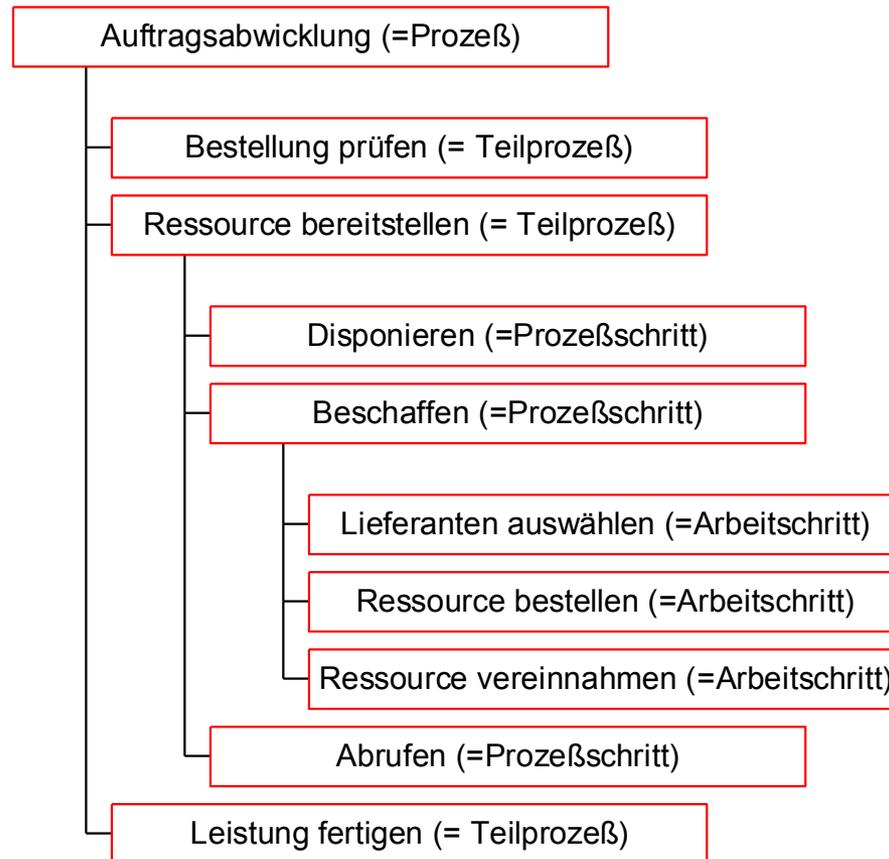


# prozeßimplementierung: strukturierung (I)

- Untergliederung von Prozesse:
  - Prozeß
    - Teilprozeß
      - Prozeßschritt
        - Arbeitsschritt



# prozeßimplementierung: strukturierung (2)



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



# prozeßimplementierung: strukturierung (3)

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



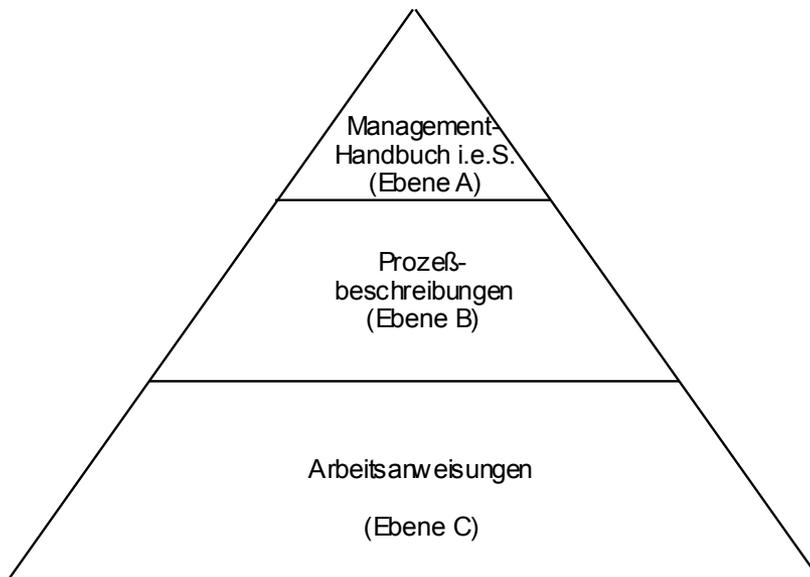
# prozeßimplementierung: dokumentation (I)

- 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

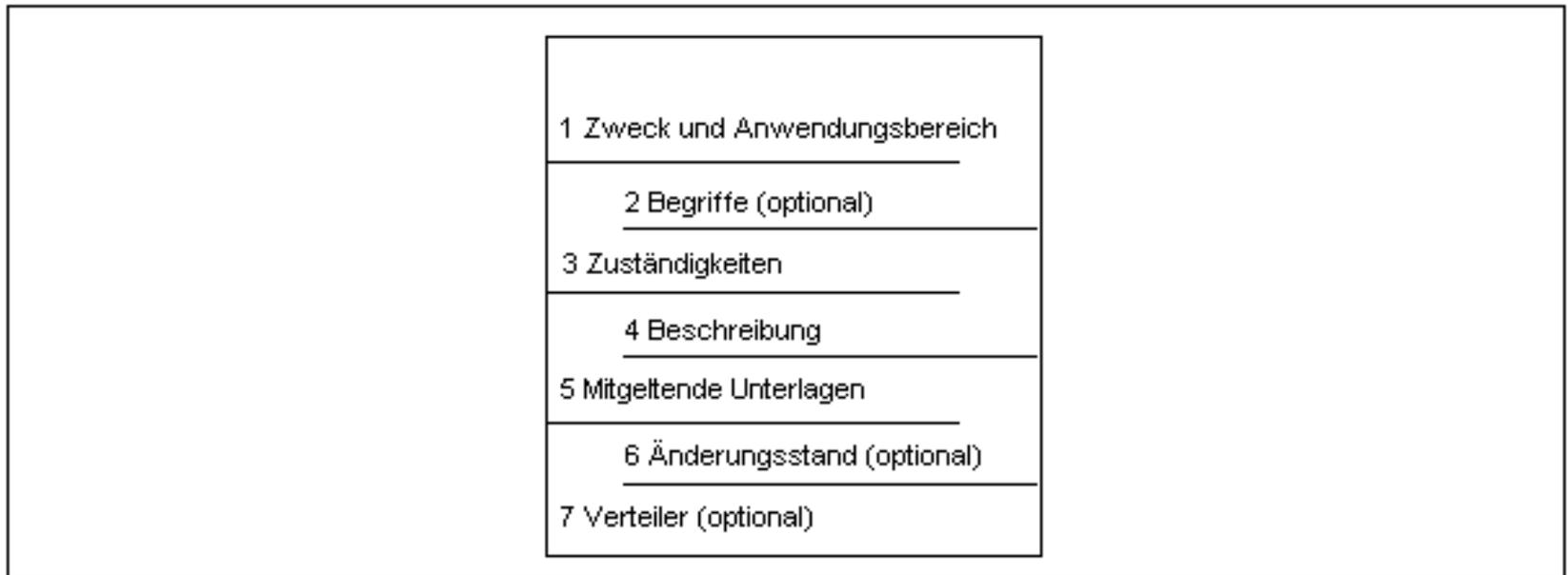
beschreibt das Prozeßmanagement in Übereinstimmung mit der festgelegten Politik und den festgelegten Zielen und zutreffenden Normen

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



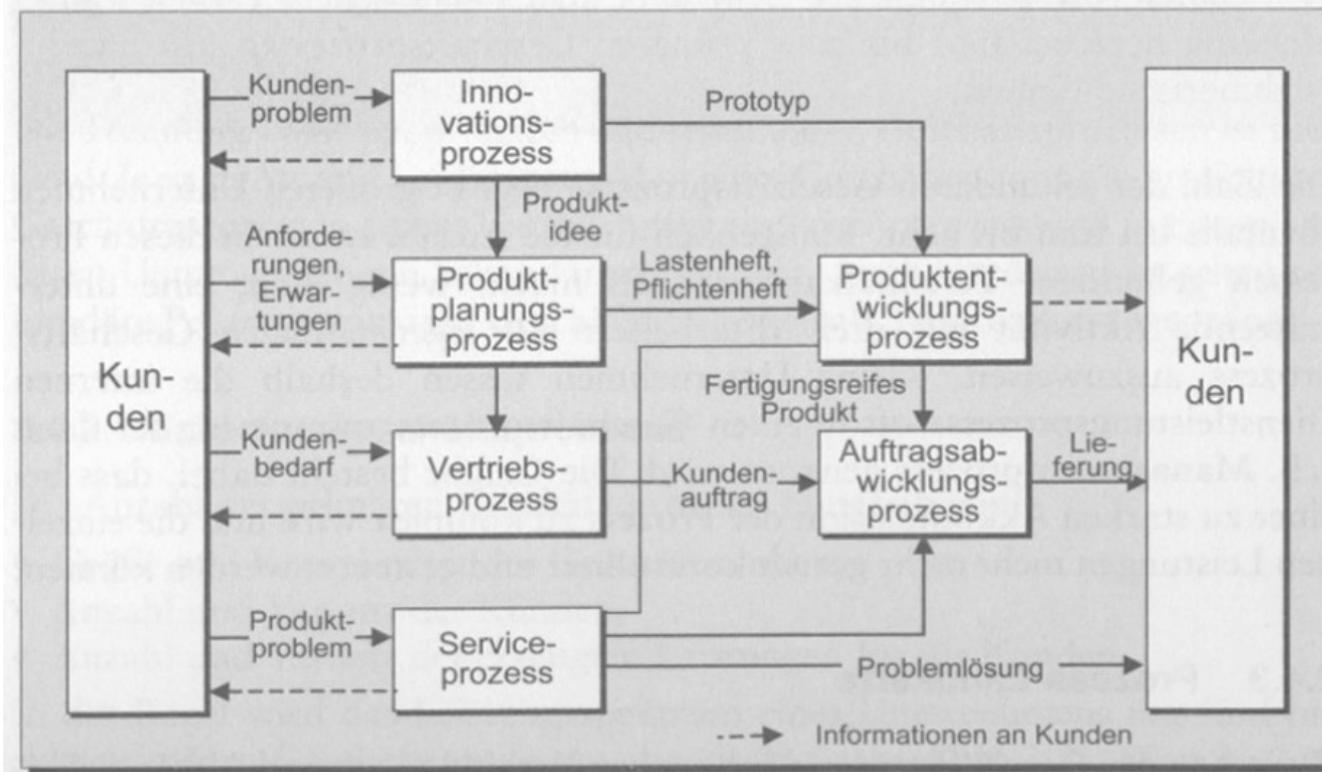
# prozeßimplementierung: beschreibung

- 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)

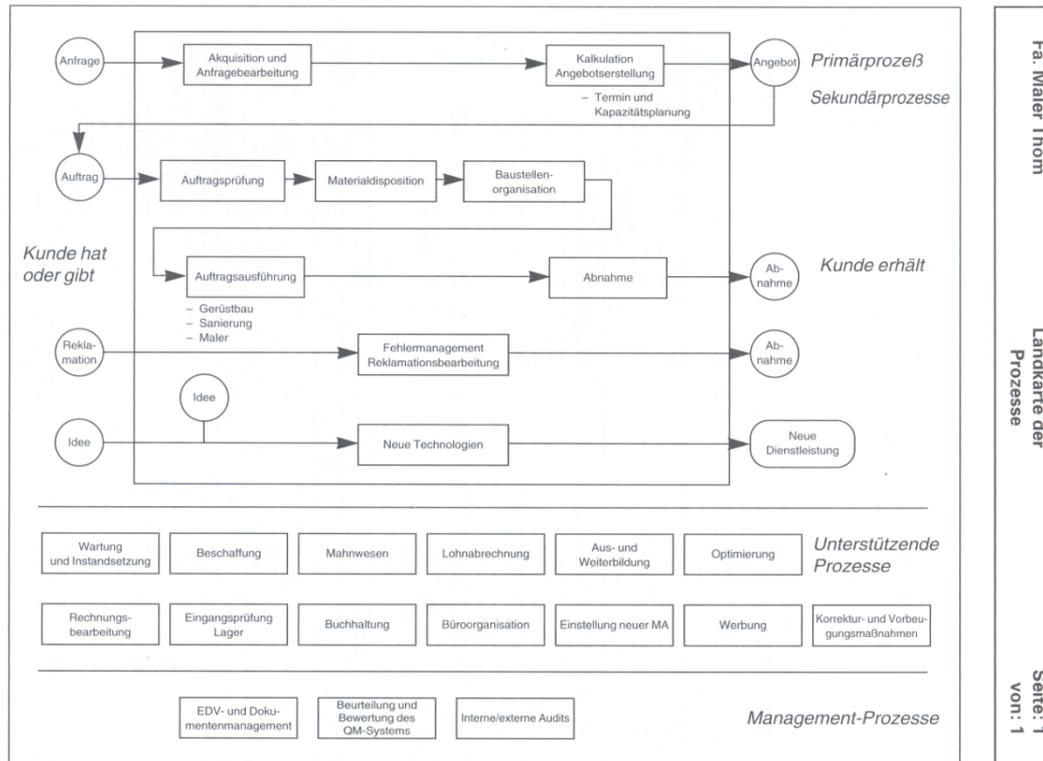
- Schema einer Landkarte für primäre Prozesse:



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? <b>JA →</b>  <b>NEIN ↓</b> xxxxxxx oder Produkt für die Weiterverarbeitung (Beschaffung). <b>NEIN ↓</b> V-xxx		PM		EK detaillierte Beschaffgs. - unterlagen GF-Ass. für xxxxxx EW außer xxxxxxxx und xxxs	<input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System	
			EK			<input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System	
			VK			<input type="checkbox"/> Anlage der Normung im XXXX-System <b>nur</b> 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 Stamm- datensätze im Brief- kasten der jeweiligen Fachbereiche.	
<input type="checkbox"/> Stammdatensatz	3 Abarbeiten der Datenfelder, <b>mindestens aber die MUSS-Felder.</b>		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

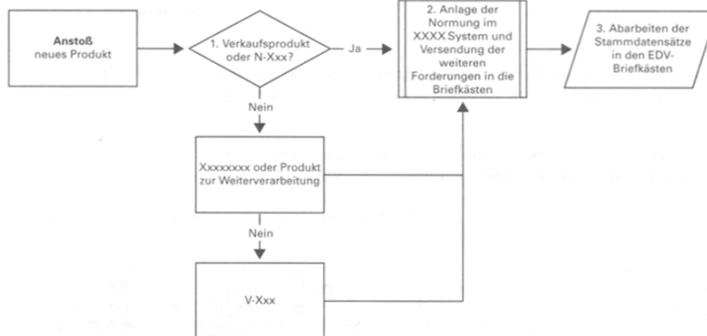
Datum: 17.06.97



# prozeßimplementierung: prozeßbeschreibung (2)

## ■ Ablaufstruktur:


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

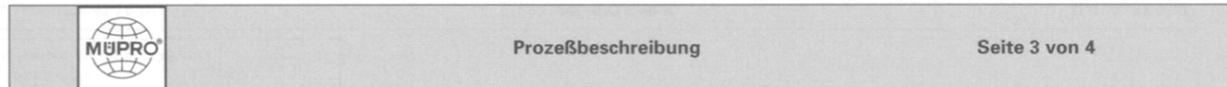
MÜPRO GmbH

Datum: 17.06.97



# prozeßimplementierung: prozeßbeschreibung (3)

## ■ Ergänzungen:



### 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 Ursprunglandes,... sein.

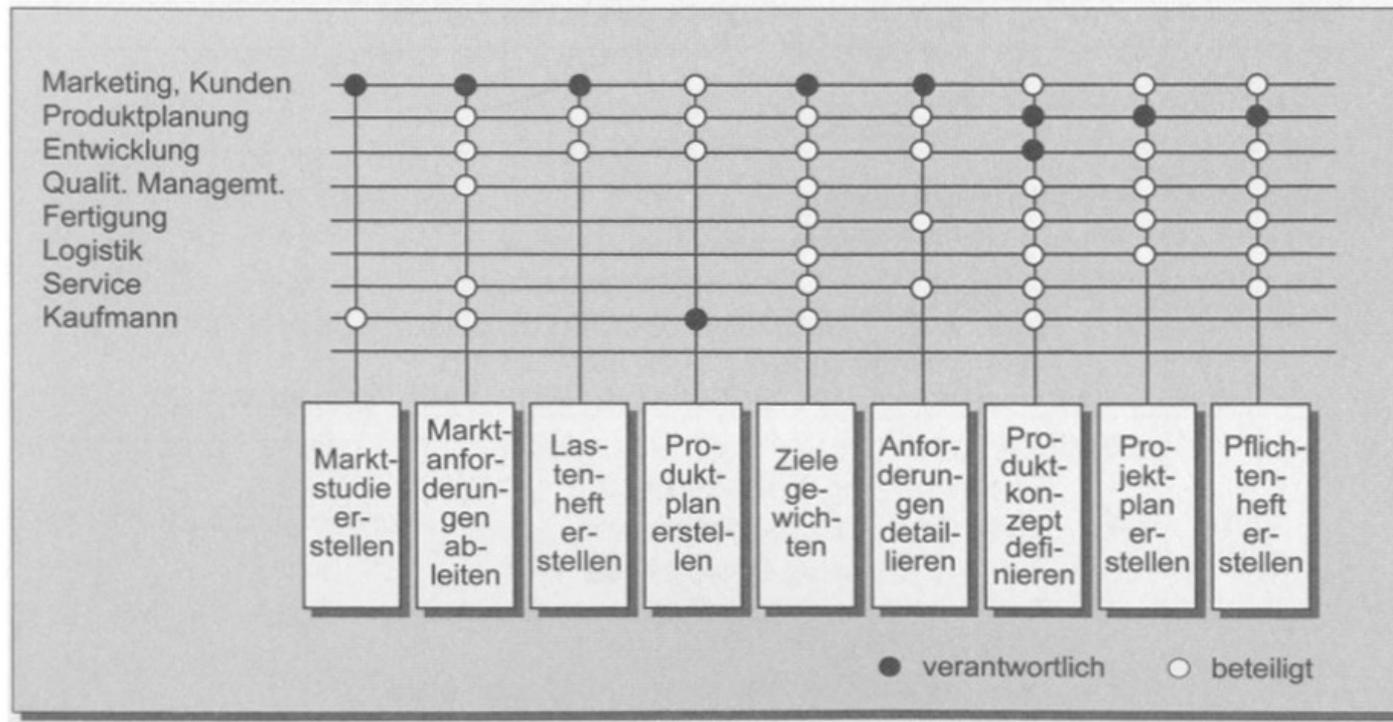
### 1.3 Zuständigkeiten

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

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

	<b>Arbeitsgrundlage Prozeßbeschreibung Lenkung Dokumente und Aufzeichnungen</b>	<b>Seite: 1 von: 1</b>
---	---	----------------------------

**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 Produktstehungsphasen, 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

