

prozessmanagement & qualitätsmanagement übung I

patrick liedtke

wintersemester 2021 / 2022

vorstellung

Ein paar Informationen über mich

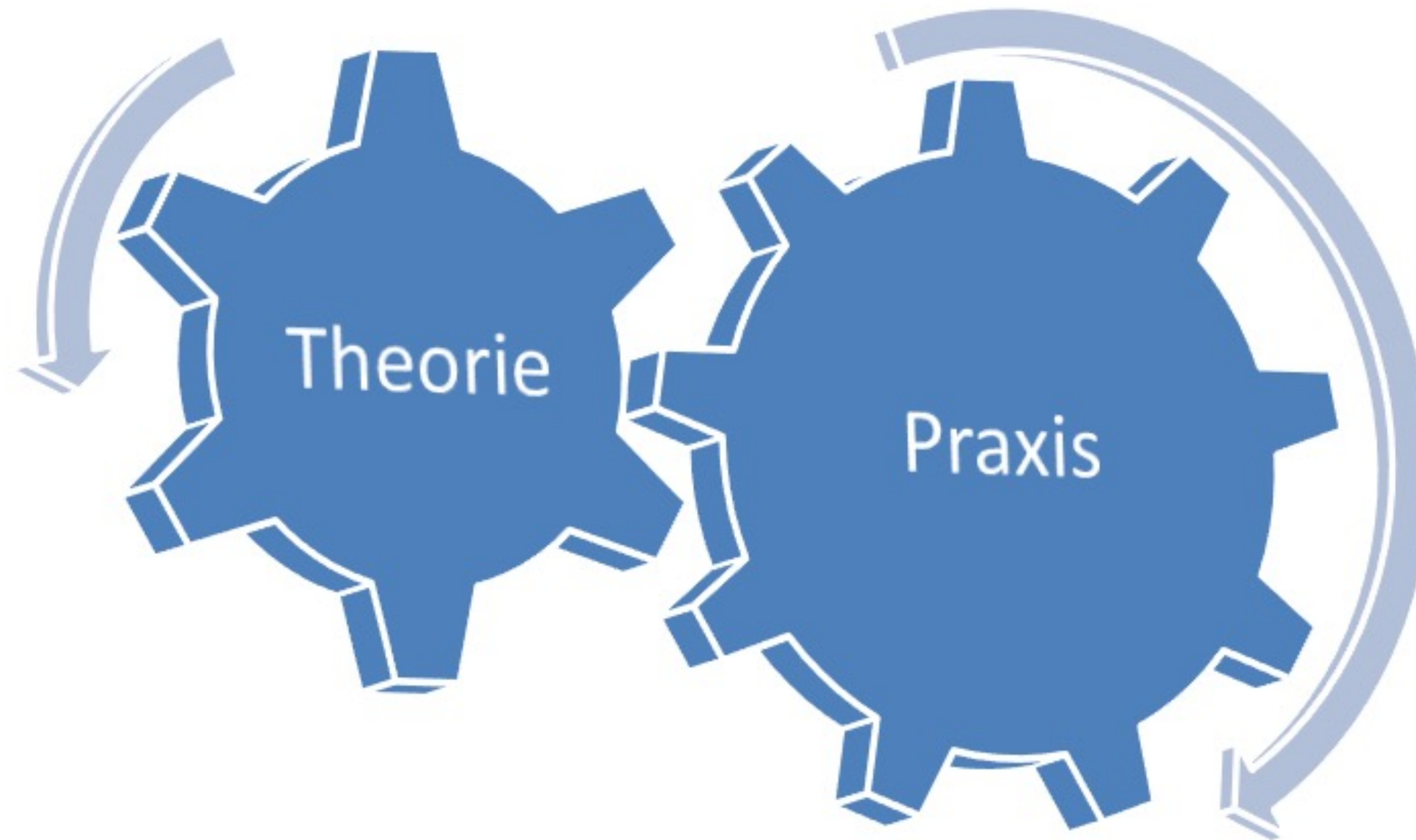
- Patrick Liedtke
- 2015 – 2019: Bachelor Informatik
- 2019 – 2020: Master Informatik
- Seit 2020: Wissenschaftlicher Mitarbeiter

- Organisatorisches
 - E-Mail: patrick.liedtke@ovgu.de
 - Telefon: 0391-67-51862
 - Büro: Gebäude 29 – Raum 034



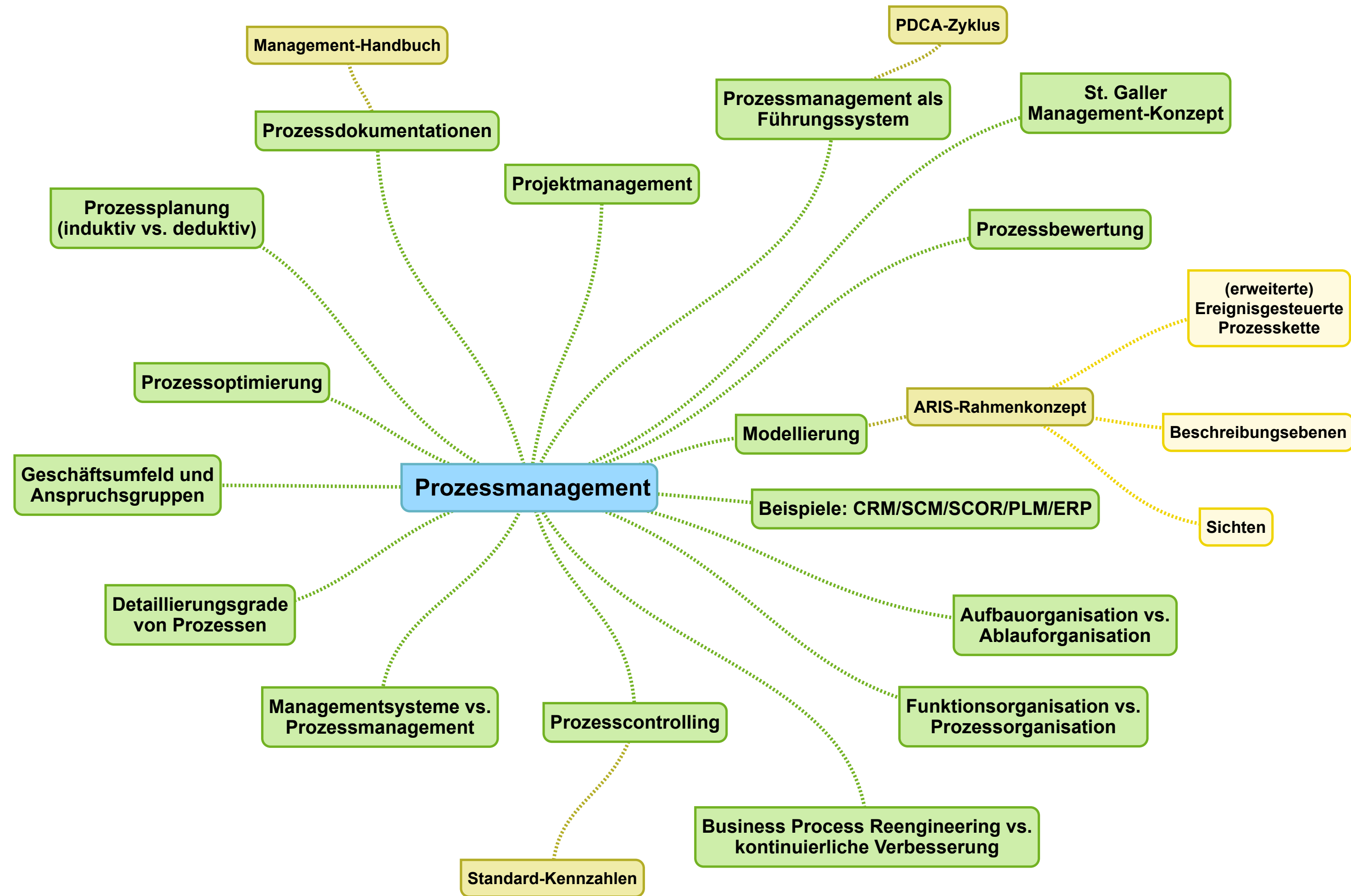
vorlesung vs. übung

Die Vorlesung gibt die theoretischen Grundlagen, welche in der Übung praktisch eingesetzt werden können



vorlesung vs. übung

Die Prozessmanagement-Vorlesung setzt sich mit der Steuerung und Verbesserung von Prozessen auseinander



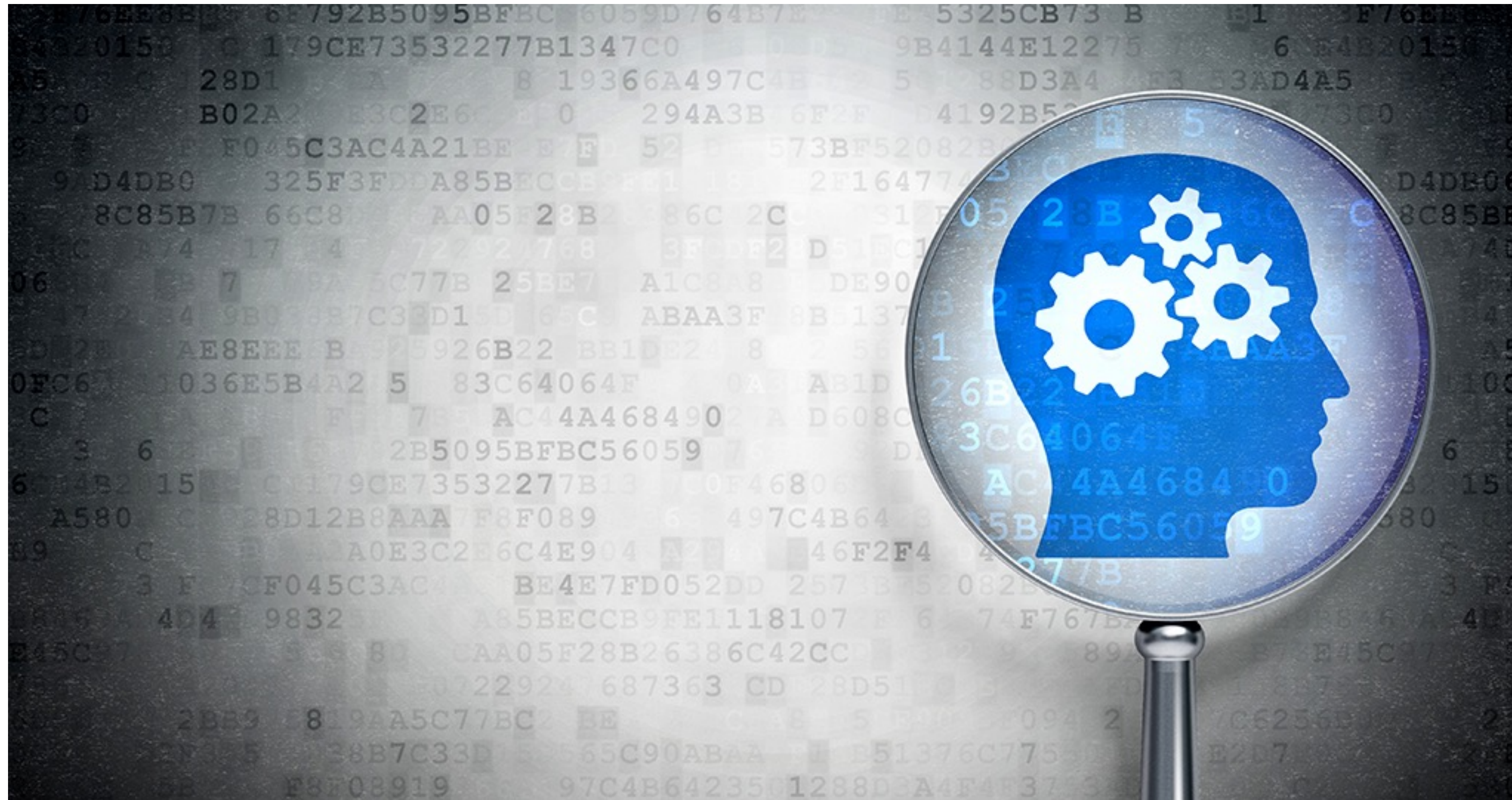
offene fragen

Wenn eurerseits Fragen bestehen, ist jetzt die Möglichkeit diese zu stellen



vorwissen

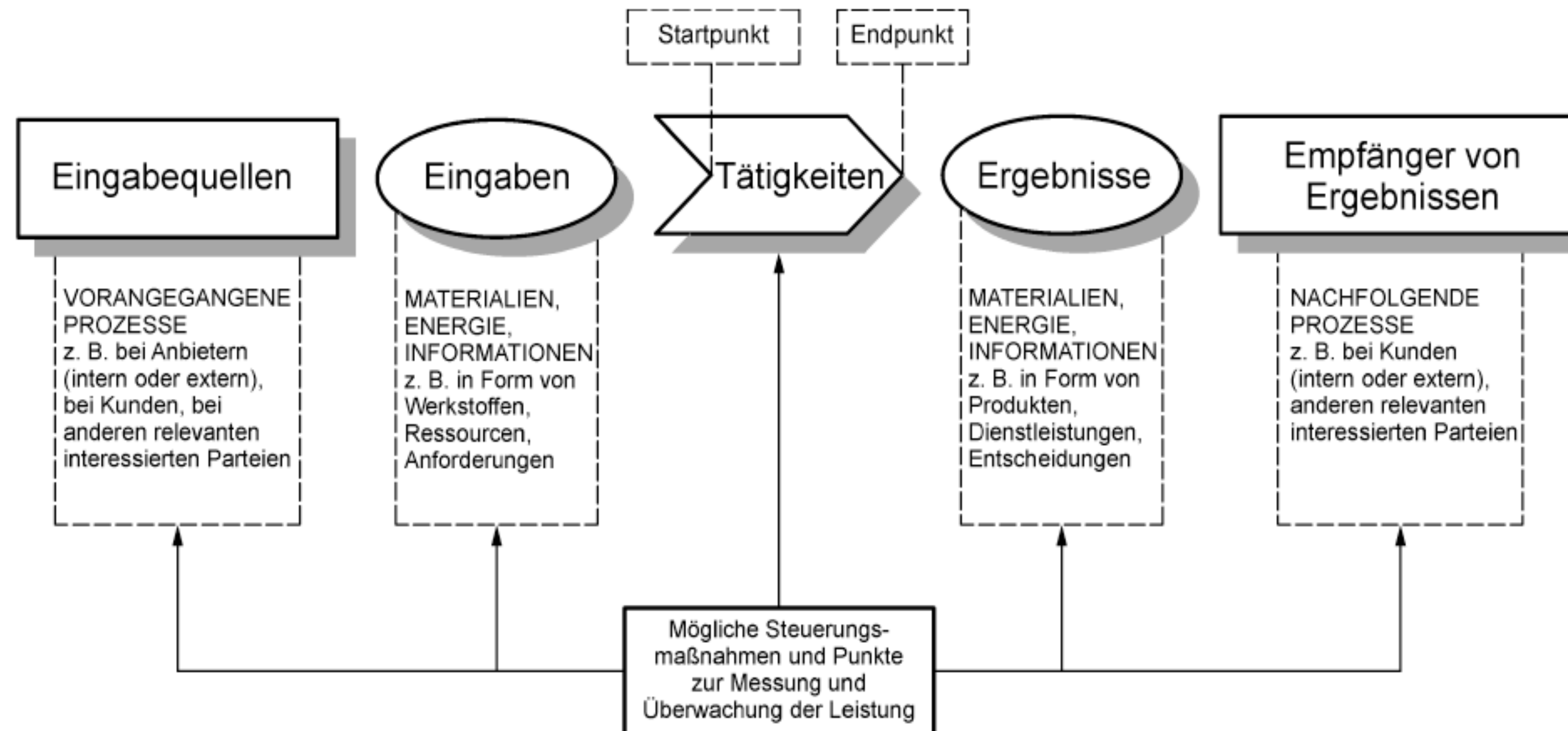
Wer seid ihr? Welches Wissen habt ihr bereits schon?



prozess

Ein Prozess lässt sich anhand seiner einzelnen Elemente konkret beschreiben

- **Prozess:** inhaltlich abgeschlossene, zeitliche und sachlogische Folge von Aktivitäten, die zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind



prozessmanagement

Um Unternehmensziele zu erreichen, ist die Einführung eines Prozessmanagements sinnvoll

- **Prozessmanagement:** Identifikation, Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Verbesserung von (Geschäfts-)Prozessen
- Zusammenwirken von Menschen, Maschinen und Materialien
 - **Wer** macht **Was, Wann, Wie, Womit** und **Warum?**
- Ziel: Bessere Erreichung der Unternehmensziele
 - Steigerung der Effizienz
 - Steigerung der Flexibilität
 - Verbesserung der Qualität
 - Steigerung der Transparenz

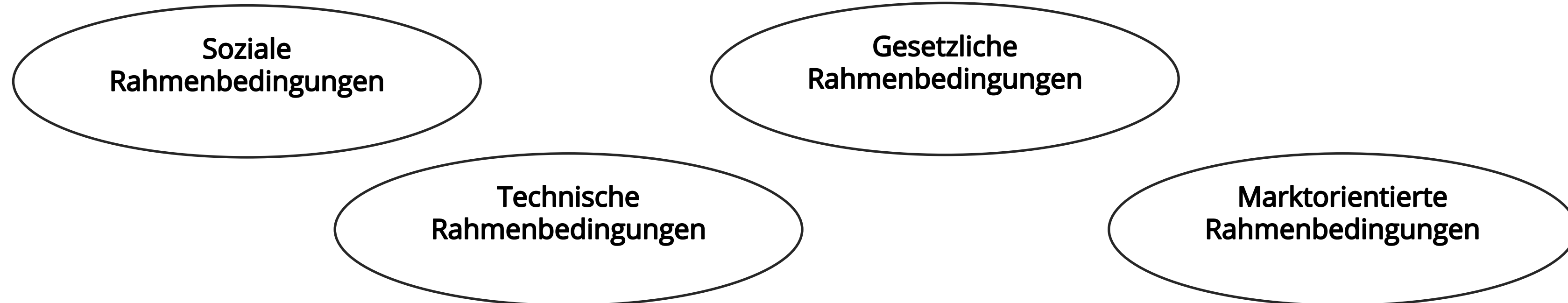
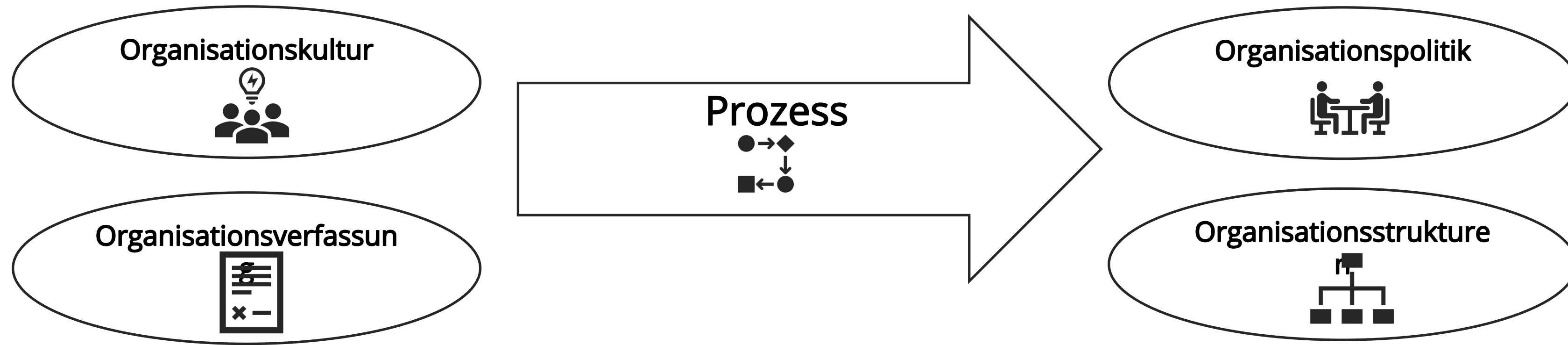


prozessmanagement

Neben den internen Bedingungen müssen externe Bedingungen betrachtet werden

Gesamtkontext

Unternehmenskontext



prozessmanagement

Wie kann ein gutes Prozessmanagement strukturiert werden

- Leitfragen:
 - Werden sämtliche Aufgaben berücksichtigt, um das Ziel des Prozesses zu realisieren?
 - Werden die Aufgaben in der korrekten Reihenfolge abgearbeitet?
 - Werden die einzelnen Aufgaben effizient auf Mitarbeiter und Maschinen verteilt?
 - Ist der Informationsfluss von Akteur zu Akteur effektiv?
- Klar definierte Zuständigkeitsbereiche
- Lückenfreie Dokumentation der Abläufe
- Festlegung klar definierter Schnittstellen zwischen verschiedenen Prozessen



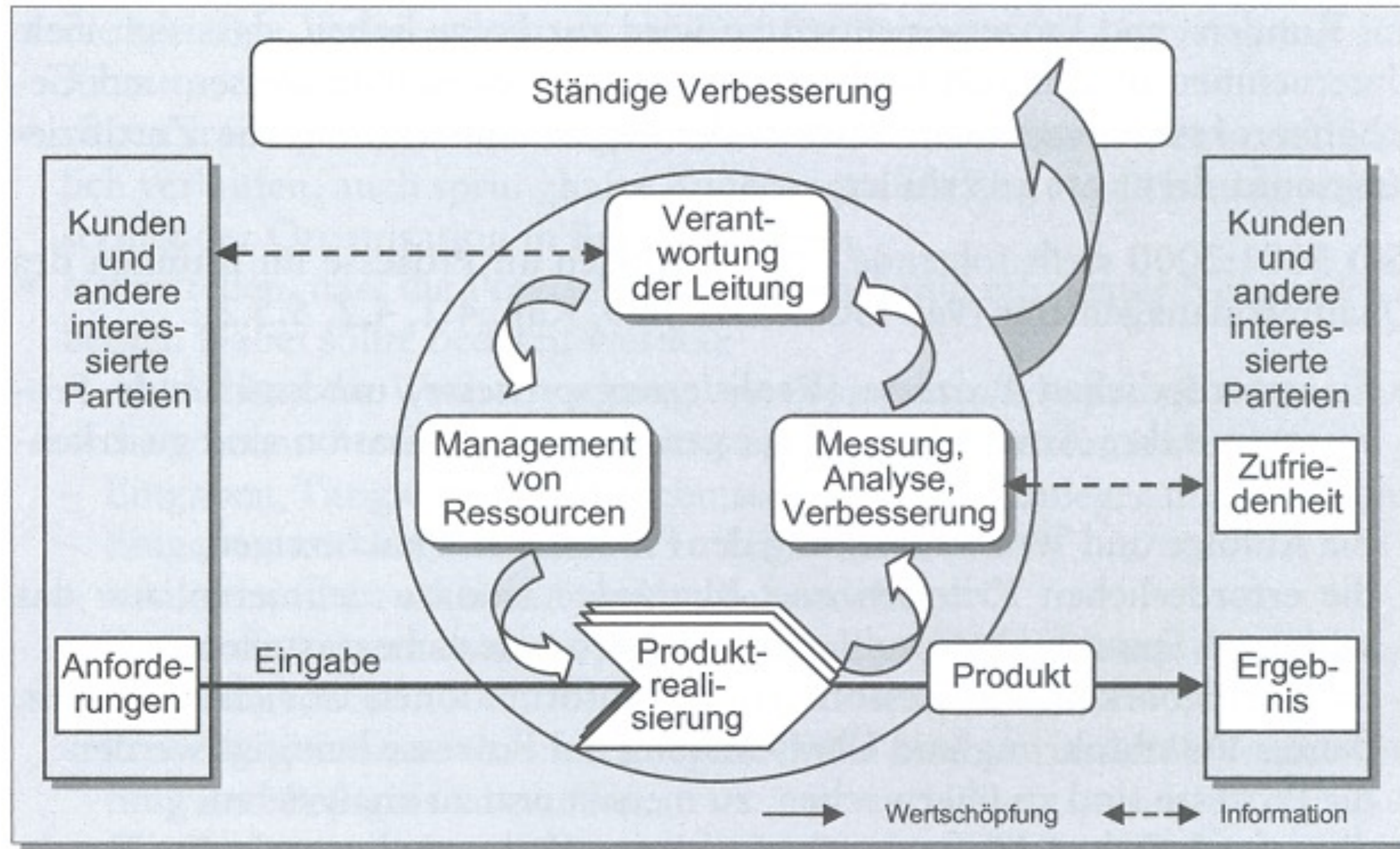
qualitätsmanagement

Im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement müssen viele Definitionen einbezogen werden

- **Qualität:** Das Maß, in dem ein betrachtetes Produkt /ein betrachteter Prozess den Anforderungen genügt
- **Qualitätsmanagement:** Zusammenfassung aller organisatorischer Maßnahmen, die der Verbesserung der Prozess-qualität, der Arbeitsqualität und damit der Produkt- und Dienstleistungsqualität dienen
 - Optimierung von Kommunikationsstrukturen
 - Erhaltung oder Steigerung der Zufriedenheit von Kunden
 - Standardisierung bestimmter Handlungs- und Arbeitsprozesse
 - Motivation der Belegschaft
- Ziel: Erhöhung der Effizienz und Effektivität eines (Geschäfts-)Prozesses

qualitätsmanagement

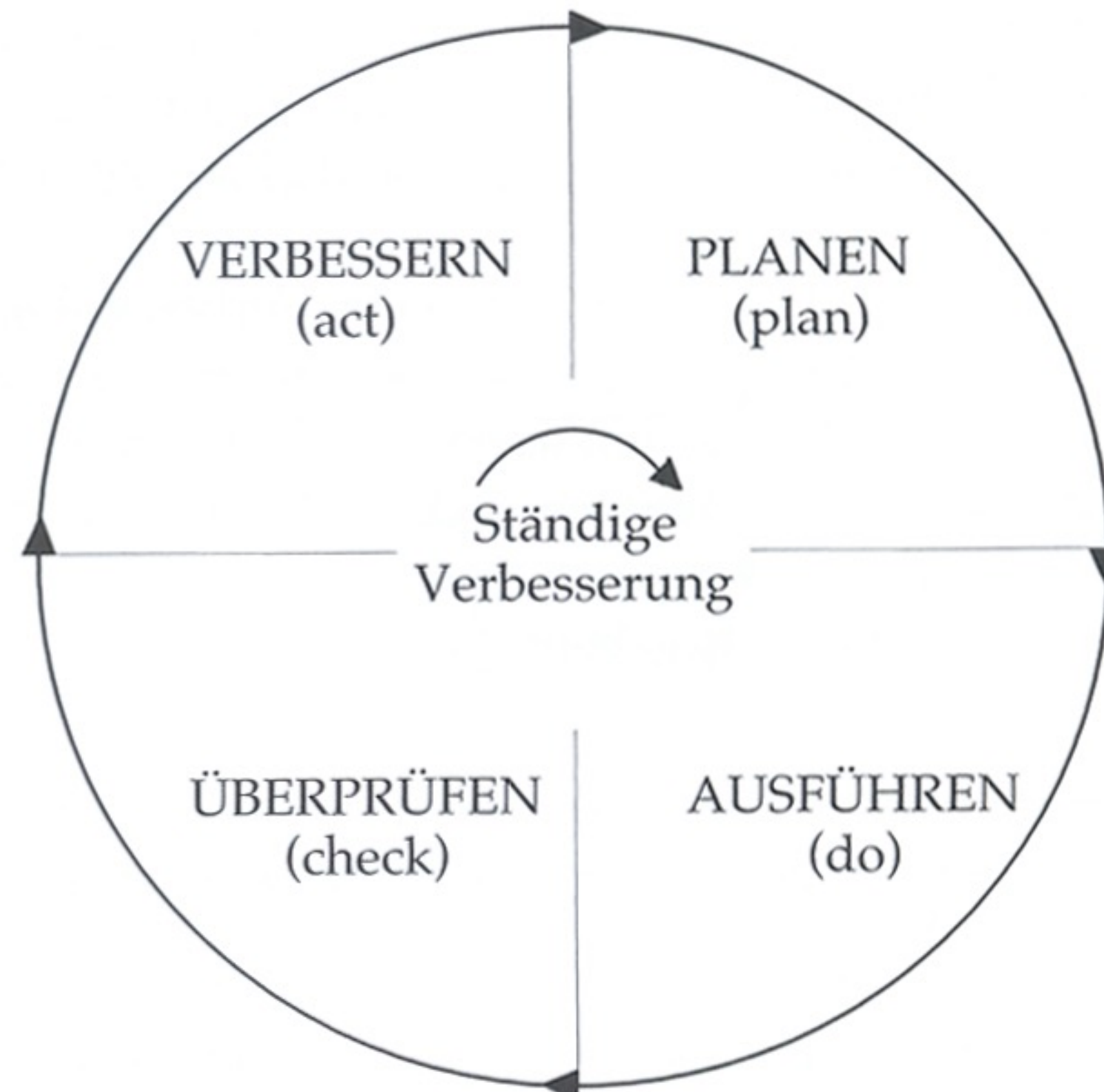
Das Qualitätsmanagement basiert auf Unterstützungsprozesse



qualitätsmanagement

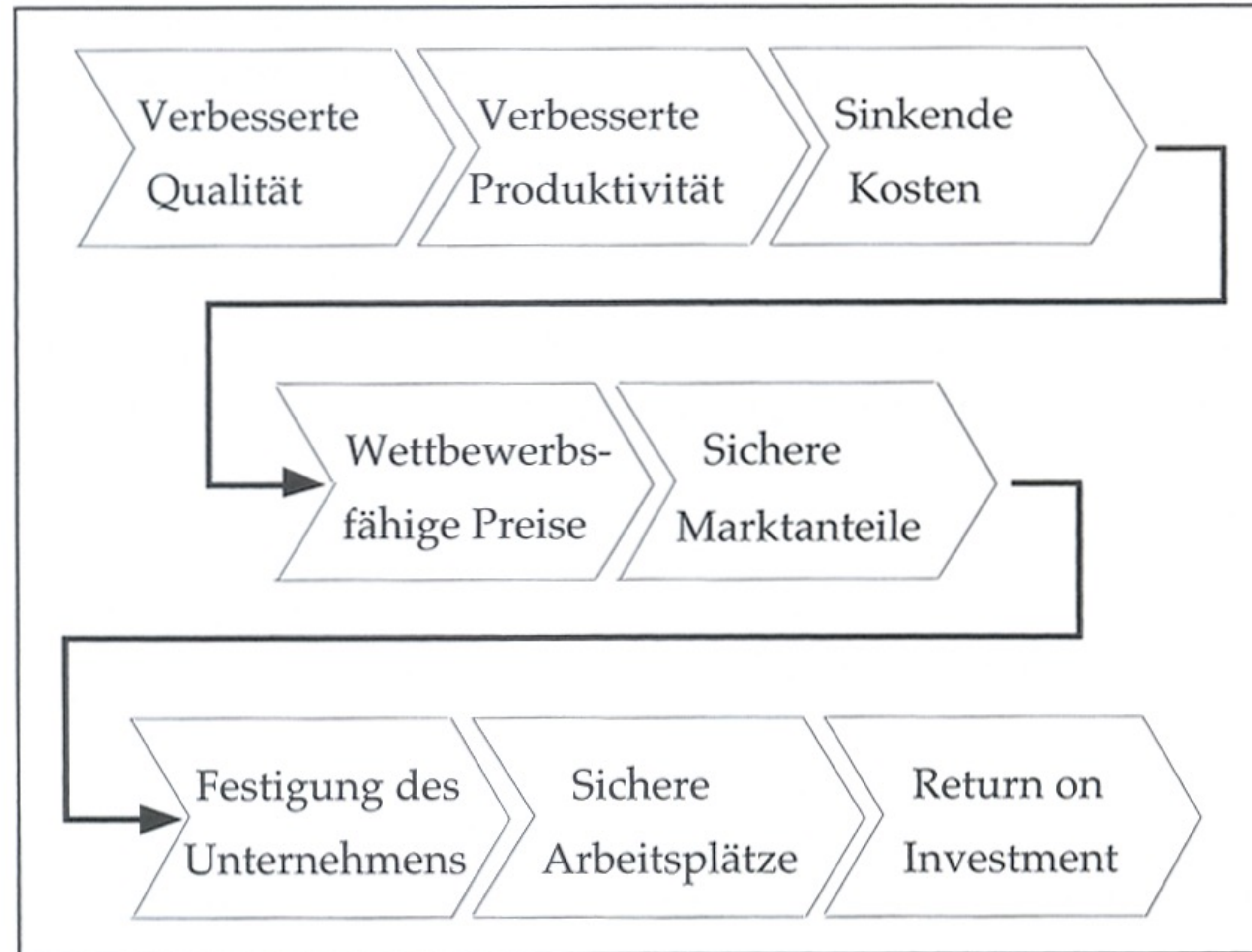
Das Qualitätsmanagement unterliegt dem Prinzip der ständigen Verbesserung

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)



qualitätsmanagement

Die Reaktionskette nach Deming zeigt die Auswirkungen durch eine Verbesserung der Qualität



qualitätsmanagementmodelle - tqm

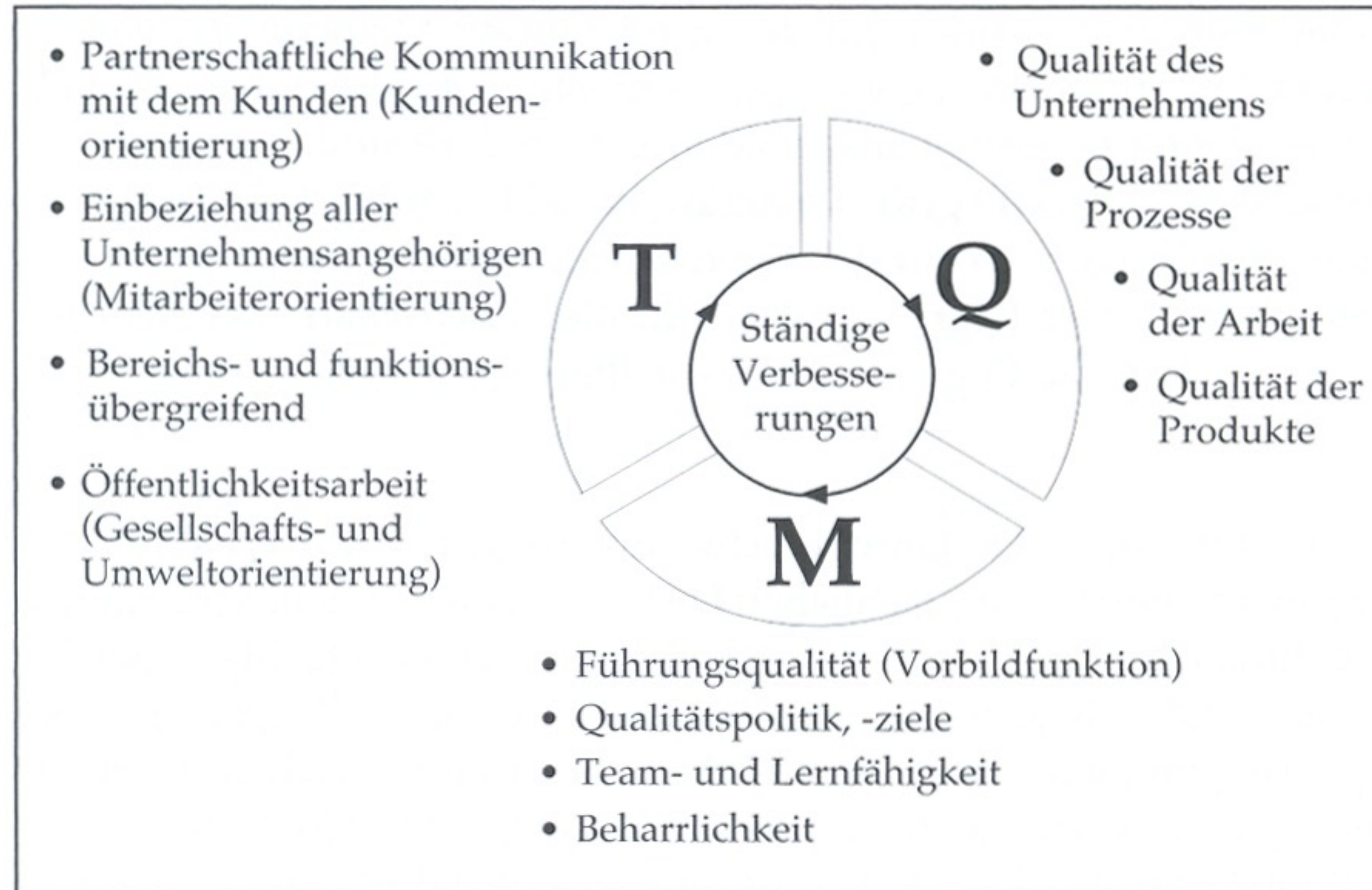
Das Total Quality Management ist eines der oft genutzten Qualitätsmanagementmodelle

▪ Total Quality Management (TQM)

- Bezeichnet die durchgängige, fortwährende und alle Bereiche einer Organisation erfassende, aufzeichnende, sichtende, organisierende und kontrollierende Tätigkeit, die dazu dient, Qualität als Systemziel einzuführen und dauerhaft zu garantieren
- Prinzipien
 - Qualität orientiert sich am Kunden
 - Qualität wird durch Mitarbeiter aller Bereiche und Ebenen erzielt
 - Qualität umfasst viele Dimensionen, die durch Kriterien operationalisiert werden müssen
 - Qualität bezieht sich auf Produkte und Dienstleistungen, vor allem aber auf die Prozesse zur Erzeugung derselben
 - Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden
- Das in Deutschland meistverbreiteste TQM-Konzept ist die sogenannte Excellence der European Foundation for Quality Management

qualitätsmanagementmodelle - tqm

Zur Erreichung der Ziele existieren pro Bereich verschiedene Themen



qualitätsmanagementmodelle - efqm

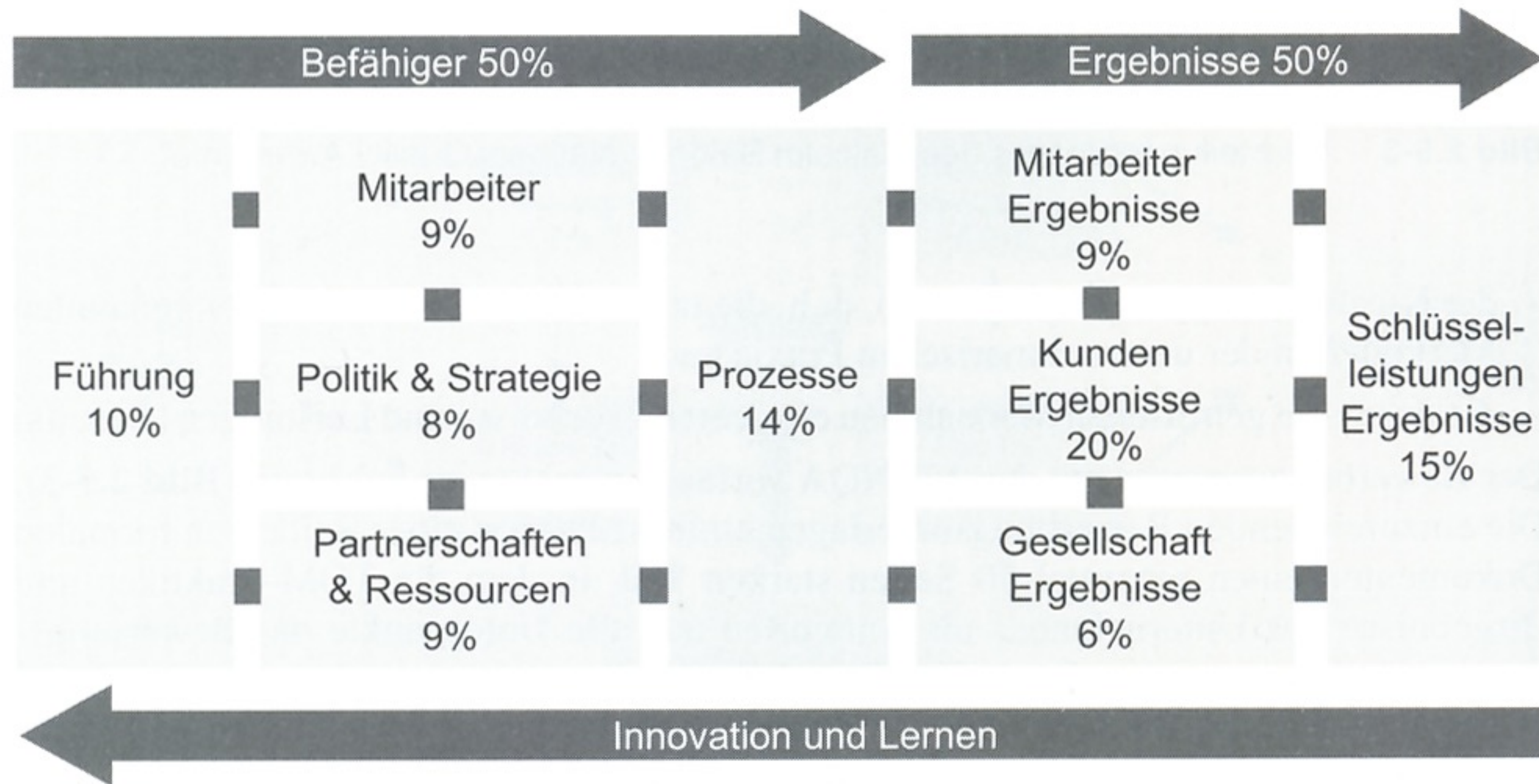
Die Checkliste des EFQM nutzen Organisationen um sich zu verbessern

- **Excellence for European Foundation for Quality Management (EFQM)**
 - Stellt eine Checkliste dar, die die folgenden acht Leitgedanken umfasst:
 - Führung und Zielkonsequenz
 - Management mit Prozessen und Fakten
 - Mitarbeiterentwicklung und Beteiligung
 - Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung
 - Aufbau von Partnerschaften
 - Soziale Verantwortung
 - Ergebnisorientierung
 - Kundenorientierung
 - Umsetzung dieser Leitgedanken erfolgt gemäß des **RADAR-Konzepts**:
Result – Approach – Deployment – Assessment – Review



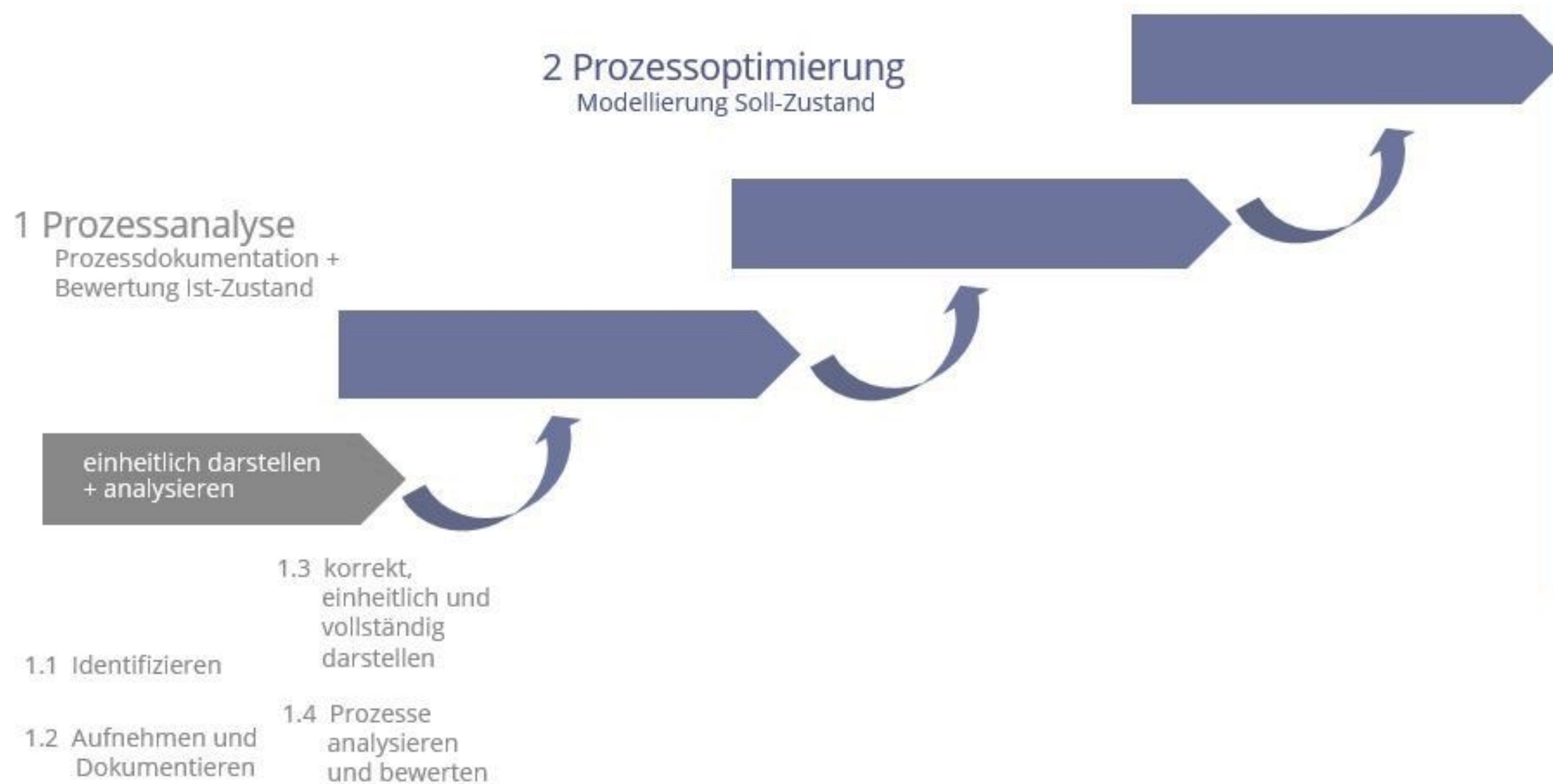
qualitätsmanagementmodelle - efqm

Beim EFQM werden Einteilungen in Befähiger- und Ergebnis-Kriterien vorgenommen



prozessanalyse und -optimierung

Nach der Analyse eines Prozesses folgt die Optimierung



prozessanalyse

Welche Anlässe führen zu einer Prozessanalyse und welche Ziele werden verfolgt

- **Prozessanalyse:** systematische Untersuchung von Prozessen und die Zerlegung in seine Einzelteile, um Verständnis für den Prozess zu erlangen und um Schwachstellen und Verbesserungspotentiale zu erkennen
- Anlässe
 - Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9000
 - Nachvollziehen des Prozessflusses, um Software zu konfigurieren
 - Erhebung des Personalbedarfes, um diesen anzupassen
 - Prozessdigitalisierung / -automatisierung
- (Erwartete) Ziele
 - Schnelle Kostenersparnis durch IT-Einsatz / Personalabbau
 - Nachhaltige Kostenersparnis durch Veränderung der Arbeitsweise

prozessanalyse - prozessidentifikation

Wie können Informationen über den Prozess gesammelt werden

- Vorbereitung der Prozessdokumentation
- Einarbeitung in den entsprechenden Prozess und dessen Rahmenbedingungen
- Methoden
 - Interviews
 - Workshops
 - Fragebogen
 - Arbeitsplatzanalyse
 - Auswertung dokumentierter Informationen



prozessanalyse - prozesssteckbrief

Zur Darstellung der Informationen eines Prozesses eignet sich der Prozesssteckbrief

Name des Geschäftsprozesses	
Prozessverantwortliche	Prozessmodellierer
Prozessziele Warum wird der Prozess gebraucht? Wozu dient der Prozess?	
Prozessbeschreibung Fachliche Zusammenfassung der Inhalte (um was geht es?)	
Prozesseingaben	Auslöser / Input des Prozesses Welche Ereignisse lösen den Prozess aus? Welche Dokumente, Datenobjekte, Informationen, Referenzen und Aufträge bilden den Input für diesen Prozess?
	Vorgänger des Prozesses Welche Prozesse liefern den Input bzw. die Auslöser?
Prozessschritte	
Prozessergebnisse	Ergebnis / Output Was sind die Ergebnisse des Prozesses? Welche Dokumente, Datenobjekte, Informationen, Referenzen und Aufträge bilden den Input für diesen Prozess?
	Nachfolger des Prozesses An welchen Prozess werden die Ergebnisse / der Output übergeben?

prozessanalyse - prozessmodellierung

Die Modellierung des Prozesses stellt einen wichtigen Schritt der Prozessanalyse dar

- Art der Prozessdokumentation
- Detaillierungsgrad der Prozessdokumentation unterschiedlich
- **Modell:** abstraktes, immaterielles Abbild realer Strukturen bzw. des realen Verhaltens für Zwecke des Subjekts
- Idee: Erlangen einer prozessorientierten Sichtweise
- **erweiterte Ereignisgesteuerte Prozesskette (eEPK):**
 - grafische Modellierungssprache zur Darstellung von Prozessen einer Organisation
 - **Verweis zur Vorlesung:** [http://bauhaus.cs.uni-magdeburg.de:8080/miscms.nsf/63EE6E09B11B037CC1257425004D4F23/78C515072FC77802C12581CB0072497C/\\$FILE/03pzm16%20-%20Grundlagen%20zur%20Modellierung.pdf](http://bauhaus.cs.uni-magdeburg.de:8080/miscms.nsf/63EE6E09B11B037CC1257425004D4F23/78C515072FC77802C12581CB0072497C/$FILE/03pzm16%20-%20Grundlagen%20zur%20Modellierung.pdf)



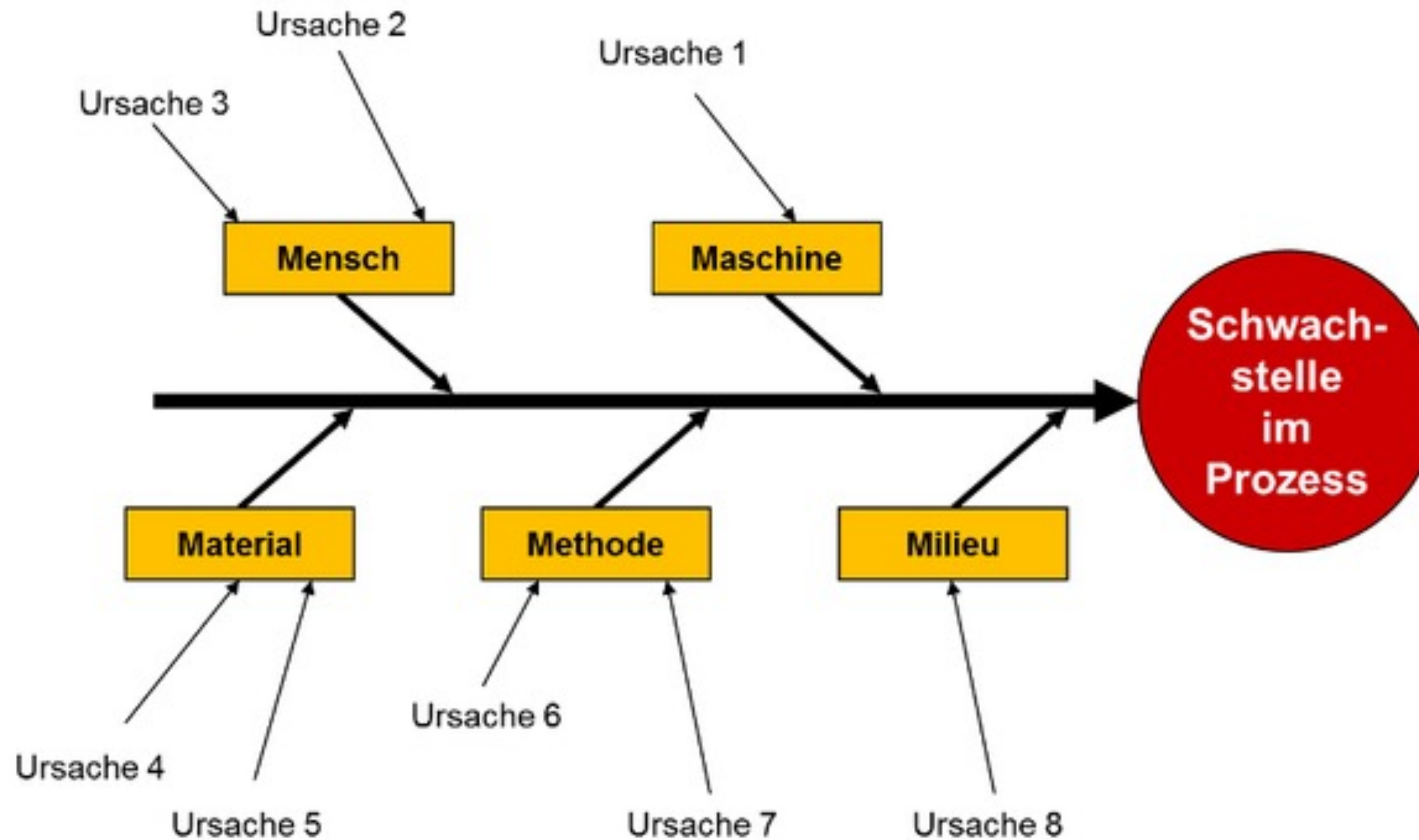
prozessanalyse – swot-analyse

Um Stärken, Schwächen, Chancen aber auch die Risiken eines Prozesses zu betrachten, hilft eine SWOT-Analyse

Stärken - Strength	Schwächen – Weaknesses
<p>Wodurch zeichnet sich der Prozess besonders aus? Welche Stärken kennzeichnen ihn? Inwiefern ist es ein gut funktionierender Kernprozess des Unternehmens?</p>	<p>Was sind die Schwächen des Prozesses? Inwiefern funktioniert der Kernprozess nicht so gut wie gewünscht? Was sind konkrete Defizite in Bezug auf Kosten, Zeit, Qualität?</p>
Gelegenheiten (Chancen) – Opportunities	Gefahren (Risiken) – Threats
<p>Worauf lässt sich in Bezug auf den Kernprozess in Zukunft bauen? Welche Möglichkeiten gibt es, den Kernprozess weiter zu verbessern? Welche Potenziale liegen in diesem Kernprozess begründet?</p>	<p>Welche Gefahren oder Risiken könnte es geben in Bezug auf den Kernprozess? Wo könnten Leistungsdefizite entstehen?</p>

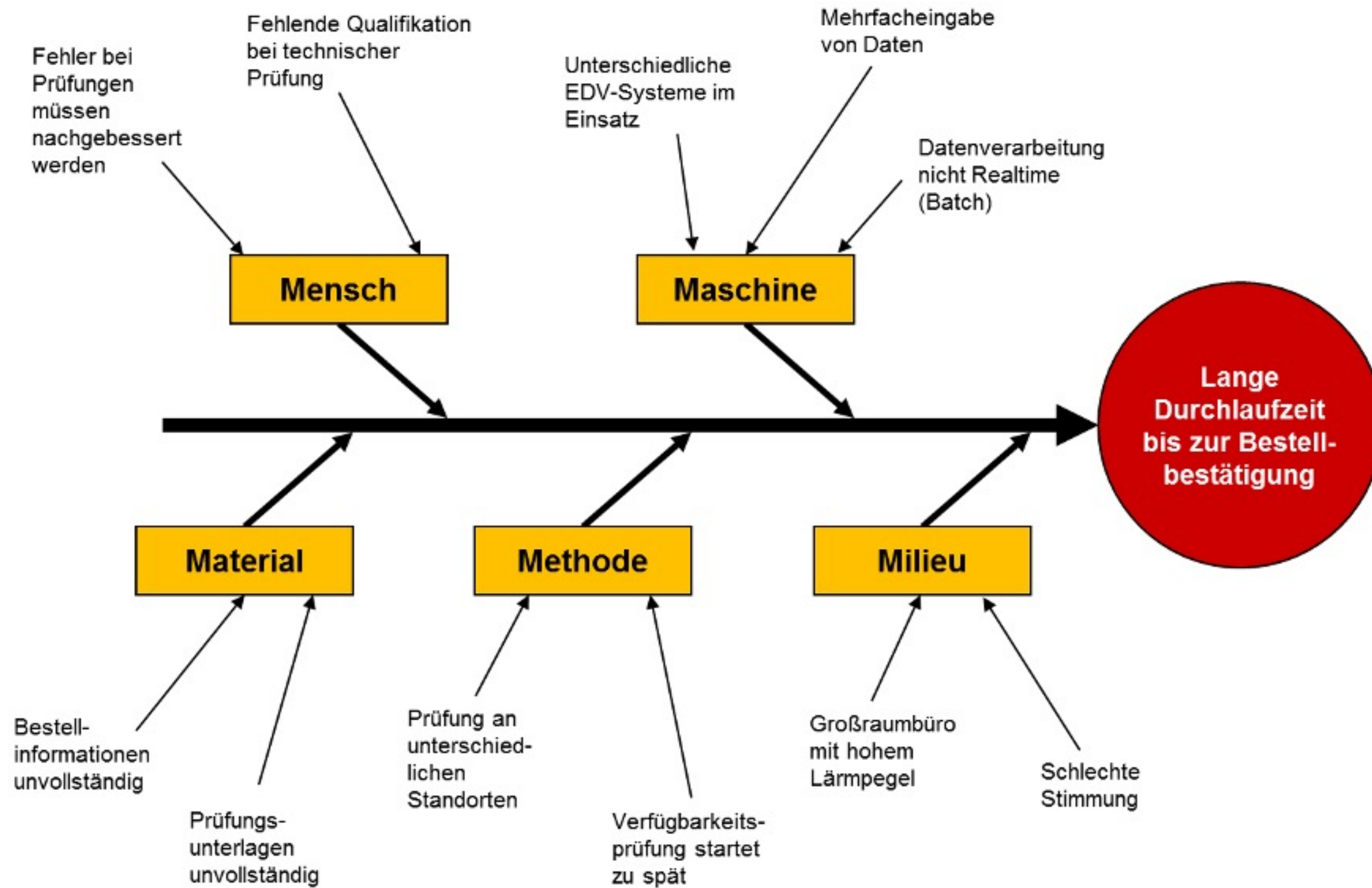
prozessanalyse – ishikawa-diagramm

Das Ishikawa-Diagramm definiert Schwachstellen, indem es die Ursachen untersucht



prozessanalyse – ishikawa-diagramm

Zu den Ursachen können weitere Ursachen definiert werden



prozessanalyse

Um den Einstieg zu erleichtern befindet sich an der Stelle ein Fallbeispiel

fallbeispiel

<https://refa-consulting.de/fallbeispiele/prozessoptimierung>

