

Prozessmanagement – Prinzipien und Konzepte

Stefano M. Achermann

Bedeutung von Prozessmanagement

- Prozessmanagement ist Grundlage für Prozessbeherrschung und Fehlerreduzierung.
- Erschliessung Potential für Fehlleistungsverringerung und Verbesserung in verketteten Abläufen.
- Grundkonzept zur Verbesserung der Prozessqualität

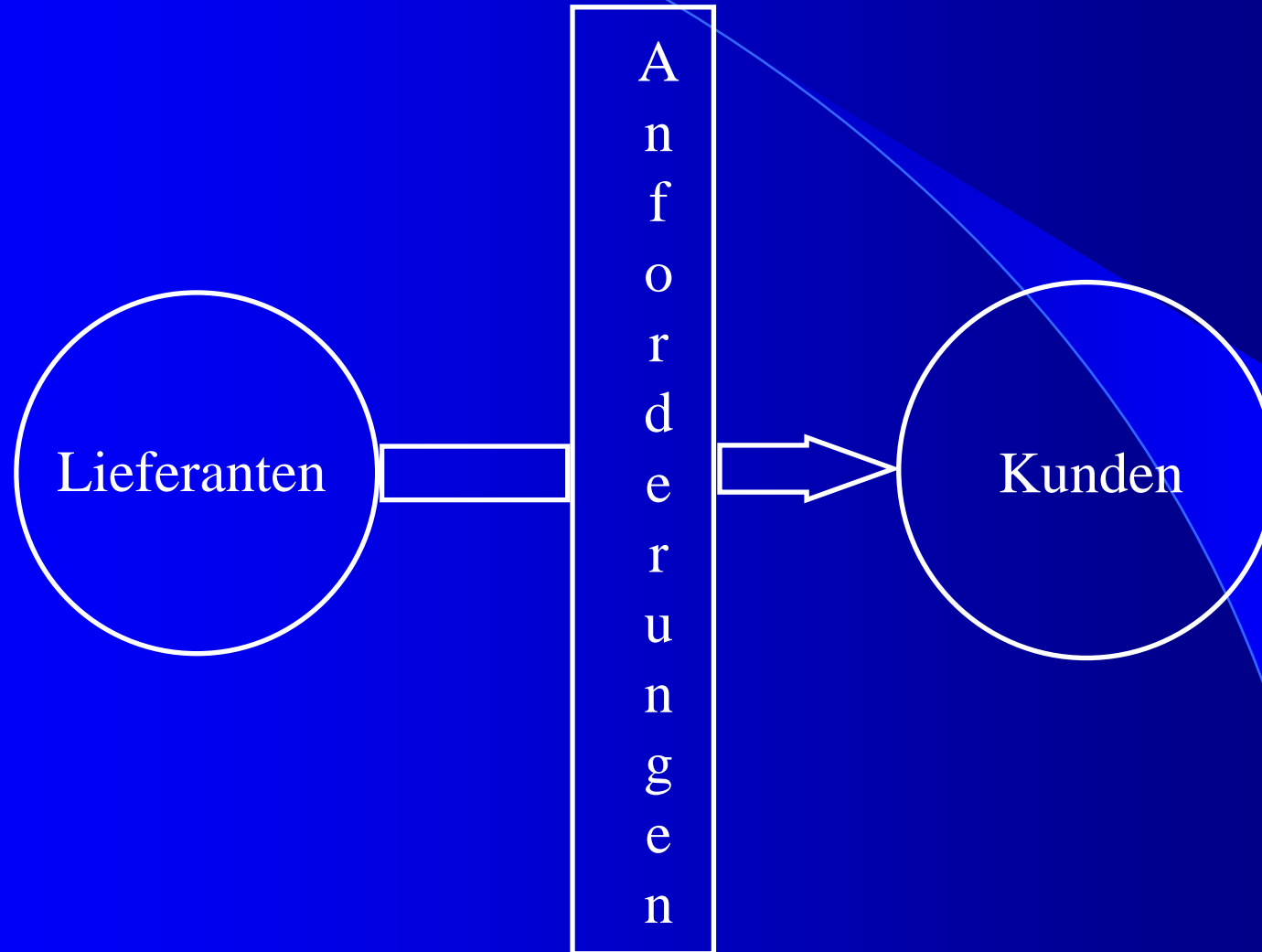
Gliederung

- Einführung
- Bedeutung des Prinzips der Vorbeugung
 - Vier Schritte im System der Vorbeugung
 - Output definieren
 - Prozess definieren
 - Prozesstauglichkeit sicherstellen
 - Durchführen und überwachen
- Praxisbeispiel

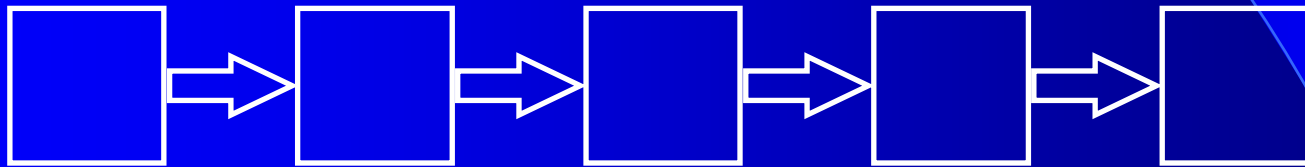
Jede Arbeit ist ein Prozess

Eine Folge von Tätigkeiten,
die ein Ergebnis bewirken

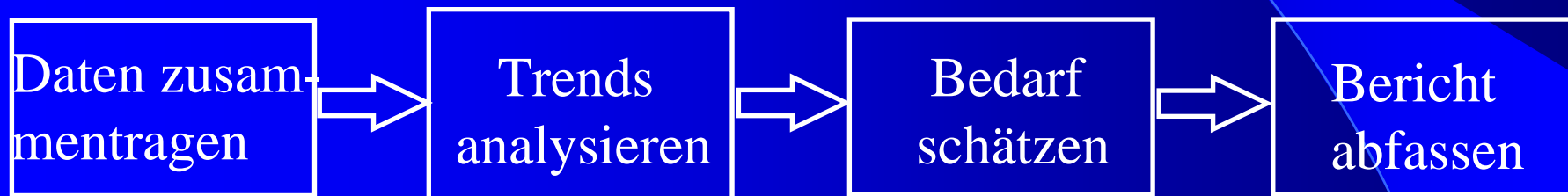
Arbeit als Prozess



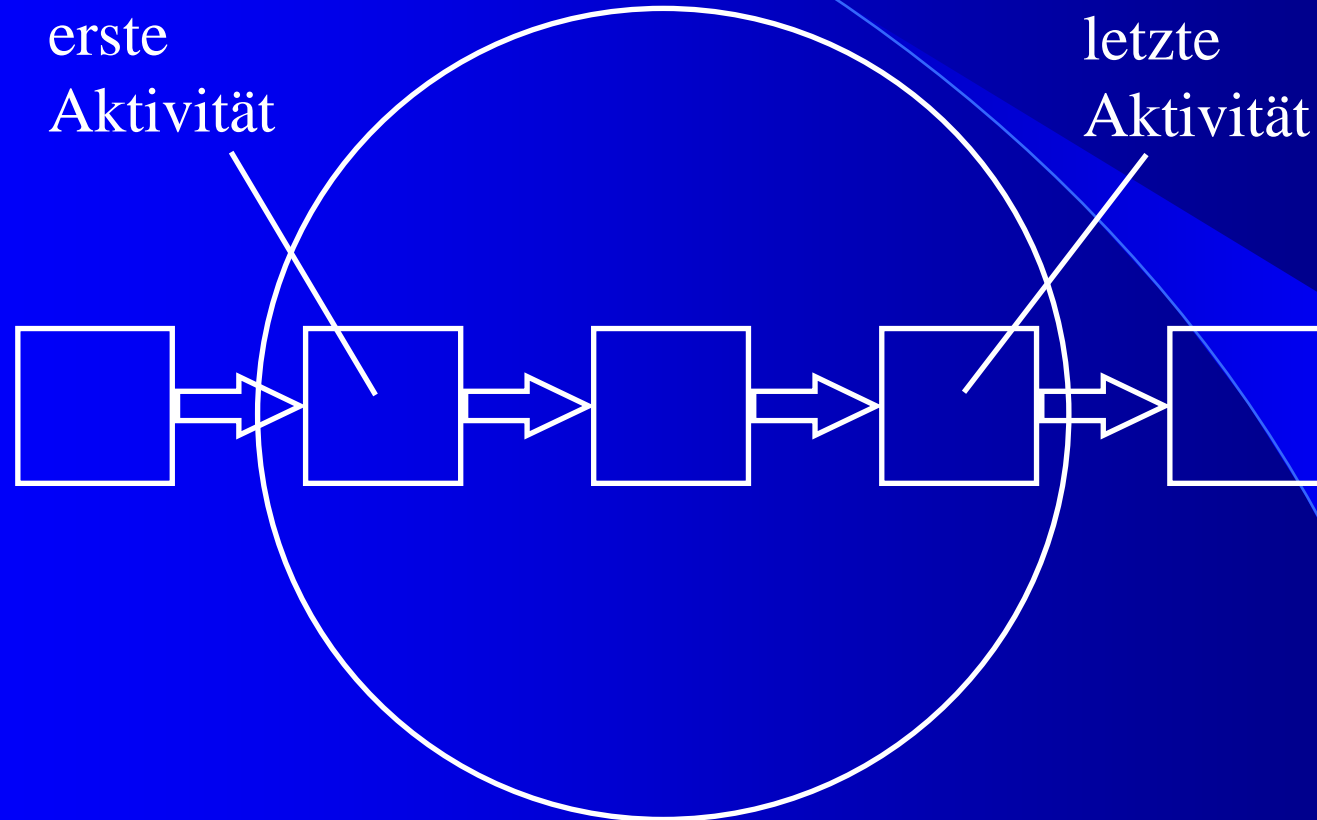
Prozessablauf



Beispiel: Jahresbudget aufstellen



Prozessumfang



Zum Zweck der Analyse

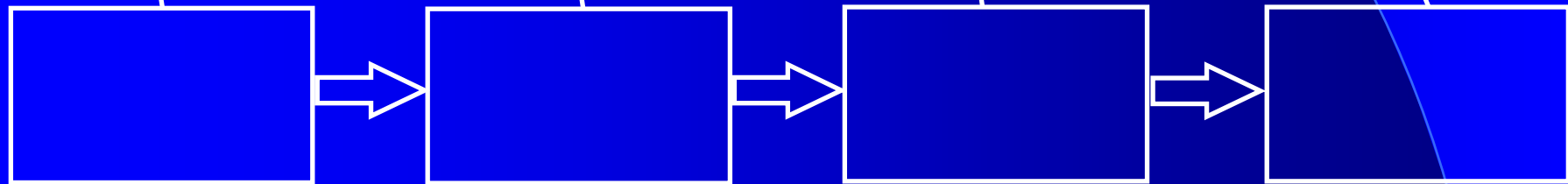
Beispiel: Daten zusammentragen

Aufwands- und Ertragsposten zusammenstellen

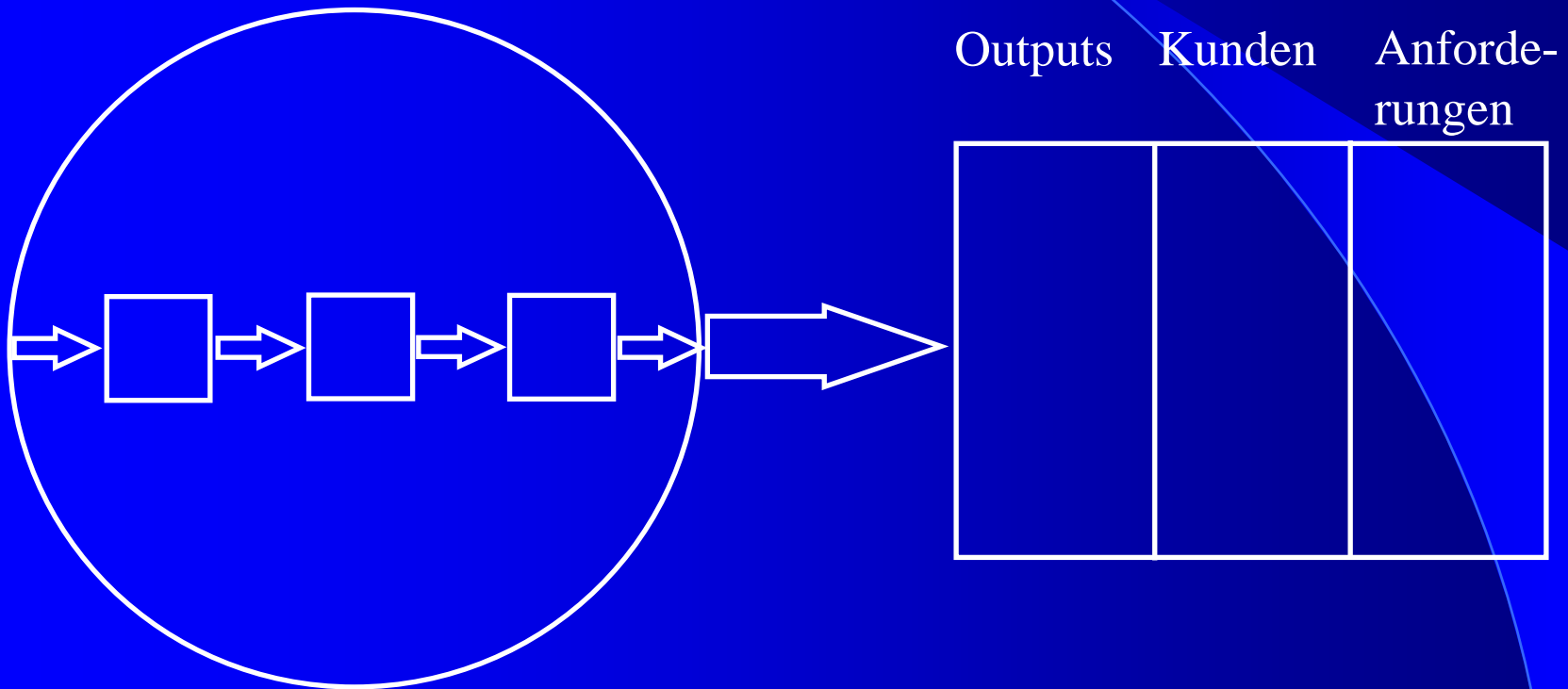
Posten den entsprechenden Konten zuordnen

Posten auf jeweiligen Konten verbuchen

Jahresabschluss machen



Outputs



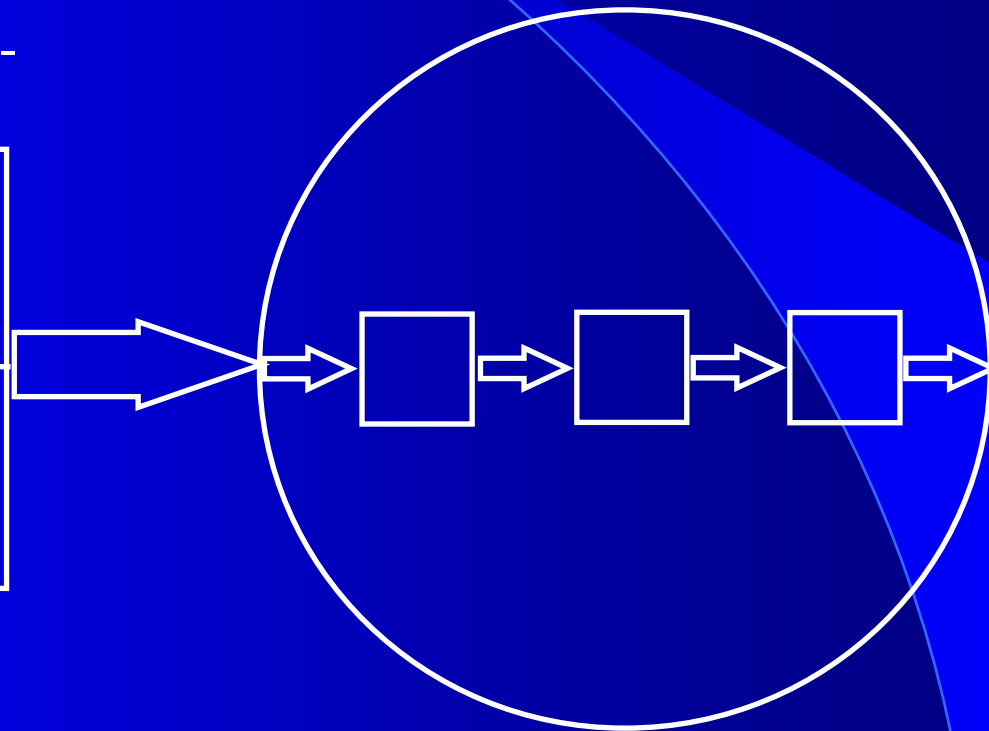
Kundenanforderungen bestimmen

- Zuhören
- Fragen
- Wiederholen

INPUTS

Inputs Liefe- Anforde-
 ranten rungen

Materi- alien		
Informa- tionen		



BESTIMMEN DER ANFORDERUNGEN



Wandel der Anforderungen

- Kunden
- Erfordernisse des Unternehmens
- Lieferanten / Ressourcen
- Technologie
- Staat
- Markt / Wettbewerb

Prozessqualität

Prozessqualität ist definiert als
Übereinstimmung mit den Anforderungen

Fazit

- Prozessmodell bewirkt besseres Verständnis der Anforderungen an unsere Prozesse
- Kundenansprüche erfüllen und Abweichungen von vornherein vermeiden
- Grundlage für Verbesserung der Qualität unserer Arbeit

Gliederung

- Einführung



Bedeutung des Prinzips der Vorbeugung

Vier Schritte im System der Vorbeugung

- Output definieren
 - Prozess definieren
 - Prozesstauglichkeit sicherstellen
 - Durchführen und überwachen
- Praxisbeispiel

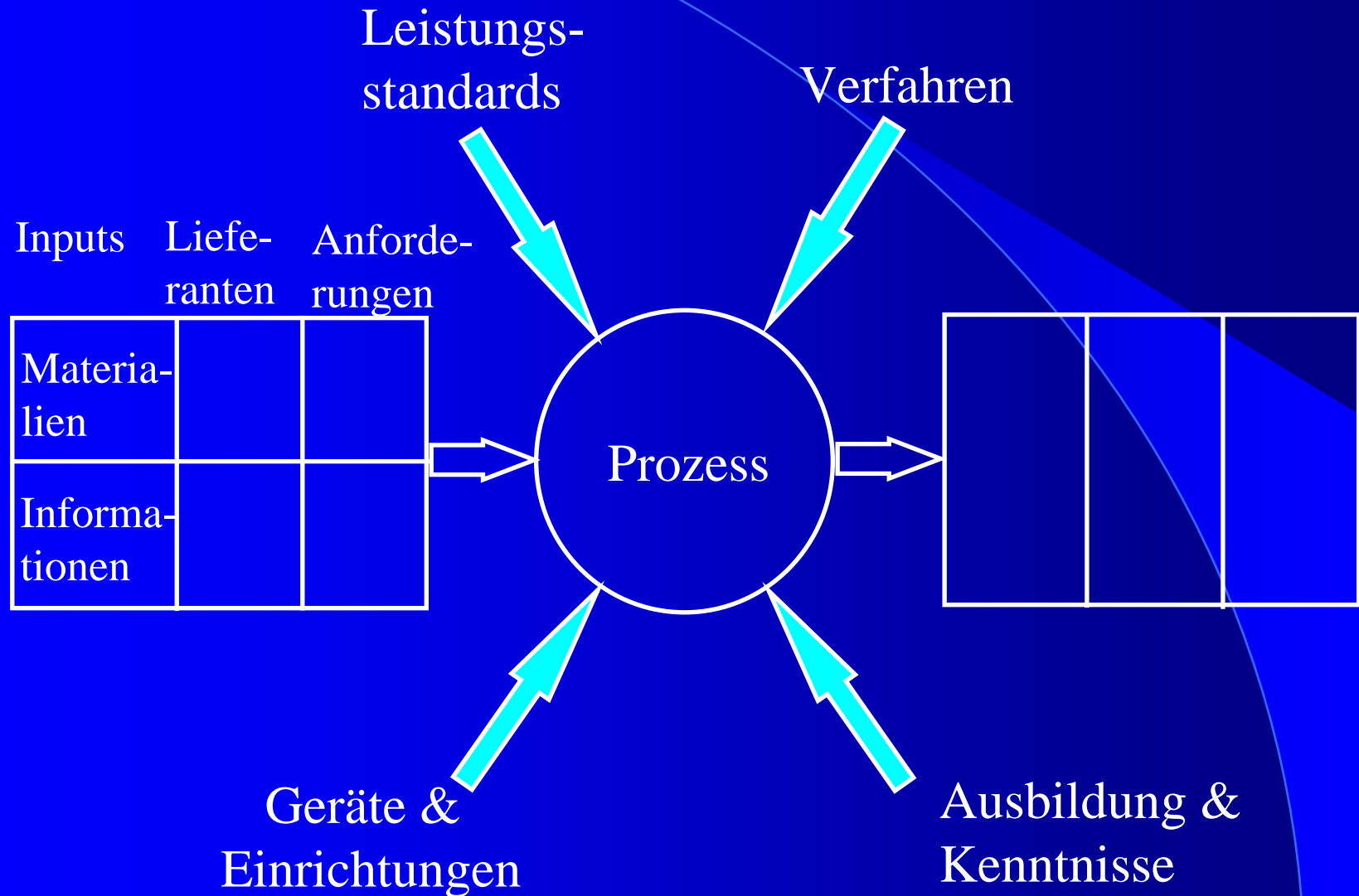
Vorbeugung

Dafür sorgen,
dass etwas nicht geschieht

Vier Schritte im System der Vorbeugung

- Output definieren
- Prozess definieren
- Prozesstauglichkeit sicherstellen
- Durchführen und überwachen

Den Prozess definieren



Prozesstauglichkeit sicherstellen

- Probelauf (-läufe)
- Prozess- und Produktbewertung

Prozessklassifikation

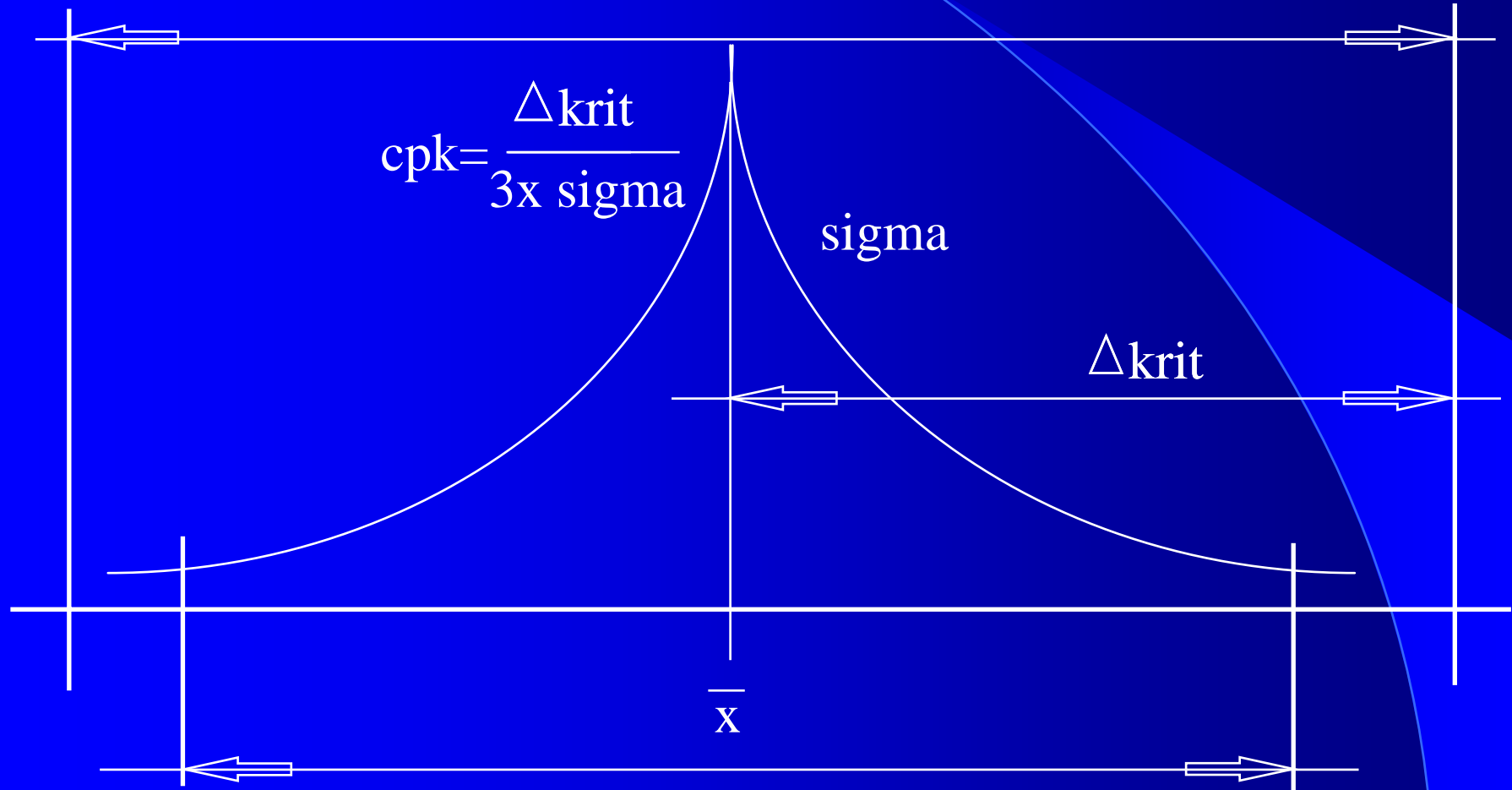
Prozess ist	beherrscht	nicht beherrscht
fähig	A	(C)
nicht fähig	B	(D)

Prozessfähigkeit

Untere
Toleranzgrenze
UTG

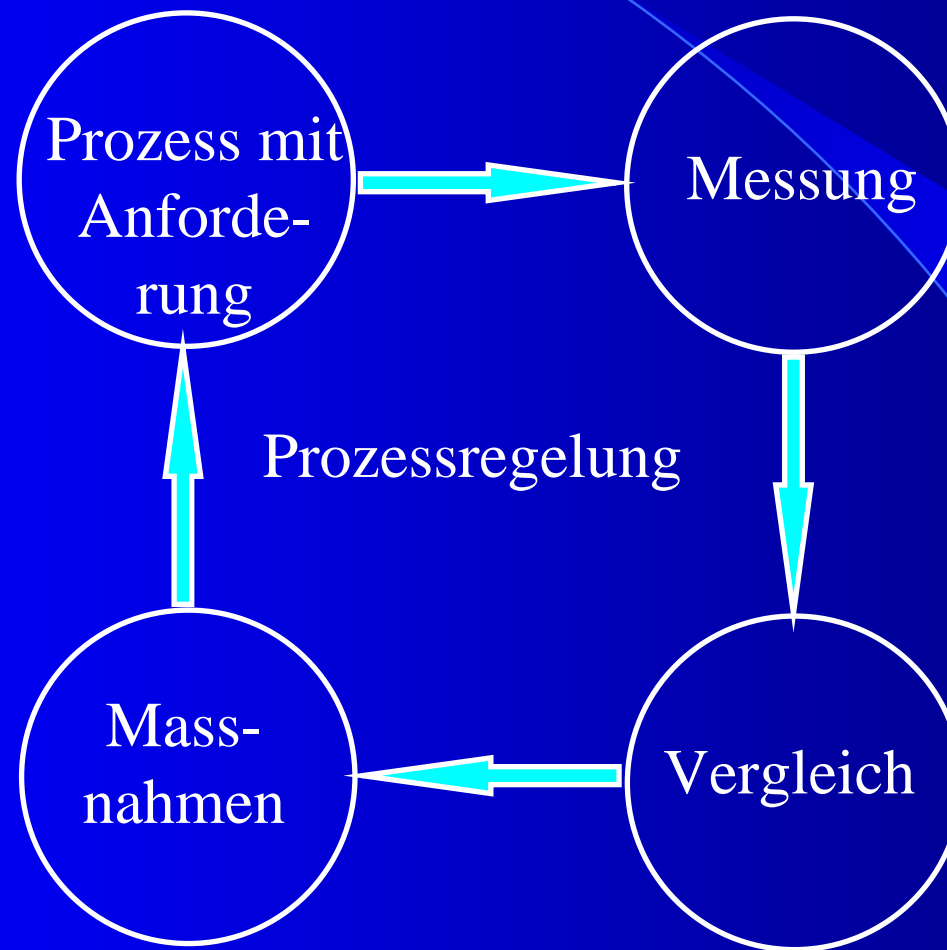
Obere
Toleranzgrenze
OTG

Spezifikation eines Produktes



Fähigkeit eines Prozesses

Durchführen und überwachen



Gliederung

- Einführung
- Bedeutung des Prinzips der Vorbeugung

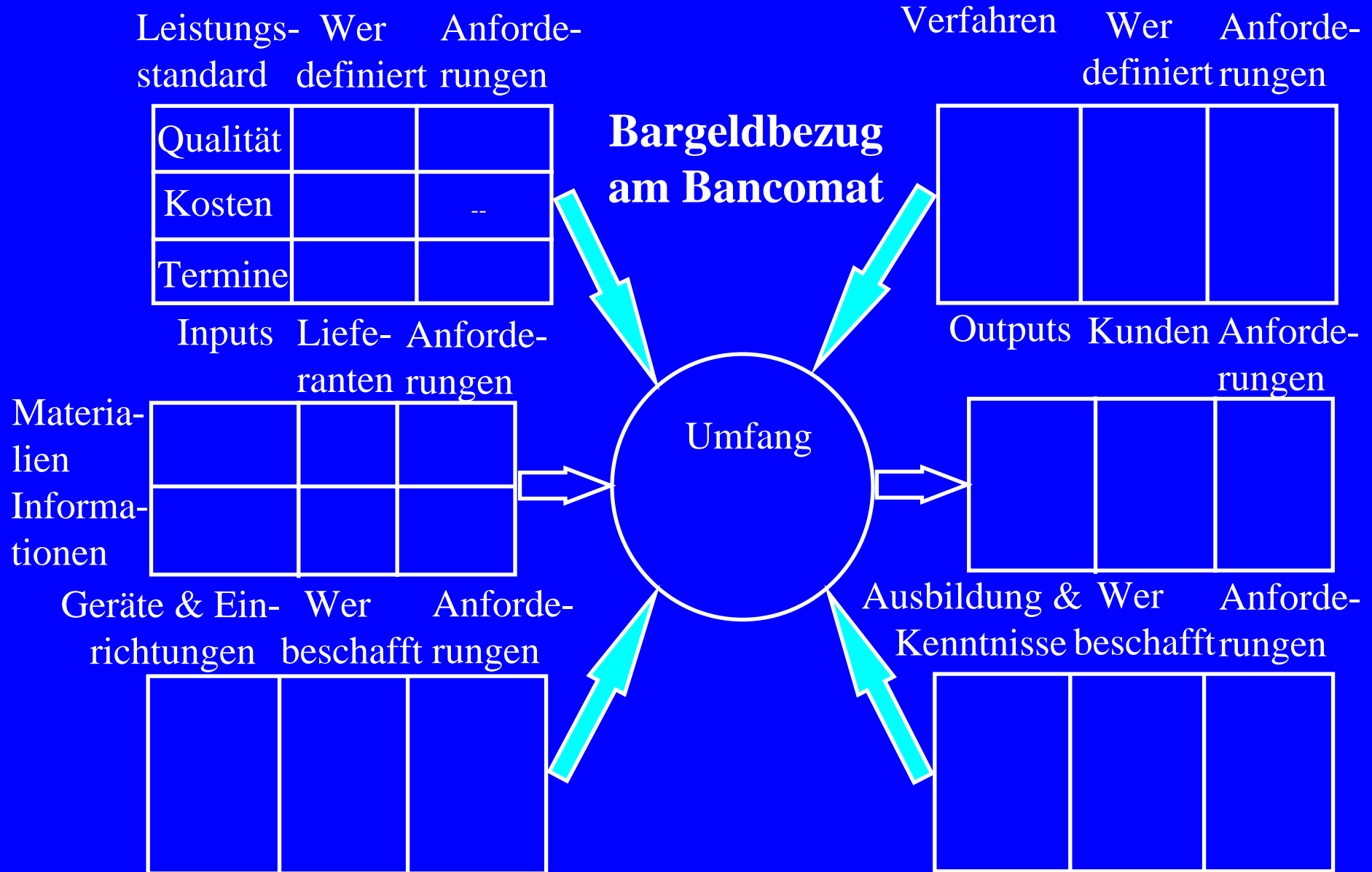
Vier Schritte im System der Vorbeugung

- Output definieren
- Prozess definieren
- Prozesstauglichkeit sicherstellen
- Durchführen und überwachen



Praxisbeispiel

Arbeitsblatt zum Prozessmodell



Aufgaben des Prozesskoordinators

- Koordinierung aller Massnahmen bei Einführung und Betrieb des Prozesses
- Ueberwachen der Prozessergebnisse
- Einleitung von Verbesserungsmassnahmen
- Ueberwachung Methodeneinsatz zur Bestimmung der Einflussgrössen
- Berichterstattung über Stand des Prozesses