

MEiM BIELEFELD 2013; Kundenforum

ViCON

Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., Landesgeschäftsstelle Nord



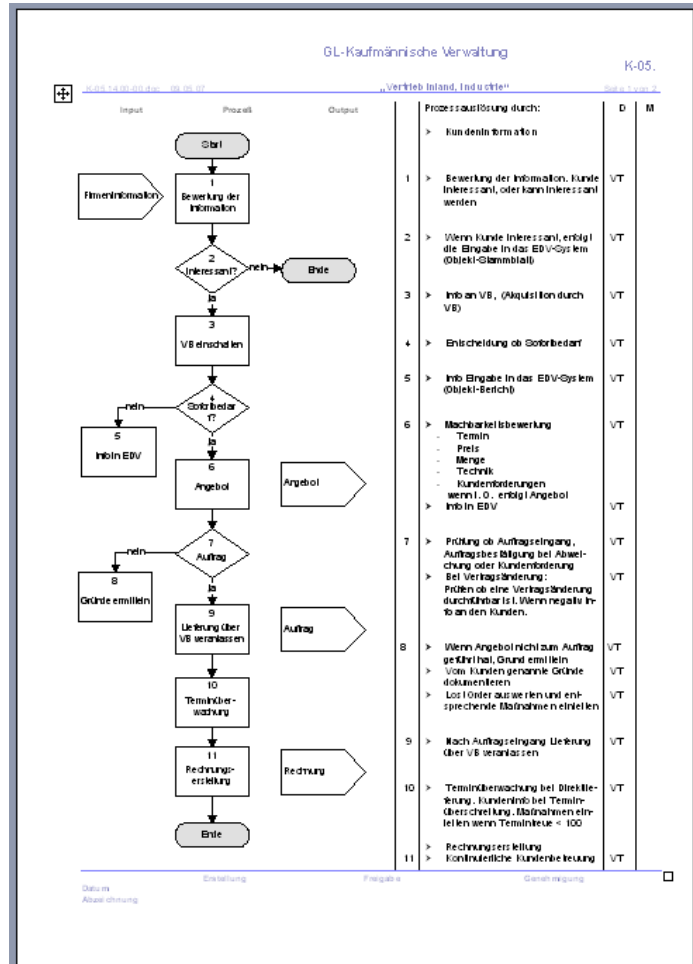
Einfach. Besser!

Das „prozessorientierte“ QM-Handbuch

Stefan Becker, ViCon GmbH

(Die berühmten Ordner!)





Die papierlose Dokumentation
(Dateien werden zur Ansicht über ein IT-System zur Verfügung gestellt)

Frage 1

Reicht dieser Schritt aus, um den Mitarbeitern
„attraktiv und prozessorientiert“
Informationen zur Verfügung zu stellen???

Haben wir alle Möglichkeiten ausgeschöpft,
um den Mitarbeitern ein
„attraktives und informatives“
QMH zu bieten?

Situation im Unternehmen

- Die QM-Dokumentation wird nicht genutzt/gebraucht
- Die Pflege der Prozesswelt ist bei Änderungen aufwendig und meist nicht durchgängig – Prozesse existieren nur als „Bild“.
- Wieso attraktiv aufbauen, die enthaltenen Informationen sind doch richtig!
- Die Prozesse sind wenig aussagefähig, oberflächlich und oft mehrfach beschrieben
- Vielfältige Informationen liegen zwar vor, sind aber verteilt und nicht auf die Prozesse bezogen ...



Vielfalt der Informationen



Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen



Vielfalt der Prozesse

- Beschaffungsprozesse
- Umweltschutzprozesse
- Lagerprozesse
- Logistikprozesse
- Entwicklungsprozesse
- Finanzprozesse
- Führungsprozesse
- Produktionsprozesse
- Supportprozesse
- Verwaltungsprozesse
- IT-Prozesse
- Kernprozesse
- Controllingprozesse
- Personalprozesse
- Verbesserungsprozesse
- Vertriebsprozesse
- Planungsprozesse
- Dienstleistungsprozesse
- Unterstützungsprozesse
- Prüfmittelprozesse
- Unternehmensführungsprozesse
- Wartungsprozesse
- Messeprozess zur MEIM

Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen



Prozesse und Informationen

Beschaffungsprozesse
 Prozessoptimierung
 Entwicklungsprozesse
 Rechtliche Anforderungen
 Supportprozesse
 Kernprozesse
 ITIL
 Personalprozesse
 Mitgeltende Dokumente
 Dienstleistungsprozesse
 IT-Systeme
 Anweisungen
 Umweltschutzprozesse
 Feedback
 Finanzprozesse
 Verwaltungsprozesse
 Normen
 Applikationen
 Verbesserungsprozesse
 Arbeitssicherheit
 Prüfmittelprozesse
 Wartungsprozesse
 Verantwortlichkeiten
 Lagerprozesse
 Sprachen
 Führungsprozesse
 Hilfe
 IT-Prozesse
 Kennzahlen
 Controllingprozesse
 Vertriebsprozesse
 Gesetze
 Unterstützungsprozesse
 UM
 Messeprozess zur MEIM
 Regelungen
 Logistikprozesse
 Schnittstellen
 Produktionsprozesse
 Leitfäden
 SOX
 Software
 GMP
 Richtlinien
 Begriffe
 Beteiligte

Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen

Ziele des „prozessorientierten“ QM-Handbuches

Ziel des „prozessorientierten“ QM-Handbuchs ist es, eine Informationsarchitektur aufzubauen und diese so zu managen und zu nutzen, dass:

- eine optimale Unterstützung der Informationsfunktion ermöglicht und
- ein bestmöglicher Beitrag zum Prozessmanagement geleistet wird.

Organisation

Mit einem Organisationssystem wird das Angebot der Informationen kategorisiert.

Kennzeichnung

Ein Kennzeichnungssystem benennt die einzelnen Rubriken, gibt ihnen also einen Namen und/oder ein Symbol.

Was muss die Informationsarchitektur eines prozessorientierten QMH bieten?

Das Navigationssystem dient dazu, sich durch das Informationsangebot, die Inhalte und die Sichtweisen strukturiert zu bewegen.

Navigation

Ein Suchsystem hilft dem Benutzer, gezielt nach Begriffen zu suchen und soll als Ergebnis relevante Informationen liefern.

Suche

Horizontale und vertikale Prozessebene

Hierarchien lassen sich beschreiben im Hinblick auf:

ihre Breite (horizontale Prozessebene) :

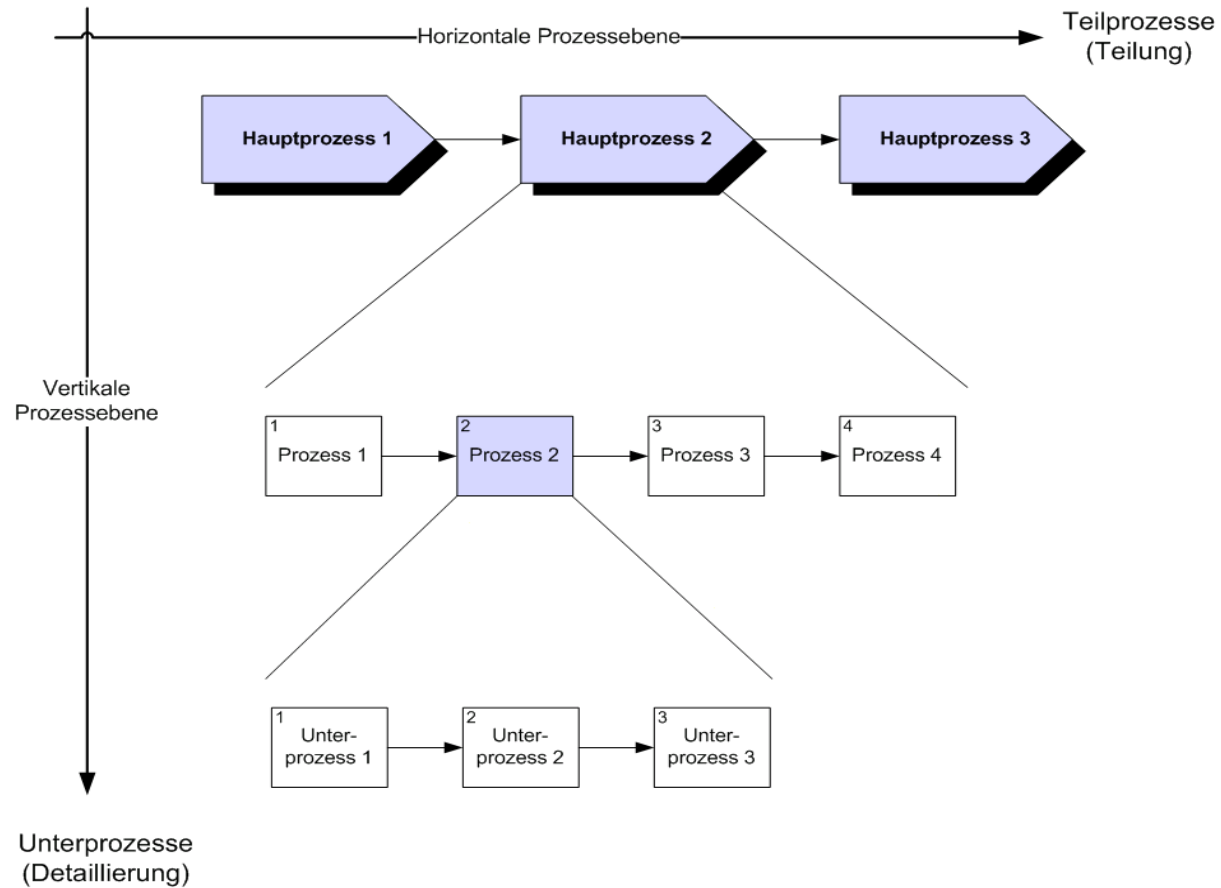
Je größer die Anzahl der Elemente auf einer Hierarchieebene, desto breiter ist die Hierarchie. Bei breiten Hierarchien können die Anwender mit einem Mausklick sehr viele Elemente eines Prozesses erreichen.

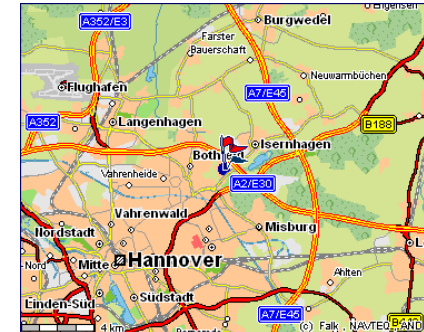
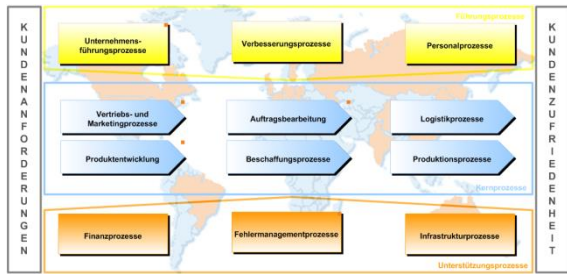
ihre Tiefe (vertikale Prozessebene):

Je größer die Anzahl der Hierarchieebenen, desto tiefer ist die Hierarchie. Bei tiefen Hierarchien kann der Weg zur gesuchten Informationen mehrere Mausklicks lang sein.

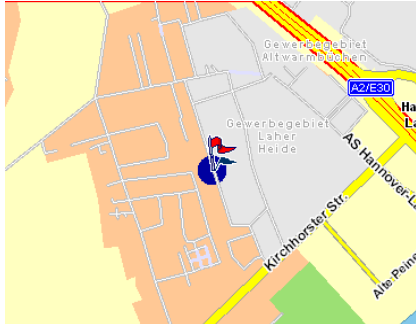
Ein gutes Beispiel lässt sich gleich bei der Gestaltung der Prozesslandkarte finden!

Horizontale und vertikale Prozessebene





Prozessgruppe

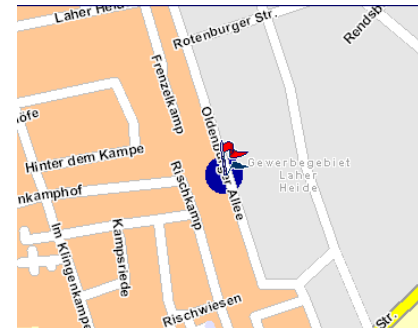
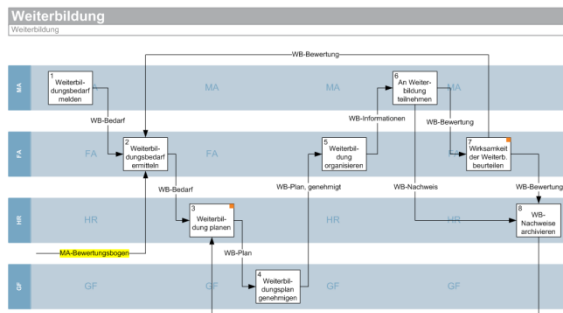


Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen

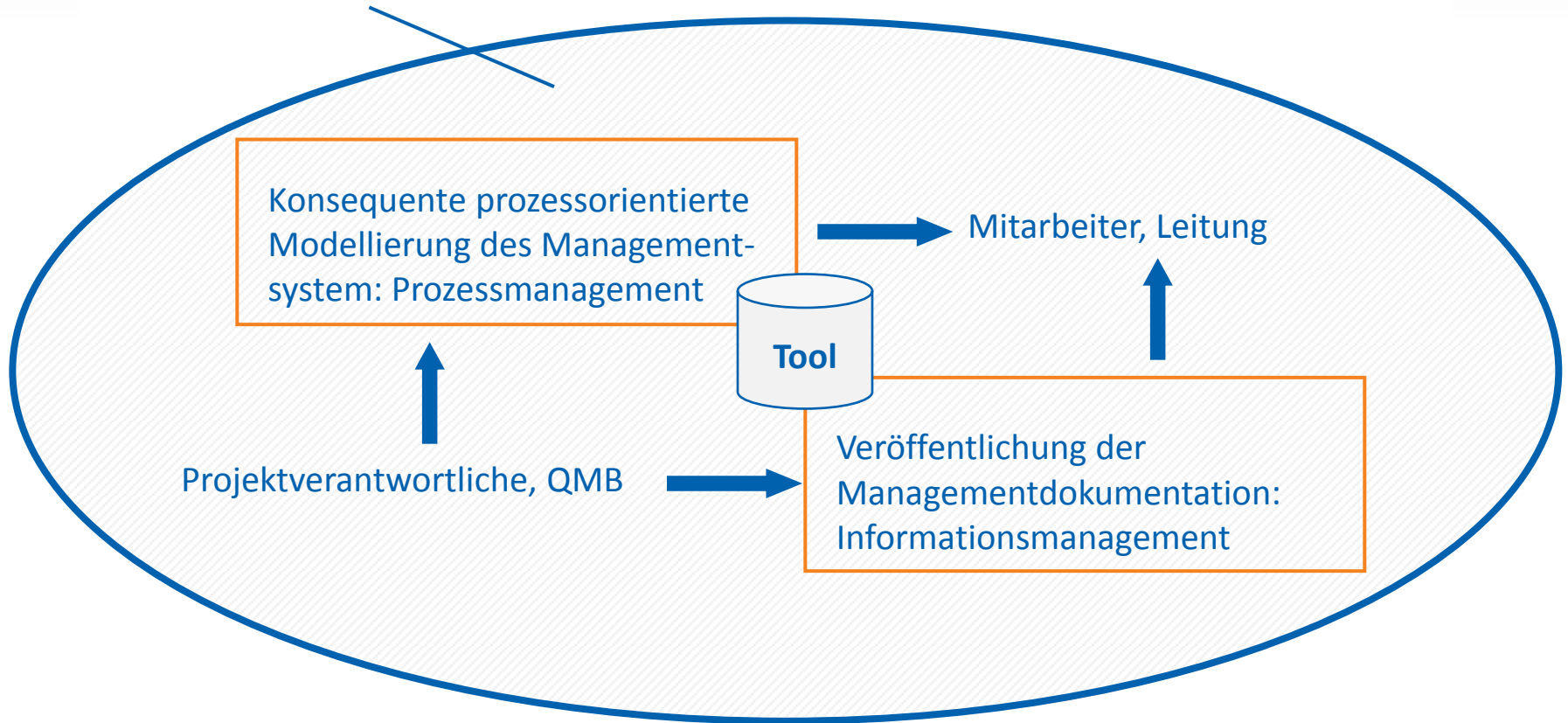


Allgemein		
Kurztext:	Weiterbildung planen	
Langtext:	Weiterbildung planen	
Anmerkung:	Folgende Informationen könnten im Anmerkungszeit des Prozesses enthalten sein: Beschreibungen, Erläuterungen, Detaillierungen, Hinweise, Besonderheiten, Ausnahmen, usw.	
Modellart:	sonstiger Prozess	
Ersteller		
Ersteller:	Menschel, C.	
Erstelldatum:	27.01.2005 16:10:05	
Anderungsdatum:	27.01.2005 16:10:05	
Beteiligte		
Kurztext:	Beteiligungsart:	Bereichsart:
Leiter F&E	Durchführender	04 Bereichsleiter
Leiter F/CP	Durchführender	04 Bereichsleiter
Leiter L&S	Durchführender	04 Bereichsleiter
Leiter PR&D	Durchführender	04 Bereichsleiter
Leiter VT	Durchführender	04 Bereichsleiter
Daten		
Kurztext:	Langtext:	Hyperlink:
F-012 Weiterbildungsplan	F-012 Weiterbildungsplan	
Ist enthalten in den Prozessen		
Weiterbildung (in Bereich Human Resources)		



Wozu brauche ich denn ein Modellierungstool?

Managementsystem



Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen

Anforderungen an den Ersteller/Modellierer

Zu den Qualitäten eines Prozessmodellierers gehört die Fähigkeit, sich in die Rolle der Anwender zu versetzen.

Grafikdesign – richtige Balance zwischen der Gestaltung der Prozessgrafiken und den enthaltenen Informationen.

Informationstheorie – um den Inhalt und die Funktionalität festzulegen.

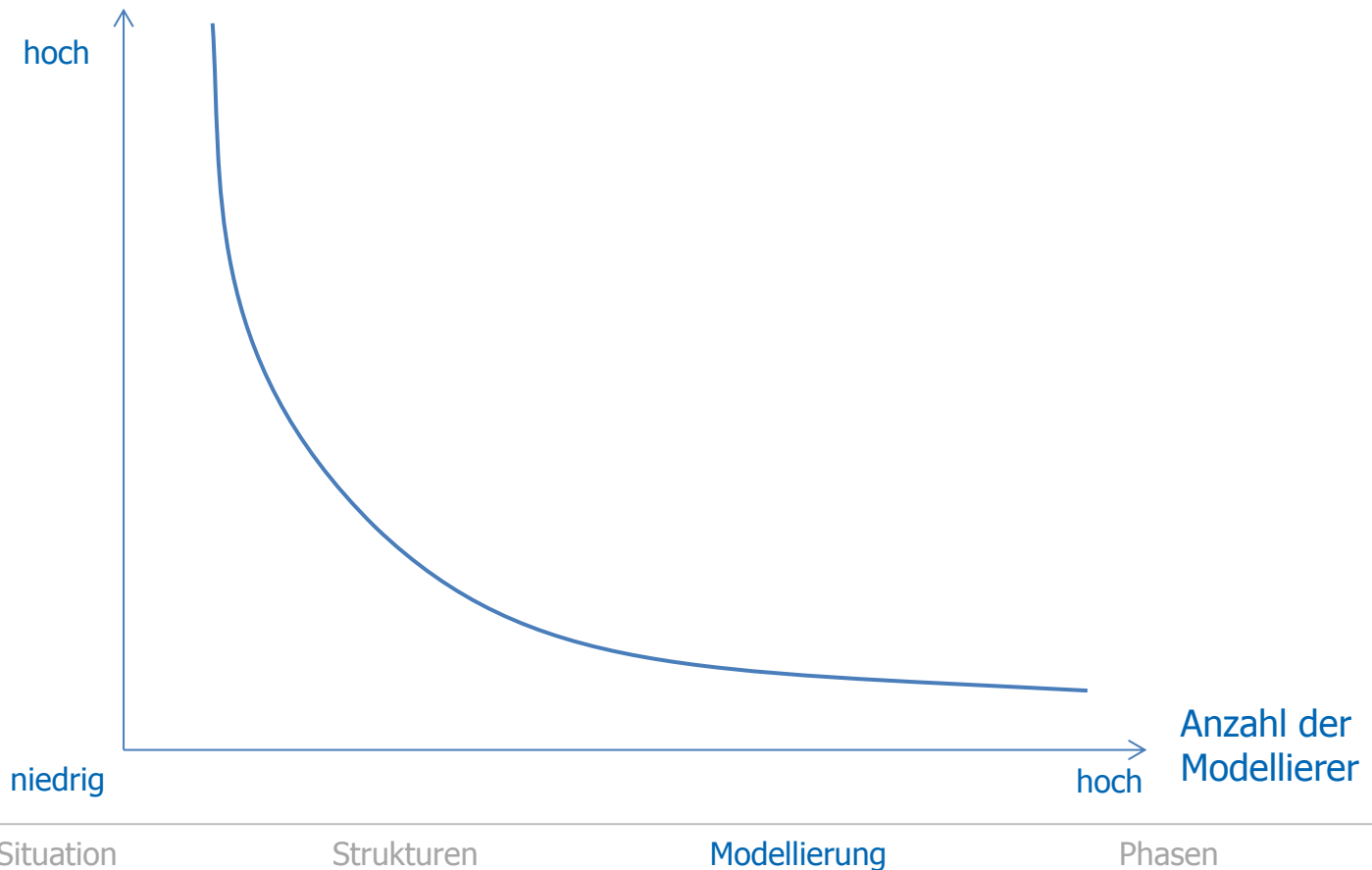
Schreiben – klar zu definieren, so dass andere sie einfach verstehen können.

Psychologie – um die Bedürfnisse bestimmter Zielgruppen zu verstehen.

Zukunftsforschung – um Änderungen und Wachstum des Informationsbedarfs vorauszusehen.

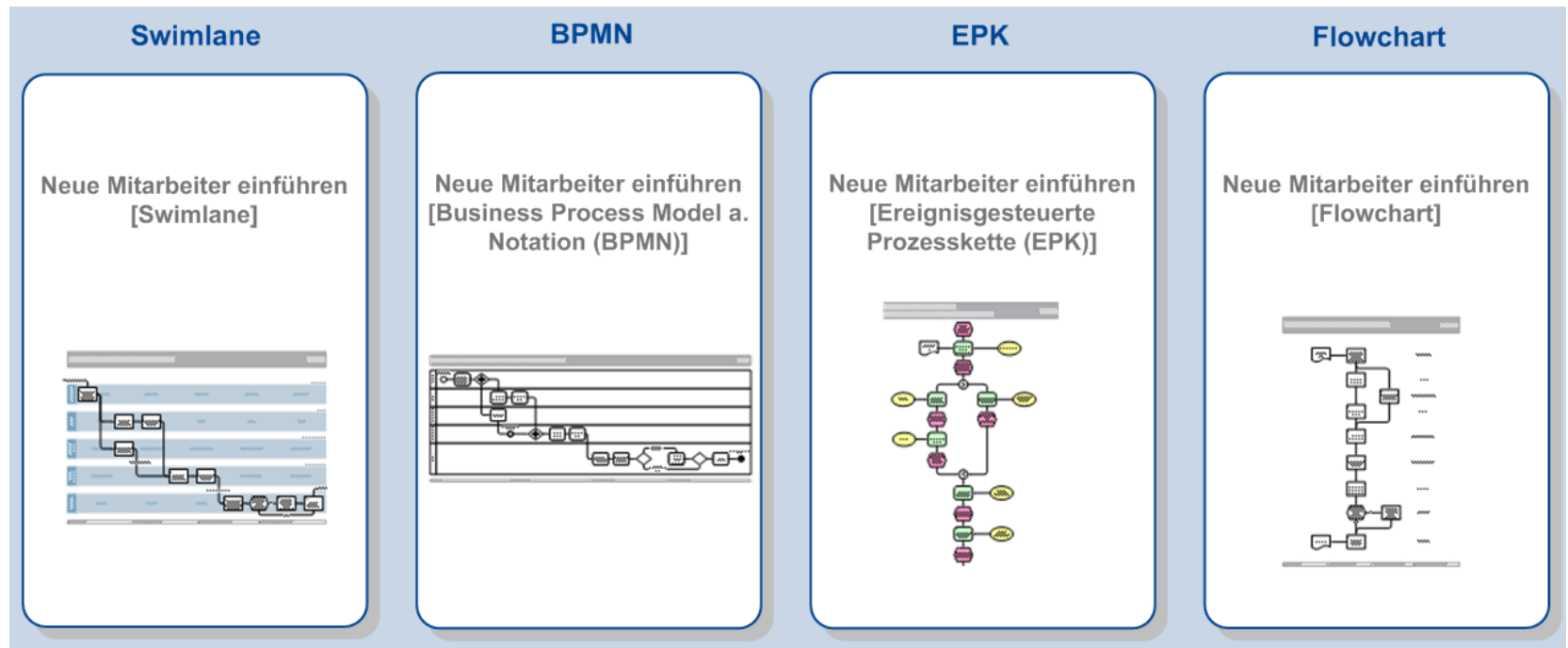
Modellierungsqualität/ Anzahl der Modellierer

Qualität des modellierten Modells



Modellierungsnotationen

Die Prozesse können durch verschiedene Methoden bzw. Darstellungsweisen modelliert werden.



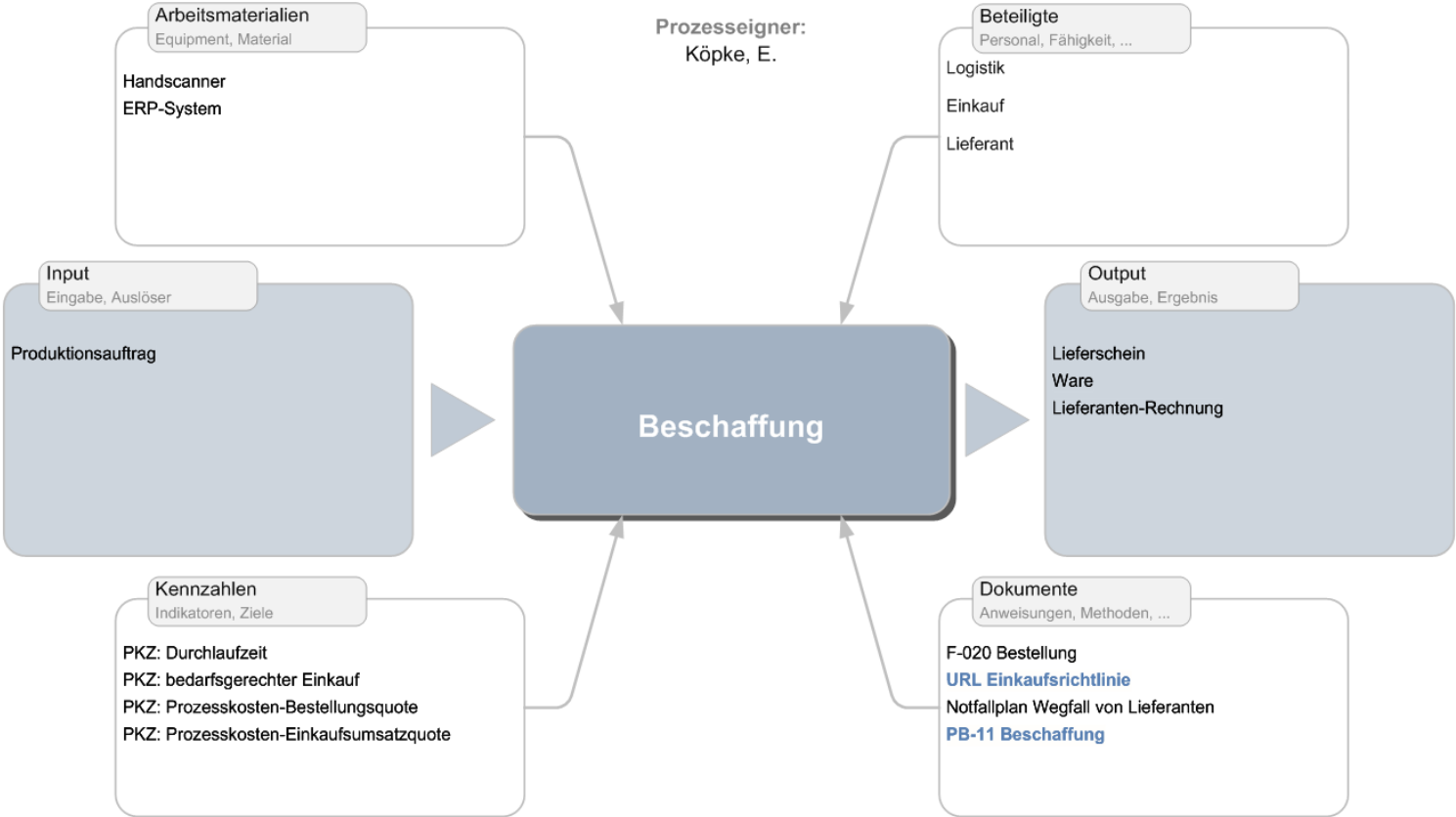
Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen

Turtle-Darstellung eines Prozesses



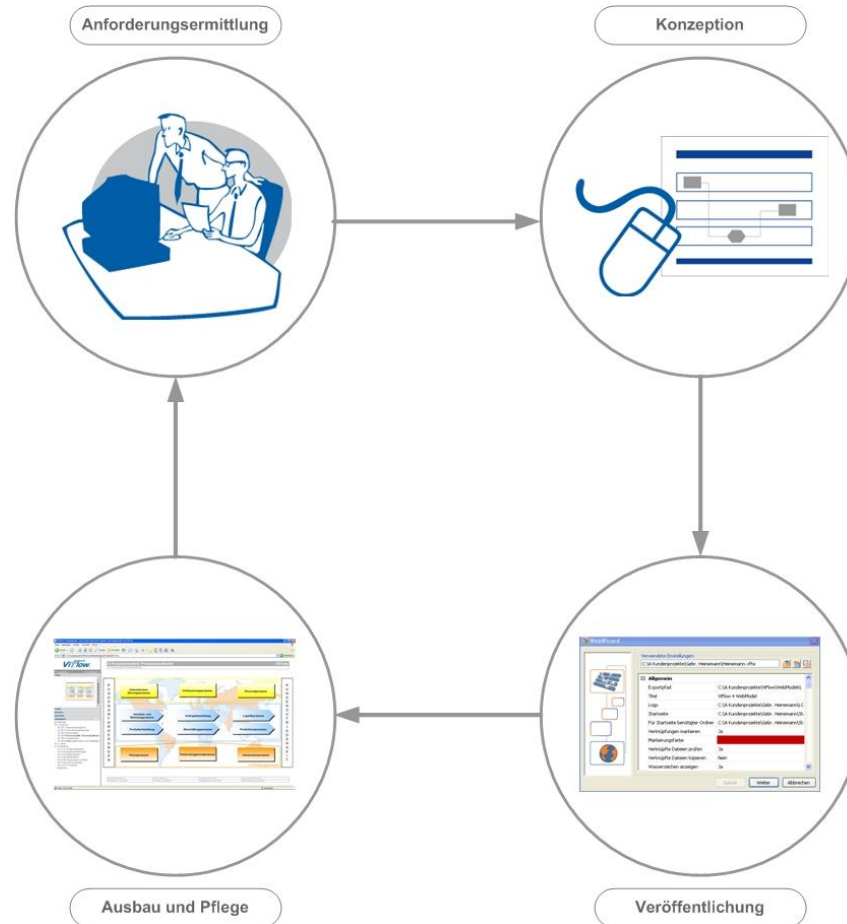
Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen

Phasen der Erstellung eines „prozessorientierten“ QMH



Situation

Strukturen

Modellierung

Phasen

Anforderungsermittlung

- Zielsetzung: Welchem Zweck dient das erstellte Modell?
Nur das Nötigste, das Machbarste, das Allumfassende oder das Sinnvollste?
- Festlegung der Adressatengruppen. Wen soll das Modell ansprechen?
- Festlegung von Erfolgskriterien und Zielvorgaben: Wie kann der Erfolg/Gebrauch des Modells überprüft werden?
- Erkundung des Umfelds: Was gibt es bereits in der Organisation (z.B. Intranet, Dokumente)?
- Erkundung der Interessen und Erwartungen der Anwender
- Ermittlung der (CI-)Richtlinien

Konzeption

Ziel der Konzeption ist es, die Aufgabenstellung und die Bedürfnisse der Anwender mit den vorhandenen Ressourcen und Tool-Möglichkeiten in Einklang zu bringen.

- Festlegung der Grundstruktur der Informationen
- Technische Möglichkeiten ausloten

Wichtige Faktoren:

- Informations-Grundstruktur und Linkgestaltung
- Design, Layout (CI-Richtlinien)
- Modellierungsrichtlinien, Darstellung/Modellierungsnotation

Veröffentlichung

Stichwort: Qualitätsmerkmale (Prozesscheck)

Zur Veröffentlichung gehören die vorgängige oder nachträgliche Ankündigung, das interne Marketing und das Bekanntmachen des Modells in der Organisation.

- Training
- Anwenderleitfaden
- Web-based-Training
- Newsletter

Ausbau und Pflege

Diese Phase muss bereits bei der Planung berücksichtigt werden. Wie viel Pflege ein prozessorientiertes QMH benötigt, hängt sehr stark davon ab, wie schnell sich die Inhalte verändern und wie viele Informationsangebote (z.B. Umwelt, Arbeitssicherheit, IT-Sicht) vorhanden sind.

Je nach Gestaltung des Modells sollten folgende Standardaufgaben bearbeitet werden:

- Neue Inhalte einbinden (bei der Planung berücksichtigen)
- Links pflegen und aktualisieren
- Kommunikation mit den Anwendern pflegen

Fazit

Informationen sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Erreichen von unternehmerischen Zielen.

Die Aufgabenstellungen des prozessorientierten QM-Handbuches stellt daher vielschichtige Anforderungen an den QMB, die Verantwortlichen und Modellierer, die ohne ein geeignetes Werkzeug nur sehr mühsam oder gar nicht zu realisieren sind.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Informationen:

www.vicon.biz

www.swimlane.info

Quelle:

Dokumentation prozessorientierter Managementsysteme

DGQ-Band 12-22

ISBN 3-410-323224-2