

prozeßimplementierung: strukturierung (I)

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

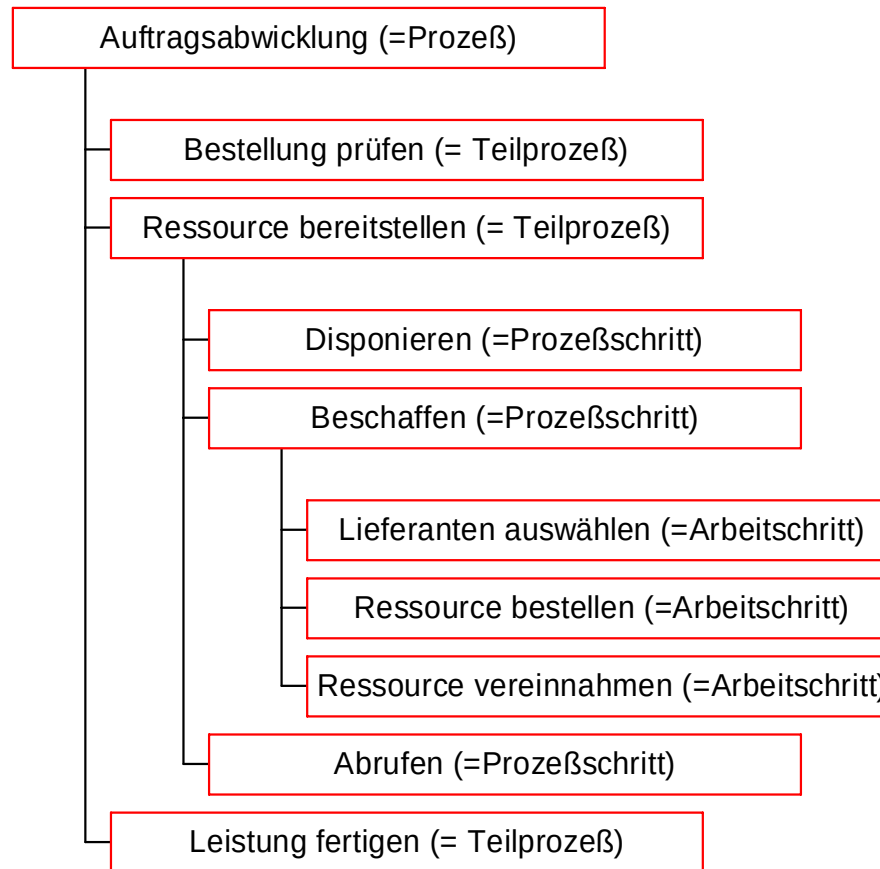


prozeßimplementierung: strukturierung (2)

- *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*



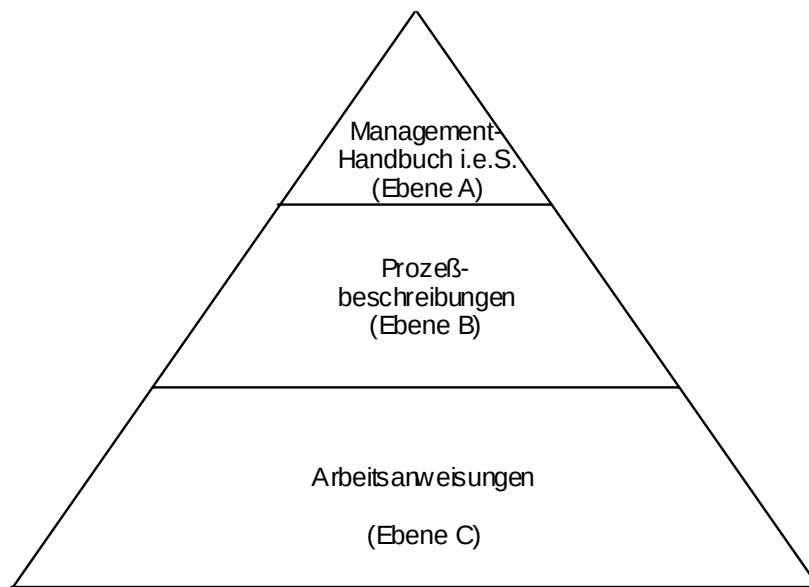
prozeßimplementierung: dokumentation (I)

- *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

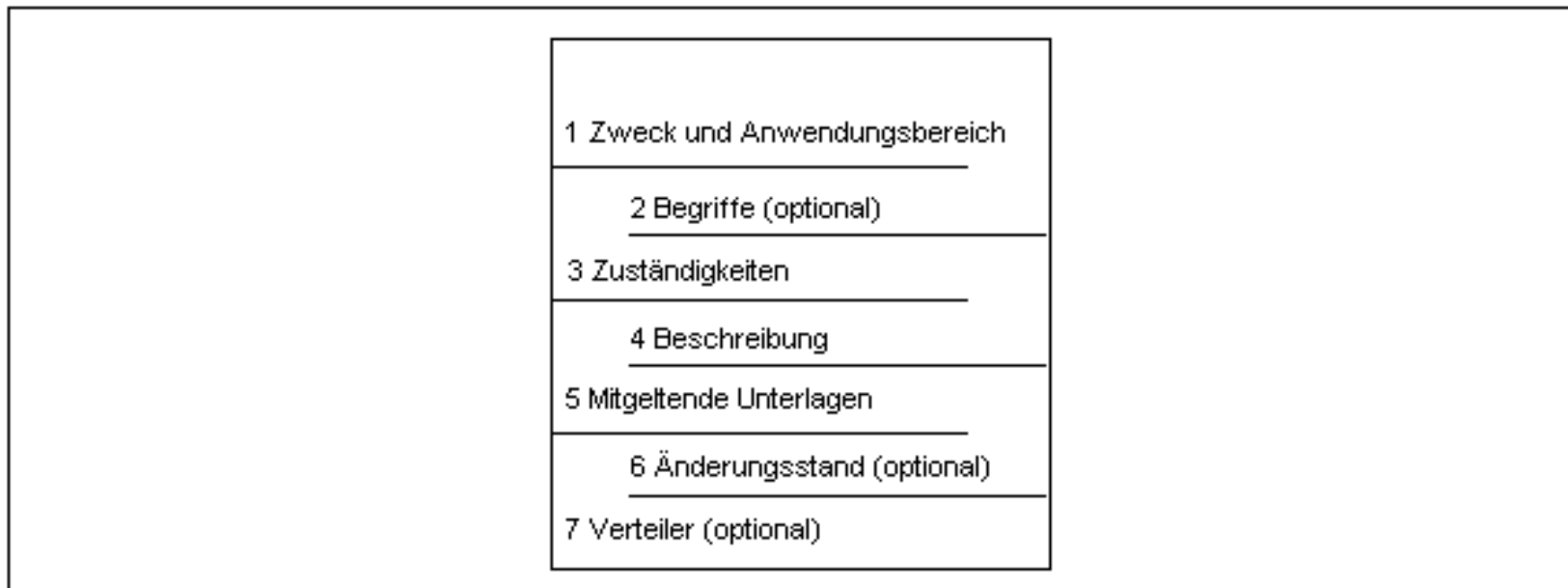
beschreiben die Eckdaten der einzelnen Prozesse/Teilprozesse für die Umsetzung des Prozeßmanagements

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*



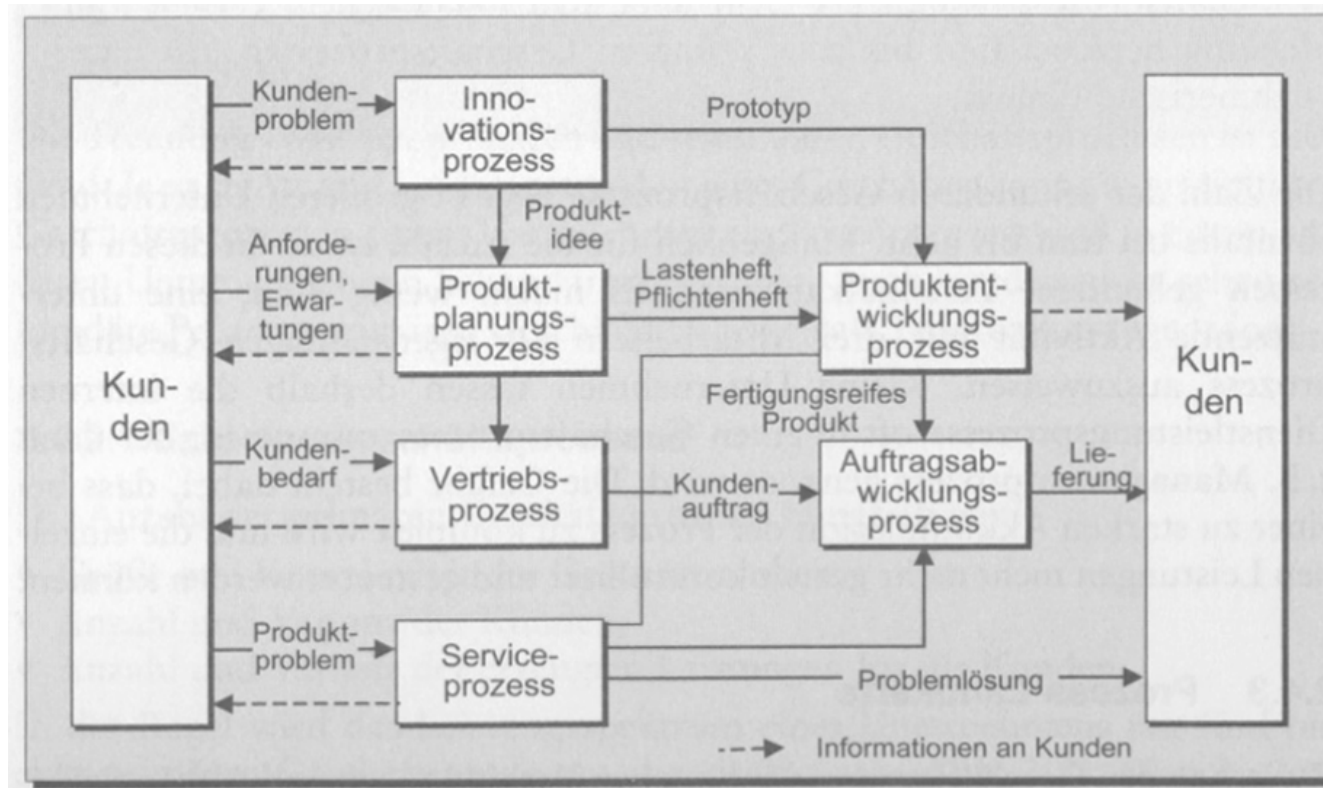
prozeßimplementierung: beschreibung

- *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:*

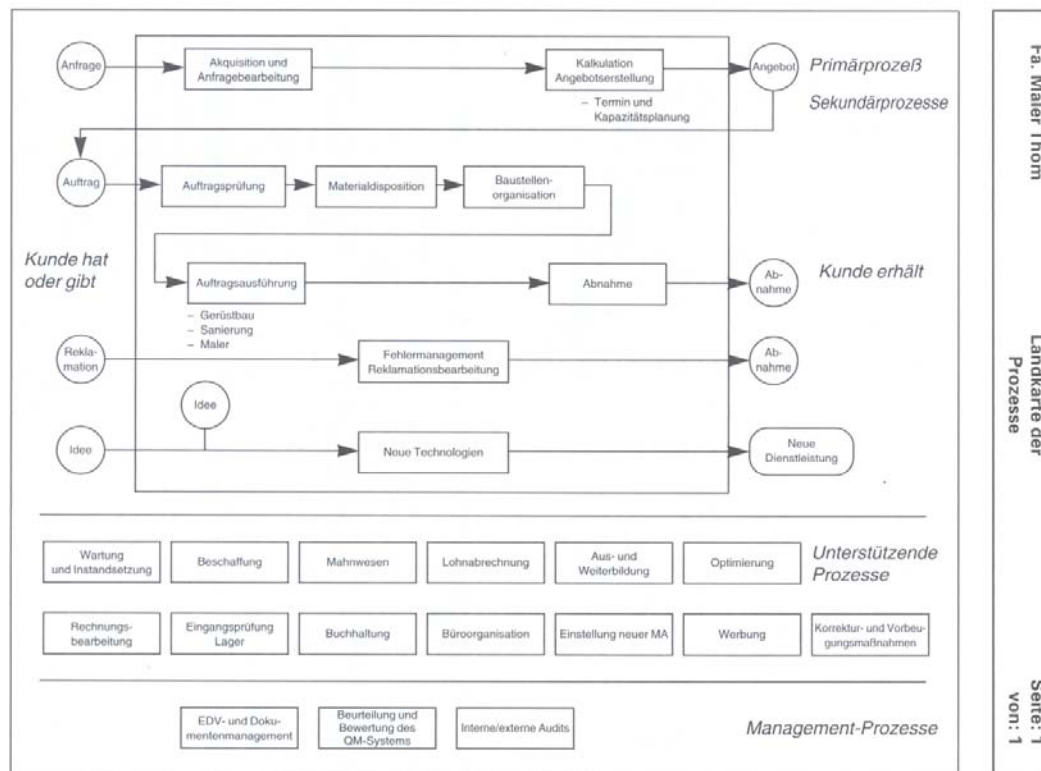


Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 60



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	☐ Eindeutige Identifizierung aller Produkte und Produktmerkmale im Unternehmen (z.B. Identnummer, Ident-Art, Bezeichnung,...). ☐ Sicherstellung der Vorgabedaten für die operativen Bereiche. ☐ 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		
☐ neues Produkt z.B. - Entwicklungsdokumente - Lieferantendokumente - Verkaufsaktionsvorschlag - Stücklisten - Bedarfsanforderung - Verkaufsaktionsvorschlag - Stücklisten	1 Verkaufsprodukt oder N-Xxx? JA → NEIN ↓ Xxxxxxxx oder Produkt für die Weiterverarbeitung (Beschaffung). NEIN ↓ V-Xxx		PM		EK detaillierte Beschaffgs. - unterlagen GF-Ass. für XXXXX EW außer Xxxxxxxx und Xxxx	☐ Anlage der Normung im XXXX-System	
			EK			☐ Anlage der Normung im XXXX-System	
			VK			☐ Anlage der Normung im XXXX-System nur mit Identnummernkreis XXXX	
☐ Briefkastenvorgabe im XXXX-System	2 Versendung der Produktstammdaten über ausgewählte Briefkästen zur Abarbeitung der jeweiligen Stammdatensätze.		PM EK VK			☐ Aufforderung zur Ab- arbeitung der Stamm- datensätze im Brief- kasten der jeweiligen Fachbereiche.	
☐ Stammdatensatz	3 Abarbeiten der Datenfelder, mindestens aber die MUSS-Felder.		VK EX PD EK LOG	PM		Ja Gefüllte Datenfelder ☐ 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

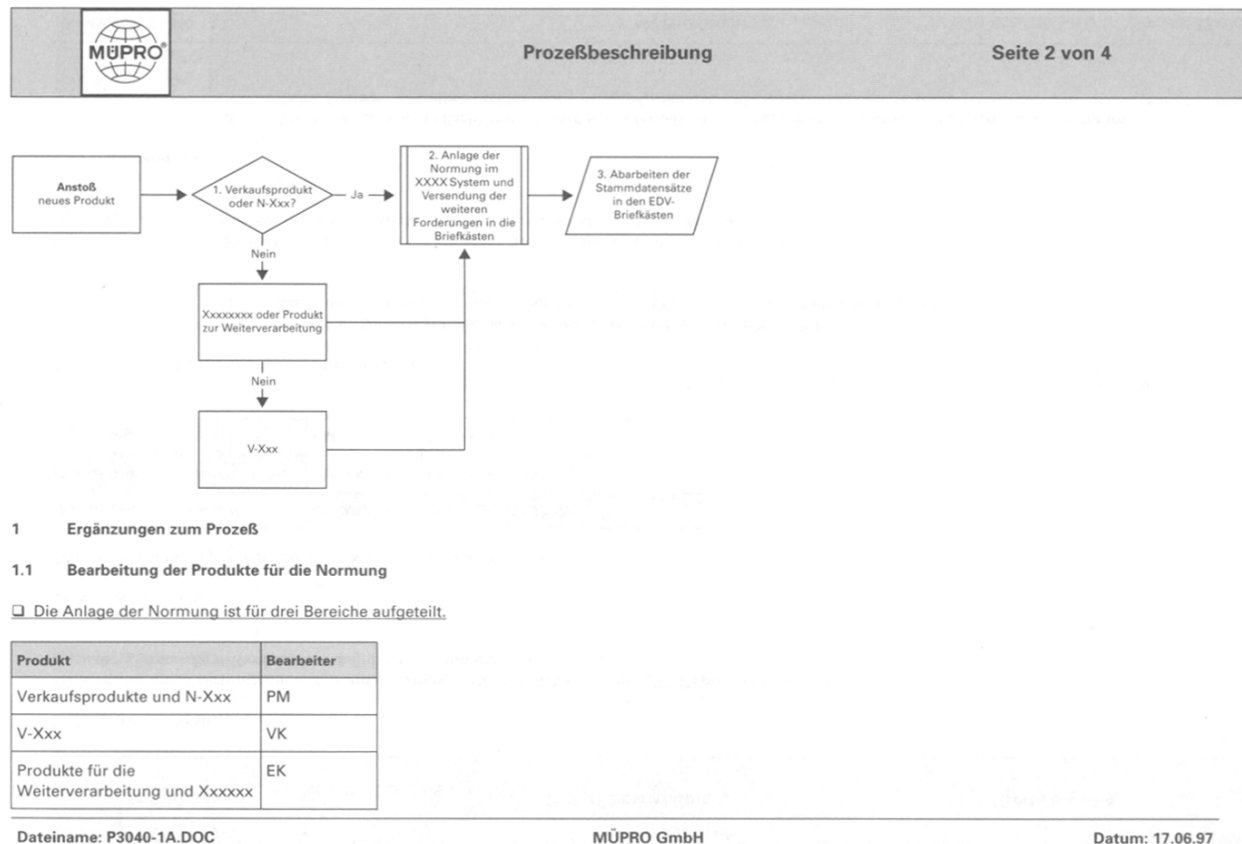
MÜPRO GmbH

Datum: 17.06.97



prozeßimplementierung: prozeßbeschreibung (2)

■ Ablaufstruktur:



Quelle: dgq, 1997 S. 107



- *Ergänzungen:*



Prozeßbeschreibung

Seite 3 von 4

☐ Produktidentifikation

Die Identnummern (Artikelnummern) werden **automatisch** vom XXXX-System „**NICHT**sprechend“ vergeben. **Ausnahme** bilden die V-Xxxx 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).

Quelle: *dgg*, 1997 S. 108

Dateiname: P3040-1A.DOC

MÜPRO GmbH

Datum: 17.06.97

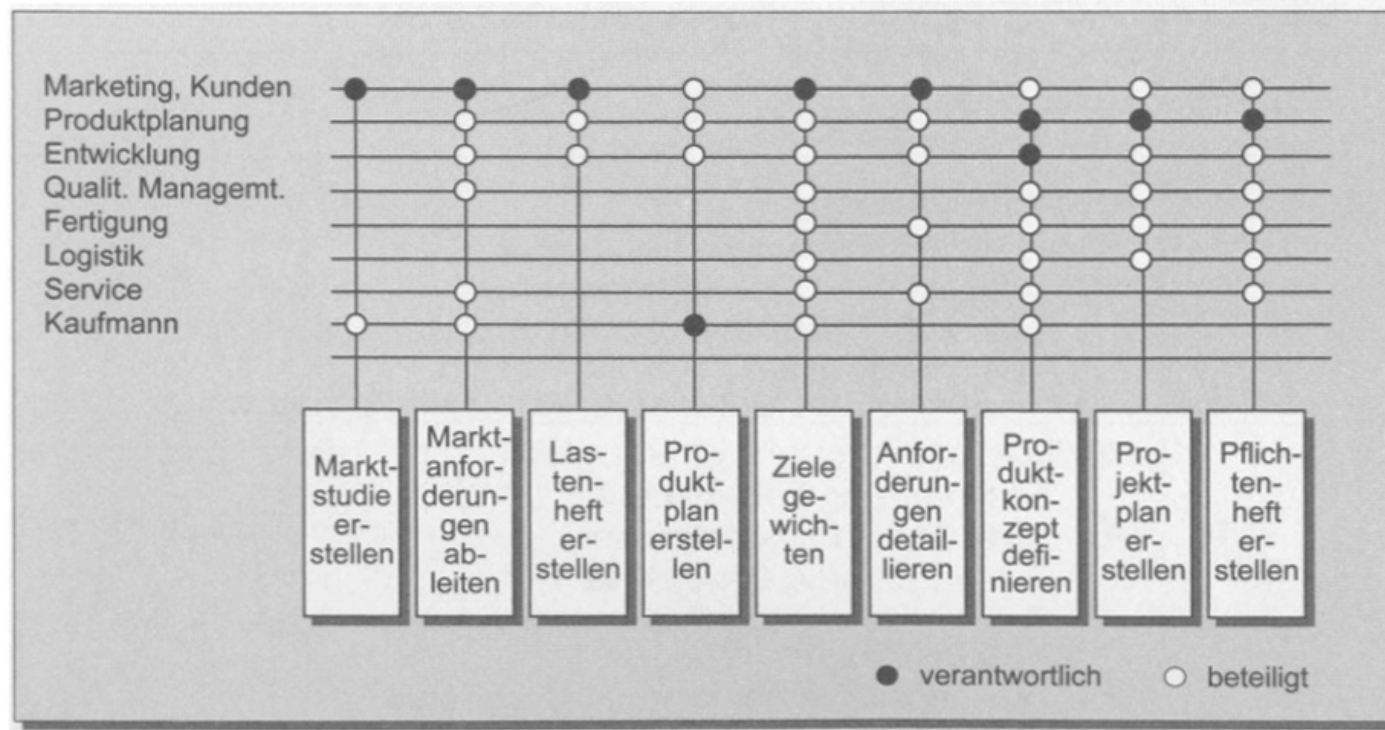


Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg
Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik – Managementinformationssysteme – © Arndt – 05.04.2011

Folie 45

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 Zugriffsberechtigungen 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:

QSD Qualitätsmanagement		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			
☐ <u>Vorgabedokumente</u> Enthalten Vorgaben, also Spezifikationen, zu den entsprechenden Produktentstehungsphasen, z.B. Pflichtenheft, Zeichnungen, Formulare usw.			
☐ <u>Nachweisdokumente</u> sind nachweispflichtige Dokumente, die in allen Phasen der Leistungserbringung entstehen, z.B. Protokolle, Lieferscheine, ausgefüllte Formulare usw.			
☐ <u>Änderungswesen</u> 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*

