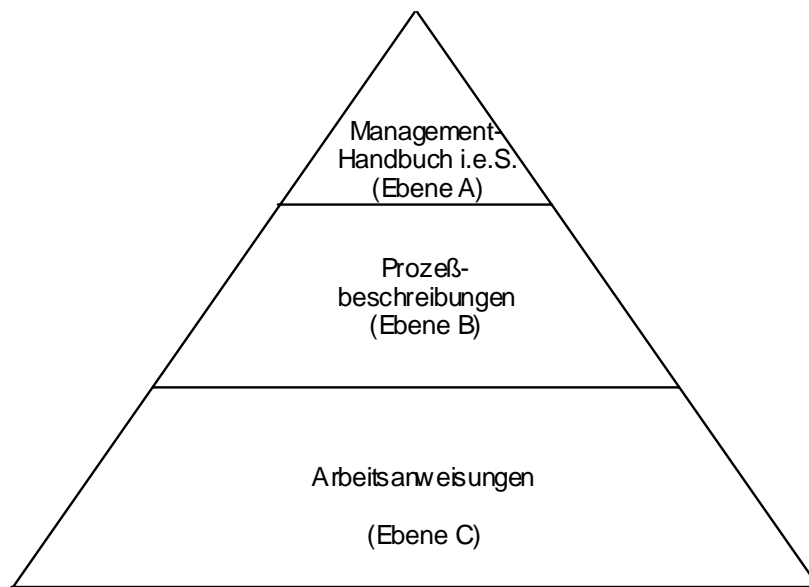
prozeßimplementierung: dokumentation (I)

- *Prozeßbeschreibung und -dokumentation:*
 - *Alle erforderlichen Vorgaben*
 - *In schriftlicher Form*
 - ⇒ *Als (Management-)Systemdokumentation*
 - ⇒ *Form der Systemdokumentation:
Management-Handbücher*



prozeßimplementierung: dokumentation (2)

- *Gliederungsebene der Prozeßdokumentation:*



Inhalt der Dokumente

beschreibt das Prozeßmanagement in Übereinstimmung mit der festgelegten Politik und den festgelegten Zielen und zutreffenden Normen

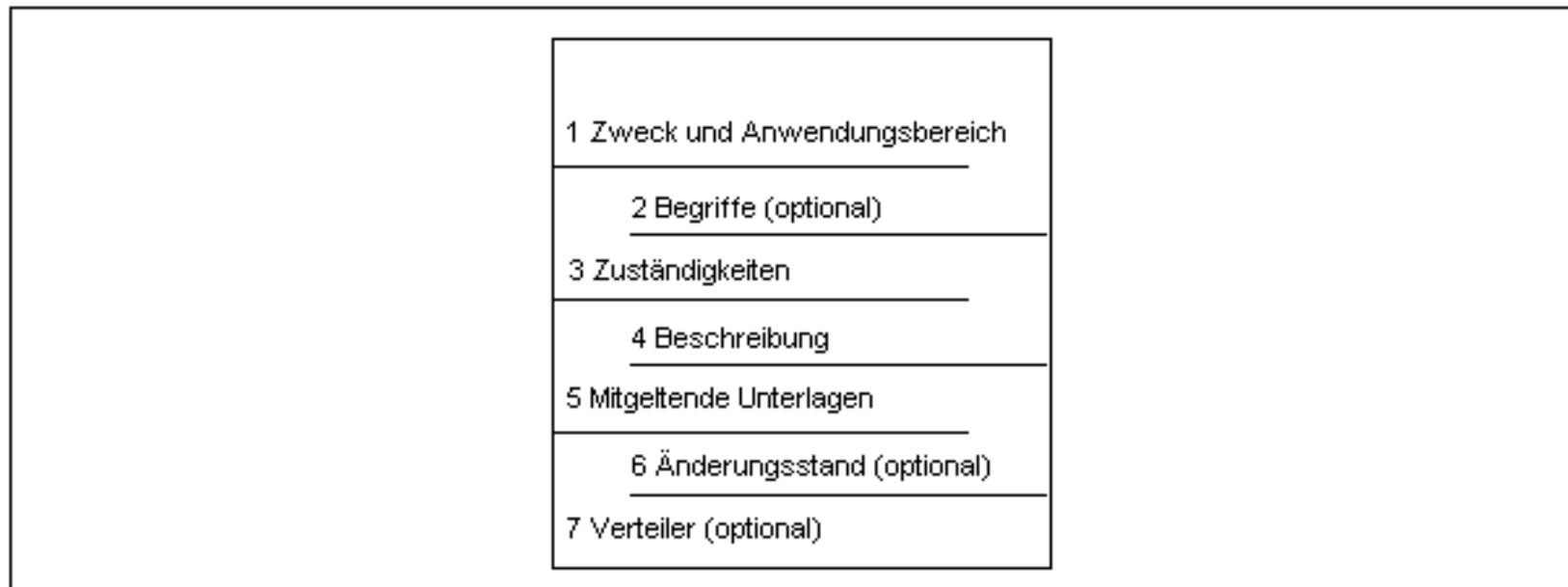
beschreiben die Eckdaten der einzelnen Prozesse/Teilprozesse für die Umsetzung des Prozeßmanagements

beschreiben Arbeitsschritte detailliert für den Arbeitsplatz



prozeßimplementierung: dokumentation (3)

- *Grundsätzlicher Aufbau eines einzelnen Prozeßdokuments:*



prozeßimplementierung: bearbeitungsobjekte

- *Zweck und Anwendungsbereich
(Festlegung der Bearbeitungsobjekte):*
 - *Objektart*
 - *Prozeßergebnisse*
 - *Steuerung*



prozeßimplementierung: aufgabenträger

- *Zuständigkeiten (Aufgabenträger):*
 - *PM-Projektleiter*
 - *Prozeßberater*
 - *Prozeßverantwortlicher*
 - *Prozeßcontroller*
 - *Prozeßmitarbeiter*
 - *Prozeßkoordinator*



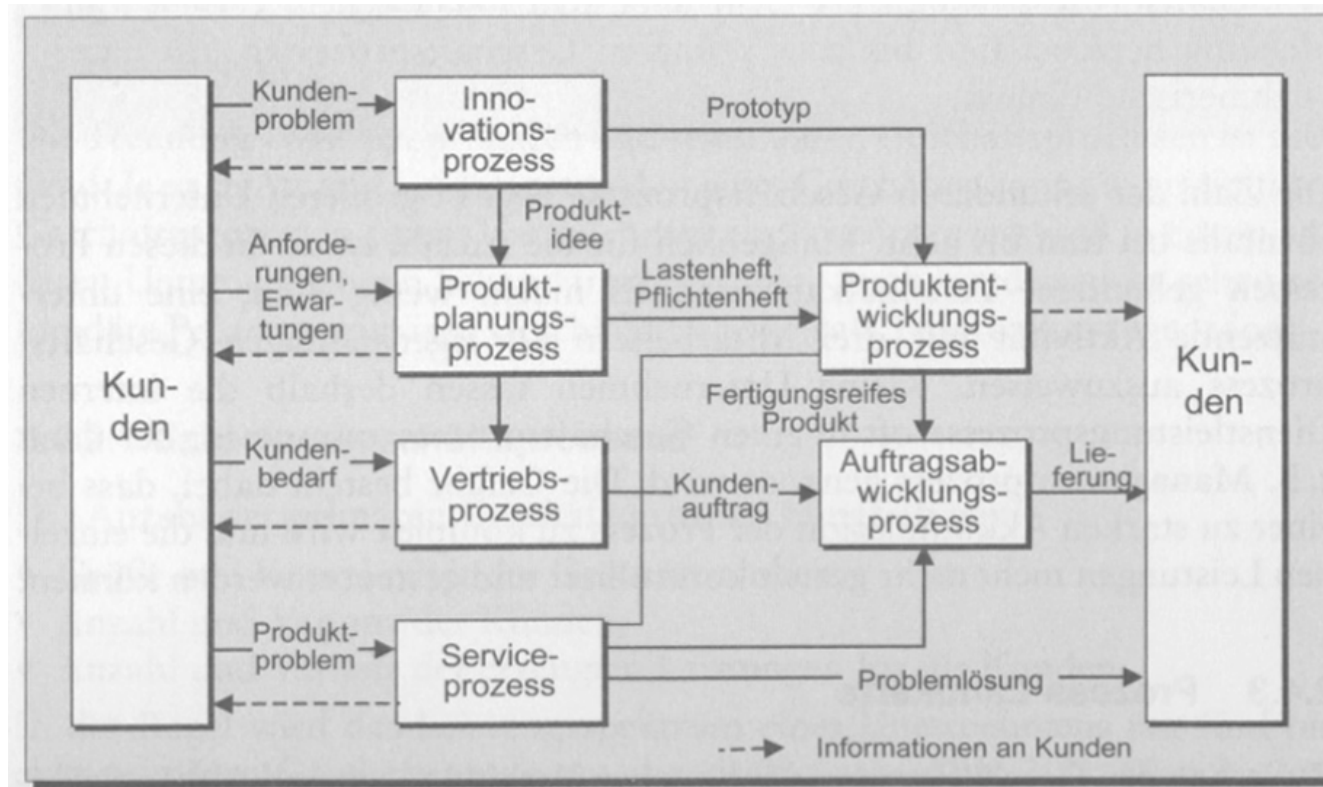
prozeßimplementierung: beschreibung

- *Beschreibung (Prozeßdokumentation):*
 - *Management-Handbuch i.e.S. (Ebene A):*
 - *Prozeßlandkarte*
 - *Prozeßbeschreibungen (Ebene B):*
 - *Beschreibung Prozesse/Teilprozesse*
 - *Aufbau- und Ablaufstruktur*
 - *PO-Diagramm*
 - *Leistungsvereinbarungen mit Lieferanten*
 - *Arbeitsanweisungen (Ebene C)*



prozeßimplementierung: prozeßlandkarte (I)

- *Schema einer Landkarte für primäre Prozesse:*

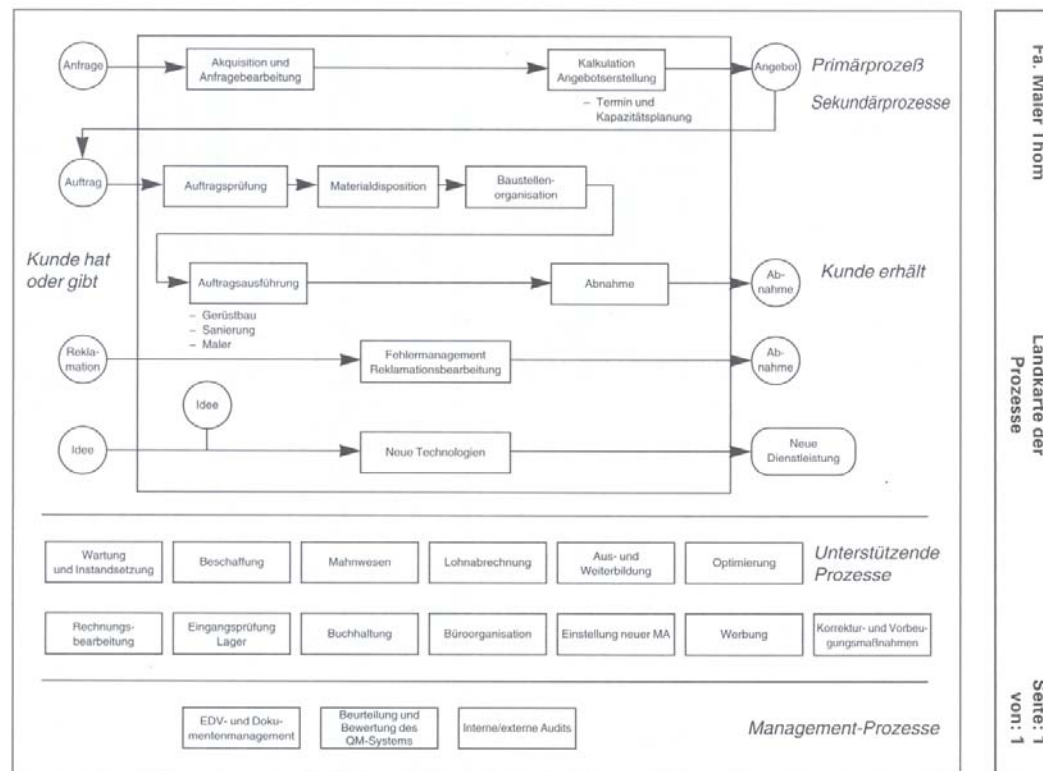


Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 60



prozeßimplementierung: prozeßlandkarte (2)

- *Prozeßlandkarte der Firma Maler Thom:*



Quelle: dgq, 1997 S. 92



prozeßimplementierung: prozeßbeschreibung (I)

■ Beschreibung:

MÜPRO		Prozeßbeschreibung				Seite 1 von 4		
Prozeß	Neuanlage und Änderung von Produkt-Stammdaten	Verantwortlicher: Produktmanagement (PM)		Kunde: alle Unternehmensbereiche		ISO 9001	ISO 9004	
Zweck und Zielsetzung	<input type="checkbox"/> Eindeutige Identifizierung aller Produkte und Produktmerkmale im Unternehmen (z.B. Identnummer, Ident-Art, Bezeichnung,...). <input type="checkbox"/> Sicherstellung der Vorgabedaten für die operativen Bereiche. <input type="checkbox"/> Sofortiger Zugriff auf produktspezifische Angaben (z.B. Preis, Ursprungsland,...).				4,5, 4,8, 4.12, 4.16	17		
Anwendungsbereich	alle Produkte							
Schlagworte	Stammdatensatz, Normung, MUSS-Felder, Briefkasten					Datum	Name	Unterschrift
Kennzahl 1	Durchlaufzeit einer Ident-Neuanlage je Produkt	Kennzahlermittlung	Statistik ü. XXXX	erstellt:				
Kennzahl 2	Nichtabgearbeitete Forderungen je Briefkasten/ Woche	Kennzahlermittlung	Statistik ü. XXXX	freigegeben:				

Input Dokument, Hilfsmittel	Prozeß Prozeßschritte	nächster Prozeß	Zuständigkeiten			Output Aufzeichnung, JA-Prozedur	Störung, Maßnahme NEIN-Prozedur
			Entscheidung Durchführung	Mitwirkung	Information		
<input type="checkbox"/> neues Produkt z.B. - Entwicklungsdokumente - Lieferantendokumente - Verkaufsvorschlag - Stücklisten - Bedarfsanforderung - Verkaufsvorschlag - Stücklisten	1 Verkaufsprodukt oder N-xxx? JA → NEIN ↓ xxxxxxx oder Produkt für die Weiterverarbeitung (Beschaffung). NEIN ↓ V-xxx		PM		EK detaillierte Beschaffgs. - unterlagen GF-Ass. für xxxxx	<input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System	
			EK		EW außer xxxxxxx und xxxs	<input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System	
			VK			<input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System nur mit Identnummernkreis XXXX	
<input type="checkbox"/> Briefkastenvorgabe im XXXX-System	2 Versendung der Produktstammdaten über ausgewählte Briefkästen zur Abarbeitung der jeweiligen Stammdatensätze.		PM EK VK			<input type="checkbox"/> Aufforderung zur Ab- arbeitung der Stam- mdatensätze im Brief- kasten der jeweiligen Fachbereiche.	
<input type="checkbox"/> Stammdatensatz	3 Abarbeiten der Datenfelder, mindestens aber die MUSS-Felder.		VK EX PD EK LOG	PM		Ja Gefüllte Datenfelder <input type="checkbox"/> Abgearbeitete Stammdatensätze entfernen sich automatisch aus den Briefkästen.	Nein Forderung bleibt solange im Briefkasten, bis Datensatz abgearbeitet ist.

Quelle: dgq, 1997 S. 106

Dateiname: P3040-1A.DOC

MÜPRO GmbH

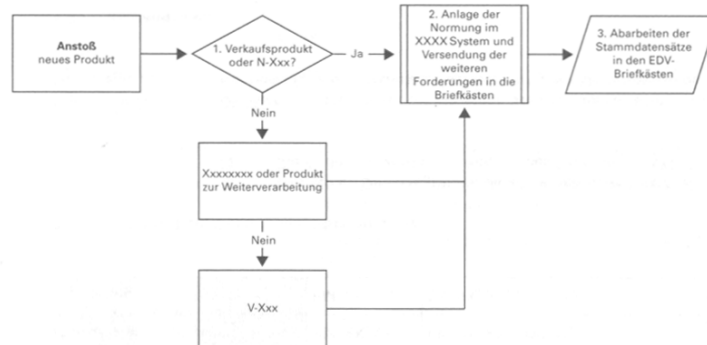
Datum: 17.06.97



prozeßimplementierung: prozeßbeschreibung (2)

■ Ablaufstruktur:

MÜPRO® Prozeßbeschreibung Seite 2 von 4



1 Ergänzungen zum Prozeß

1.1 Bearbeitung der Produkte für die Normung

□ Die Anlage der Normung ist für drei Bereiche aufgeteilt.

Produkt	Bearbeiter
Verkaufsprodukte und N-Xxx	PM
V-Xxx	VK
Produkte für die Weiterverarbeitung und Xxxxxx	EK

Quelle: dgq, 1997 S. 107

Dateiname: P3040-1A.DOC


MÜPRO GmbH

Datum: 17.06.97



prozeßimplementierung: prozeßbeschreibung (3)

■ Ergänzungen:

 Prozeßbeschreibung Seite 3 von 4

Produktidentifikation

Die Identnummern (Artikelnummern) werden **automatisch** vom XXXX-System „**NICHT**sprechend“ vergeben.
Ausnahme bilden die V-Xxxs mit **fest** definiertem Nummernkreis „XXXXX“.

Nachweisführung

Die Nachweisführung erfolgt über Nachweisfelder im XXXX-System

bearbeitender Fachbereich	NORMUNG	STAMMDATENSÄTZE
Neuanlage	PM, EK, VK	EK, VK, EX, LOG, PD
Änderung	PM, EK, VK	EK, VK, EX, LOG, PD

1.2 **ÄNDERUNGEN** von Produkt-Stammdaten

- Werden im Direktzugriff auf die einzelnen Stammdatensätze durchgeführt.
- Die Änderung wird unter Angabe des Grundes im XXXX-Änderungstextfeld dokumentiert.

Verantwortlich: Die Fachbereiche, die für die einzelnen Stammdatensätze verantwortlich sind.
Grundlage: Können z.B. neue Verkaufspreise, Änderung des Ursprungslandes,... sein.

1.3 **Zuständigkeiten**

- Alle prozeßbeteiligten Fachbereiche werden mit jeweils einem Hauptverantwortlichen und seinem Stellvertreter im XXXX-System namentlich geführt (siehe Arbeitsrichtlinie A3040-1).

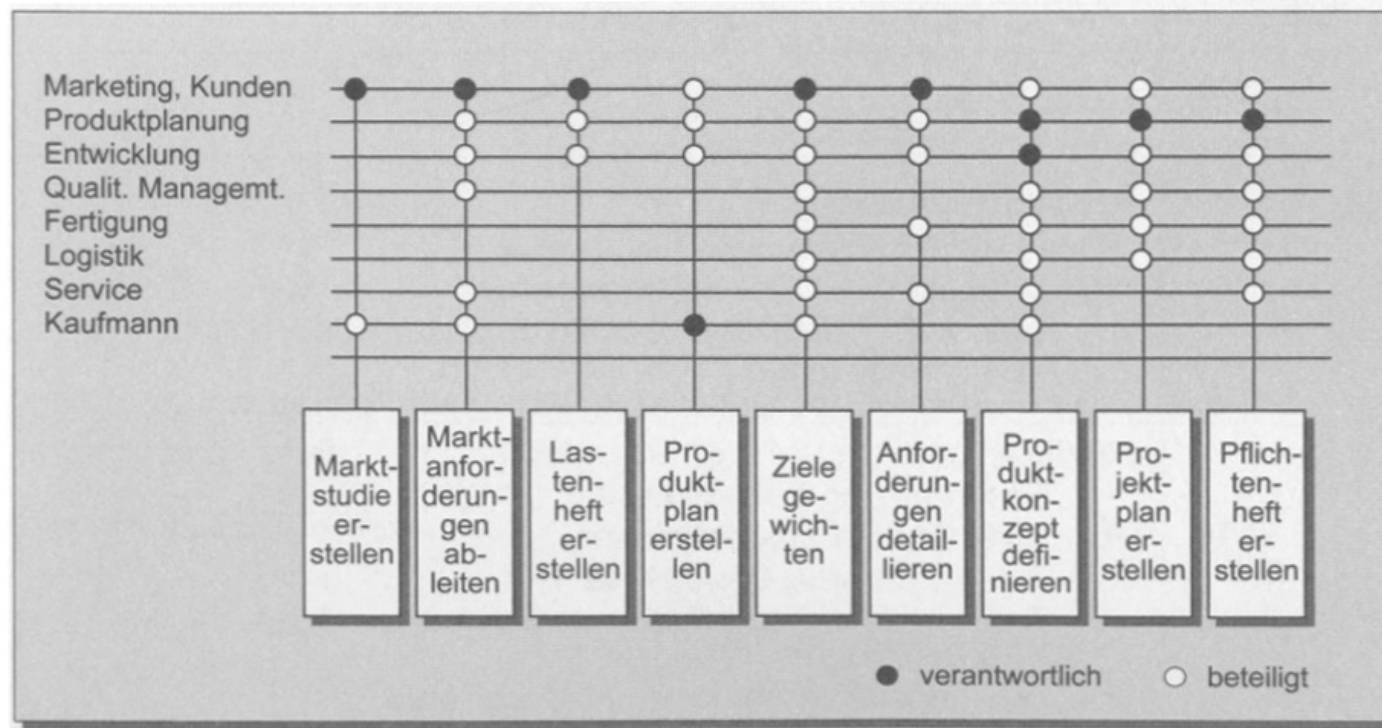
Dateiname: P3040-1A.DOC MÜPRO GmbH Datum: 17.06.97

Quelle: dgq, 1997 S. 108



prozeßimplementierung: po-diagramm

- *Prozeß-Organisations-Diagramm (PO-Diagramm):*



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 97



prozeßimplementierung: weitere angaben

- **Begriffe:**

- **Mitgeltende
Unterlagen:**

- **Verteiler:**

- **Änderungsstand:**

		Prozeßbeschreibung	Seite 4 von 4
2	Abkürzungen und Begriffe		
	Xxx	= xxxxx	
	N-Xxx	= xxxxx	
	V-Xxx	= xxxxx	
	Stammdatensatz	= Identstamm, vordefinierte Produktmerkmale in einer XXXX-Maske.	
	MUSS-Felder	= Felder die abgearbeitet werden müssen. Ohne Bearbeitung dieser Felder gilt der Stammdatensatz und somit der Briefkasten als „nicht abgearbeitet“.	
	Normung	= Vordefinierter Stammdatensatz mit bestimmten MUSS-Feldern (z.B. Identnummer, Ident-Art,...), der als erster Schritt die Anlage aktiviert.	
	<u>Fachbereichsabkürzungen:</u>		
	VK	= Verkauf Inland	
	EX	= Export	
	GF	= Geschäftsführung	
	LOG	= Logistik	
	PD	= Produktion	
	EK	= Einkauf	
	PM	= Produktmanagement	
	EW	= Entwicklung	
	MDV	= XXX	
3	Mitgeltende Unterlagen		
	A3040-1	Arbeitsrichtlinie zu Festlegung der Zugiffsberechtigungen und Stammdatensätze (Identstamm) für die Produkt-Stammdatenanlage	
4	Verteiler		
		Fachbereiche VK, EX, PD, EK, PM, LOG, GF, EW, MDV	
Dateiname: P3040-1A.DOC		MÜPRO GmbH	Datum: 17.06.97

Quelle: dgq, 1997 S. 109



prozeßimplementierung: leistungsvereinbarung

- *Festlegung der Prozeßinputs und Lieferanten:*


Leistungsvereinbarung			Geschäftsprozess Teilprozess		
Lieferant			Dauer der Vereinbarung		
Leistungsinhalt	Menge	Termin	Qualität	Preis	Vorschriften
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
Lieferant: Datum, Unterschrift			Prozessverantwortlicher: Datum, Unterschrift		

Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 93



prozeßimplementierung: arbeitsanweisung

- *Beispiel für
Arbeitsanweisung/
Arbeitsgrundlage:*

	Arbeitsgrundlage Prozeßbeschreibung Lenkung Dokumente und Aufzeichnungen	Seite: 1 von: 1
---	---	--------------------

1 Ziel / Zweck

- Unternehmensweite Transparenz der Dokumente und Daten sicherstellen.
- Erstellen, Prüfen, Freigeben, Verteilen, Rückziehen, Ändern und Archivieren von Dokumenten.
- Verfügbarkeit der richtigen Ausgaben der Dokumente an allen Stellen sicherstellen.

2 Anwendungsbereich

- Für alle Dokumente, die für das wirksame Funktionieren des Qualitätsmanagements wesentlich sind.

3 Begriffe

- Vorgabedokumente**
Enthalten Vorgaben, also Spezifikationen, zu den entsprechenden Produktentstehungsphasen, z.B. Pflichtenheft, Zeichnungen, Formulare usw.
- Nachweisdokumente**
sind nachweispflichtige Dokumente, die in allen Phasen der Leistungserbringung entstehen, z.B. Protokolle, Lieferscheine, ausgefüllte Formulare usw.
- Änderungswesen**
Systematischer Ablauf zur Handhabung von Änderungen und den damit verbundenen Dokumentenanpassungen und der Information aller betroffenen Stellen.

4 Vorgehen und Zuständigkeiten

- Die Dokumente können entweder nach einem Standardverteiler oder individuell je Dokument verteilt werden.
- Individuelle Verteiler werden auf dem Dokument aufgeführt und die Zuständigkeit im Formular FLDOD-1A eingetragen.
- Dies gilt auch für externe Dokumente.
- Die Zuständigkeiten für die Pflege / Änderung der Dokumente wird explizit im Formular FLDOD-1A je Dokument festgelegt.
Hier ist geregelt:
 - wer Änderungen vornehmen kann
 - wer geänderte Dokumente verteilt und ungültige Dokumente zurückzieht (Austauschdienst)
 - welche Kennzeichnungen von Änderungen im Dokument bestehen
- Darüberhinaus werden im Formular FLDOD-1A die Zuständigkeiten für die Aufbewahrung je Dokument festgelegt, sowie
 - Aufbewahrungsort
 - Aufbewahrungsdauer
- Die jeweiligen Identifikationskriterien werden als Nachweis der Aktualität der einzelnen Dokumente und Daten angegeben.

4 Verteiler
alle Mitarbeiter

Dateiname: ALEDO-2A.DOC Datum: 17.04.97

Quelle: dgq, 1997 S. 90



prozeßimplementierung: dokumentationsumsetzung

- *Anforderungen an Umsetzung der Prozeßdokumentation:*
 - *Verständlichkeit*
 - *Richtigkeit*
 - *Aktualität*
 - *Schneller Zugriff*
 - *Leichte Navigation*
 - *Bündelung relevanter Informationen*
 - *Geringer Änderungsaufwand*
 - *Klare Verantwortung für Erstellung und Aktualisierung*

