

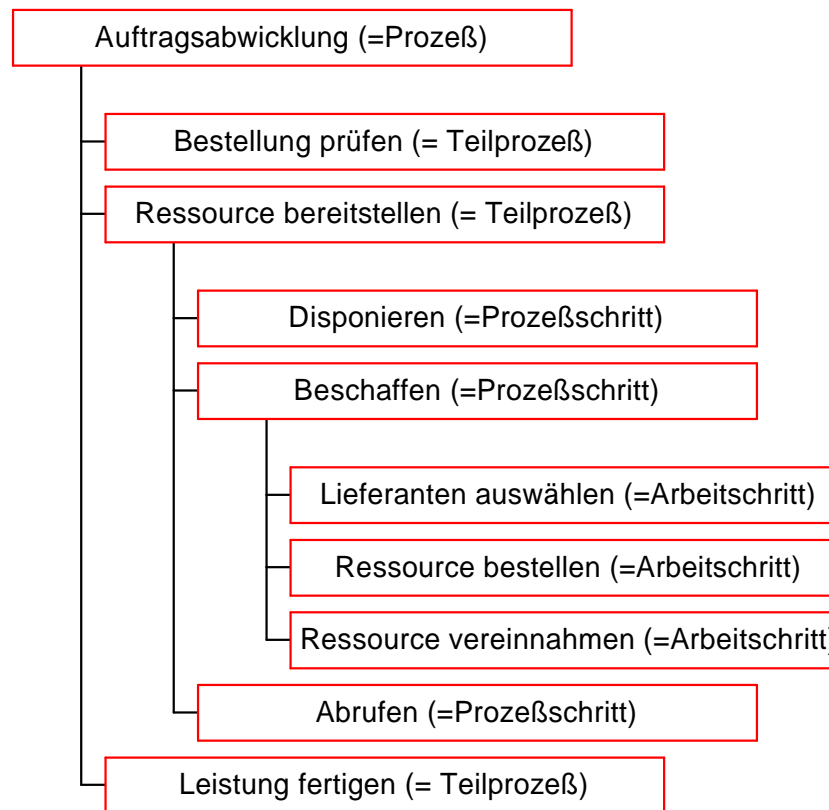
# Prozeßimplementierung: Strukturierung (1)

Untergliederung von Prozesse:

- Prozeß
  - Teilprozeß
    - Prozeßschritt
      - Arbeitsschritt



# Prozeßimplementierung: Strukturierung (2)



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

## Vorlesung Prozeßmanagement



# Prozeßimplementierung: Strukturierung (3)

Vorgehensweise:

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



# Prozeßimplementierung: Dokumentation (1)

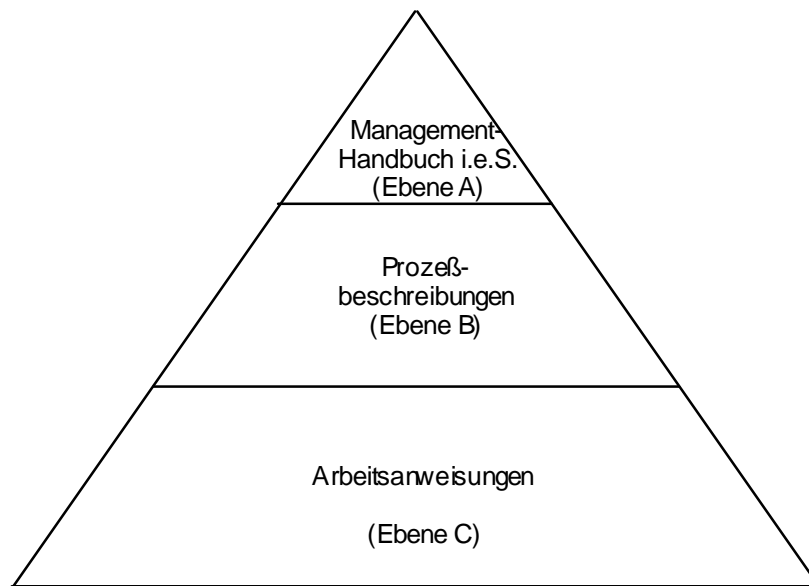
Prozeßbeschreibung und -dokumentation:

- 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

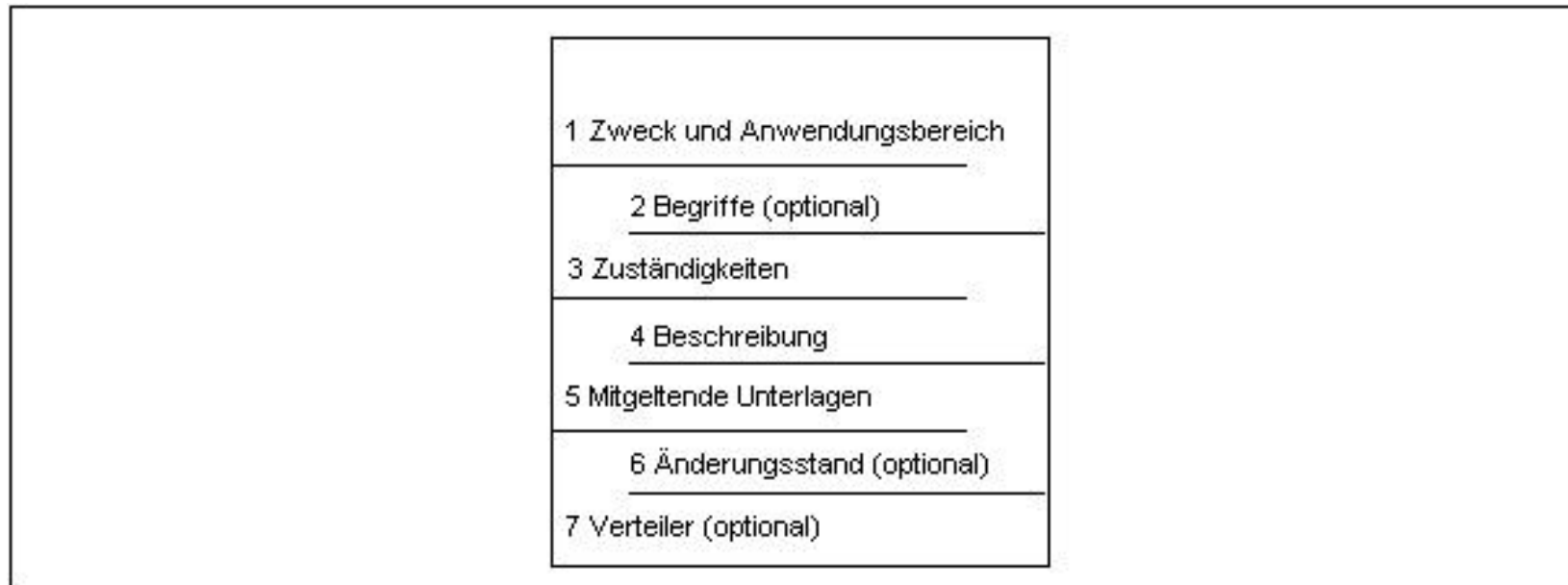
beschreiben die Eckdaten der einzelnen Prozesse/Teilprozesse für die Umsetzung des Prozeßmanagements

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

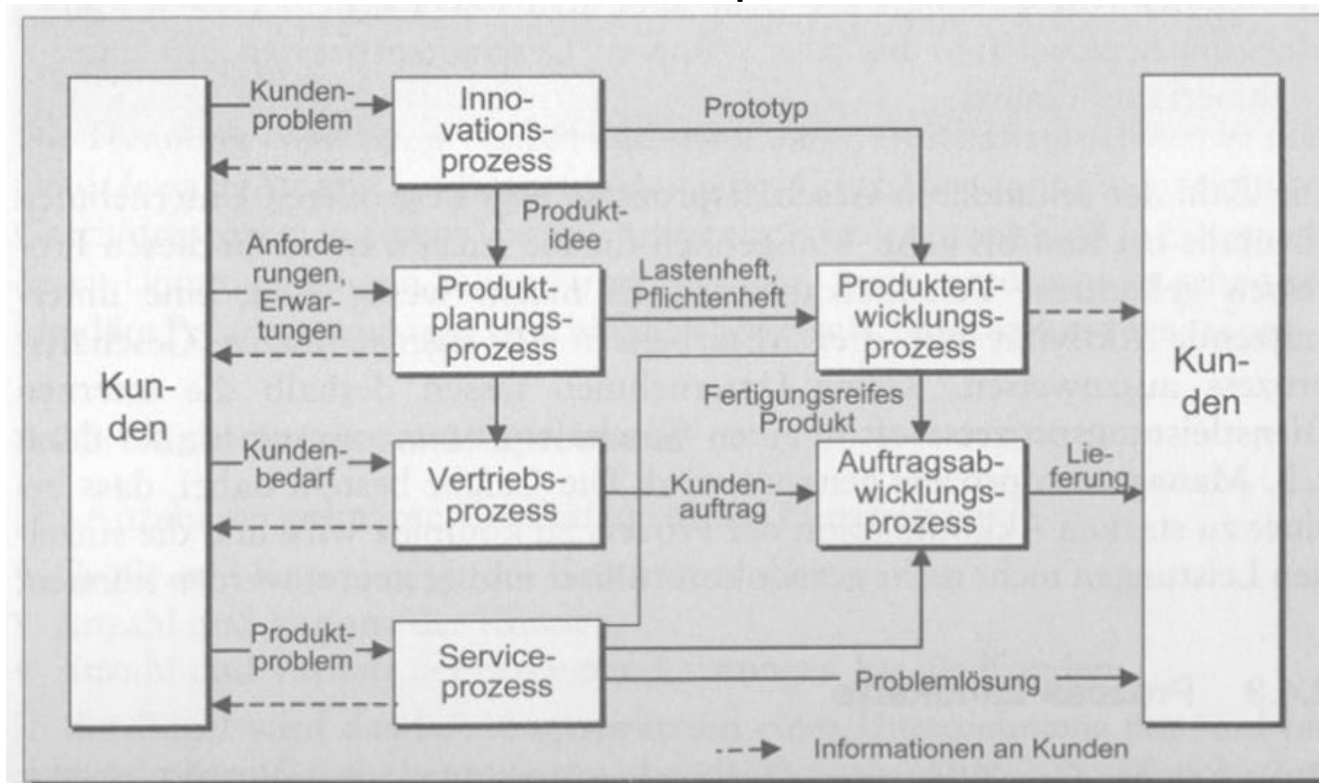
Beschreibung (Prozeßdokumentation):

- 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 (1)

Schema einer Landkarte für primäre Prozesse:



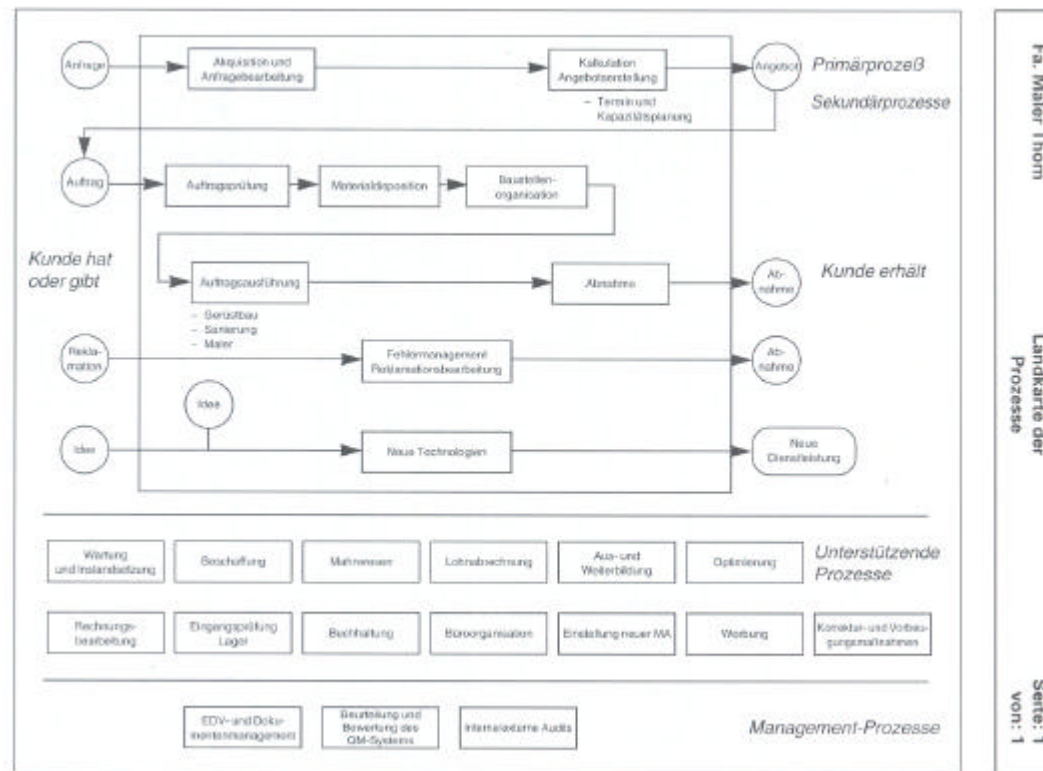
Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 60

Vorlesung Prozeßmanagement



# Prozeßimplementierung: Prozeßlandkarte (2)

## Prozeßlandkarte der Firma Maler Thom:



Quelle: dgq, 1997 S. 92

## Vorlesung Prozeßmanagement



# Prozeßimplementierung: Prozeßbeschreibung (1)

Beschreibung:

MÜPRO		Prozeßbeschreibung			Seite 1 von 4		
<b>Prozeß</b>	Neuanlage und Änderung von Produkt-Stammdaten	Verantwortlicher: Produktmanagement (PM)	Kunde: alle Unternehmensbereiche	ISO 9001	ISO 9004		
<b>Zweck und Zielsetzung</b>	<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, 4.15	17		
<b>Anwendungsbereich</b>	alle Produkte						
<b>Schlagworte</b>	Stammdatensatz, Normung, MUSS-Felder, Briefkasten			Datum	Name	Unterschrift	
<b>Kennzahl 1</b>	Durchlaufzeit einer Ident-Neuanlage je Produkt	<b>Kennzahlermittlung</b>	Statistik ü. XXXX	erstellt:			
<b>Kennzahl 2</b>	Nichtabgearbeitete Forderungen je Briefkasten/ Woche	<b>Kennzahlermittlung</b>	Statistik ü. XXXX	freigegeben:			
<b>Input</b>	<b>Prozeß</b>	<b>Zuständigkeiten</b>			<b>Output</b>	<b>Störung, Maßnahme</b>	
Dokument, Hilfsmittel	Prozeßschritte	nächster Prozeß	Entscheidung Durchführung	Mitwirkung	Information	Aufzeichnung, JA-Prozedur	NEIN-Prozedur
<input type="checkbox"/> neues Produkt z.B. - Entwicklungsdokumente - Lieferantendokumente - Verkaufsvorschlag - Stücklisten - Bedarfsanforderung  - Verkaufsvorschlag - Stücklisten	1 Verkaufprodukt oder N-Xxx? <b>JA →</b>  <b>NEIN ↓</b> Xxxxxxx oder Produkt für die Weiterverarbeitung (Beschaffung). <b>NEIN ↓</b> V.Xxx		PM  EK		EK detaillierte Beschaffg.-unterlagen GF-Ass für XXXXX EW außer XXXXXXXX und Xxx	<input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System  <input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System  <input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System nur mit Identnummernkeys 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 Abarbeitung der Stammdatensätze im Briefkasten der jeweiligen Fachbereiche	
<input type="checkbox"/> Stammdatensatz	3 Abarbeiten der Datenfelder, mindestens aber die MUSS-Felder		VK EK PK 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.

Dateiname: P3040-1A.DOC

MÜPRO GmbH

Datum: 17.06.97



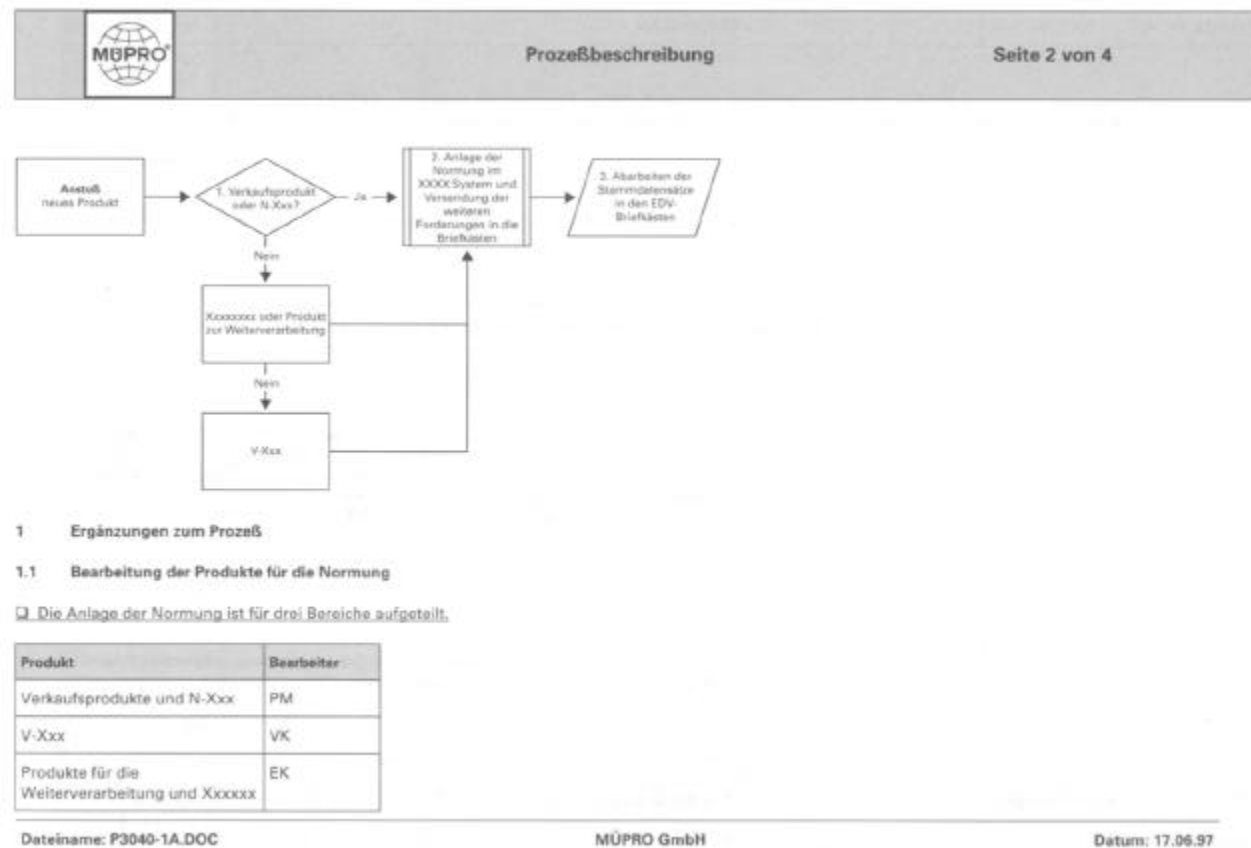
Quelle: dgq, 1997 S. 106

## Vorlesung Prozeßmanagement



# Prozeßimplementierung: Prozeßbeschreibung (2)

Ablaufstruktur:




Quelle: dgq, 1997 S. 107

## Vorlesung Prozeßmanagement



# Prozeßimplementierung: Prozeßbeschreibung (3)

Ergänzungen:

ProzeßbeschreibungSeite 3 von 4

Produktidentifikation

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

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.DOCMÜPRO GmbHDatum: 17.06.97



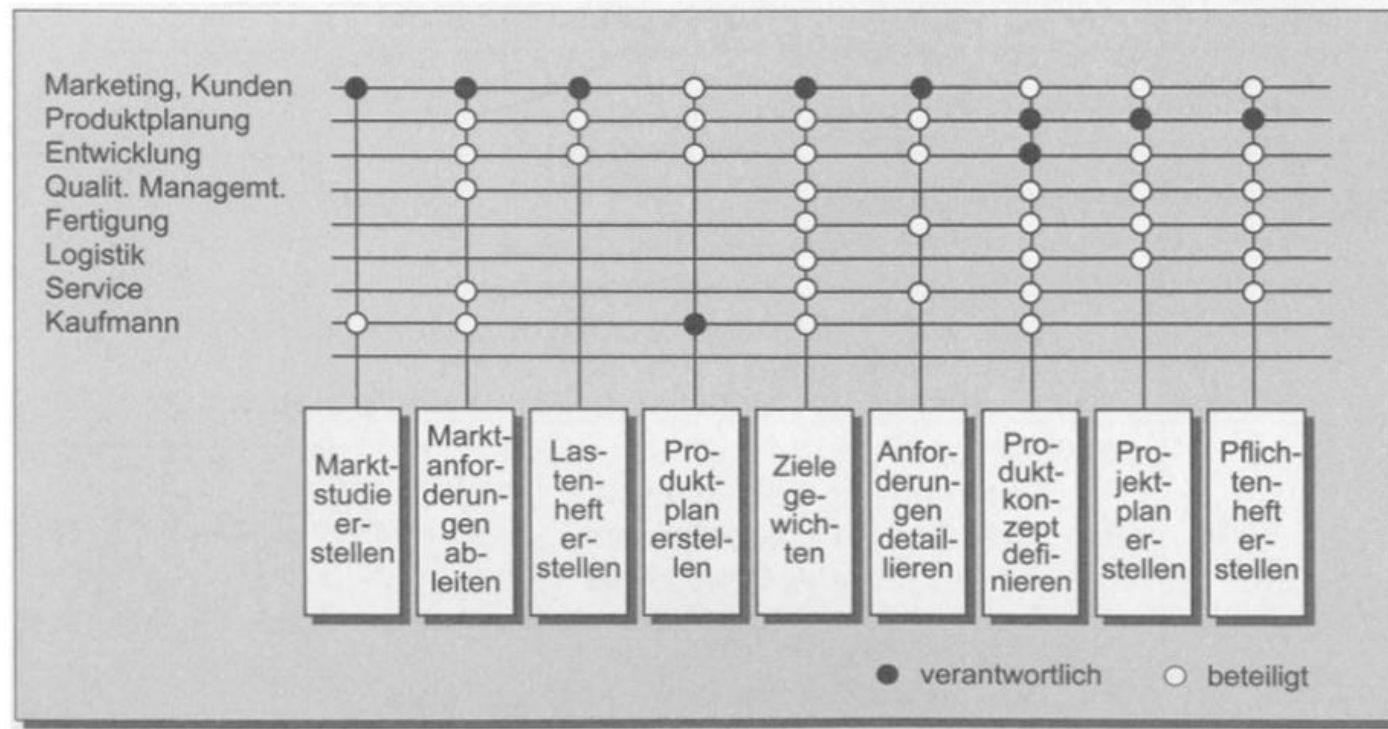
Quelle: dgq, 1997 S. 108

## Vorlesung Prozeßmanagement



# Prozeßimplementierung: P0-Diagramm

Prozeß-Organisations-Diagramm (P0-Diagramm):



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 97

Vorlesung Prozeßmanagement





# Prozeßimplementierung: Weitere Angaben

Begriffe:

Mitgeltende  
Unterlagen:

Verteiler:

Änderungsstand:

The screenshot shows a document page from MÜPRO. The header includes the MÜPRO logo, the title 'Prozeßbeschreibung', and 'Seite 4 von 4'. The main content is organized into sections:

- 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.
- Fachbereichsabbrüchungen:**
  - 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 Zugriffsberechtigungen und Stammdatensätze (Identstamm) für die Produkt-Stammdatenanlage
- 4. Verteiler**
  - Fachbereiche VK, EX, PD, EK, PM, LOG, GF, EW, MDV

At the bottom of the page, the filename 'Dateiname: P3040-1A.DOC', the company name 'MÜPRO GmbH', and the date 'Datum: 17.05.97' are visible.



Quelle: dgq, 1997 S. 109

Vorlesung Prozeßmanagement





# 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

Vorlesung Prozeßmanagement



# Prozeßimplementierung: Arbeitsanweisung

Beispiel für  
Arbeitsanweisung/  
Arbeitsgrundlage:

	<b>Arbeitsgrundlage Prozeßbeschreibung</b> 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 Produktionsstadiumen, z.B. Pflichtenheft, Zeichnungen, Formulare usw.
- Nachweisedokumente**  
sind nachweispflichtige Dokumente, die in allen Phasen der Leistungserbringung entstehen, z.B. Protokolle, Lieferscheine, ausgefüllte Formulare usw.
- Änderungsprozess**  
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 Zuständigen im Formular FLDD-1A eingetragen.
- Dies gilt auch für externe Dokumente.
- Die Zuständigkeiten für die Pflege / Änderung der Dokumente wird explizit im Formular FLDD-1A je Dokument festgelegt.
  - Nach 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 FLDD-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

Datensname: ALEDO-26.DOC Datum: 17.04.97



Quelle: dgq, 1997 S. 90

Vorlesung Prozeßmanagement



# 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

