

PROZESSMANAGEMENT

Wissens-Check im August

Stellen Sie sich vor:

Sie sind verantwortlicher Qualitätsmanager für ein QM-System nach DIN EN ISO 9001. Sie haben ein bereits gut funktionierendes und dokumentiertes QM-System eingeführt. Nun fragt Sie der Geschäftsführer, wozu denn auch alle Prozesse so umfangreich beschrieben werden müssen. Es laufe doch al-

les fehlerfrei, und in die Unterlagen schaue ohnedies niemand mehr hinein. Eine Tabelle, wer was macht, müsse doch genügen...

Was antworten Sie ihm?

1. In welchen Abschnitten der DIN EN ISO 9001 finden Sie Hinweise zum Thema prozessorientierter Ansatz und Prozessbeschreibungen?

2. Was sind die daraus abgeleiteten Vorteile von Prozessmanagement bzw. Prozessbeschreibungen?

3. Was enthält eine gut gestaltete Prozessbeschreibung?

Lösungen folgen im September!

Unsere Lösung für die August-Aufgabe

► Was antworten Sie Ihrem Geschäftsführer, der sich und Sie fragt, warum und wozu der Aufwand mit der Prozessbeschreibung eigentlich nötig ist?

Frage 1

Hinweise zum Thema prozessorientierter Ansatz und Prozessbeschreibungen finden sich in der DIN EN ISO 9001 in den Abschnitten

- 0.2 „Prozessorientierter Ansatz“,
- 4.4 „Allgemeine Forderungen“ und
- 4.2.1 „Dokumentationsanforderungen“ (speziell Punkt d).

Frage 2

Prozessmanagement bzw. Prozessbeschreibungen erlauben

- ein ständiges Lenken der Prozesse,
- das Verstehen und Erfüllen von Anforderungen,
- Prozesse aus der Sicht der Wertschöpfung zu betrachten,
- Ergebnisse bezüglich Prozessleistung und Wirksamkeit zu erzielen und
- die Prozesse auf Basis der Messungen ständig zu verbessern.

Frage 3

Für den Umfang einer Prozessbeschreibung gilt: „So viel wie nötig, so wenig wie möglich.“ Sie sollte nicht mehr als vier bis fünf Seiten umfassen und folgende Punkte beinhalten:

- Name der Prozessbeschreibung, Prozessnummer, Zuordnung,
- Ziel und Zweck des Prozesses,
- Auslöser und Kunde des Prozesses,
- Prozesseigentümer, Prozessbeteiligte,
- Kennzahlen, Messgrößen, Indikatoren des Prozesses (wann und wie wird die

Leistungsfähigkeit des Prozesses gemessen?),

- ggf. Inhaltsverzeichnis und Verteiler,
- Quellen (wer hat die Prozessbeschreibung erstellt und freigegeben?) und
- Änderungsstand/Index.

Die entsprechenden Daten können in einem Prozessübersichtsblatt zusammengefasst werden.

Darauf folgt die eigentliche Prozessbeschreibung. Hier können die Prozessschritte in verschiedenen Formen dargestellt werden, etwa (idealerweise bei zeitlich und wertschöpfend aufeinanderfolgenden Schritten) in Form eines Flussdiagrammes mit entsprechenden Verbindungen, in Tabellenform oder nur in Prosa. Input und Output der Prozessschritte werden ermittelt, die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Teilschritte festgelegt.

Bei Bedarf können anschließend weitere „Erläuterungen zum Ablauf“ ergänzt werden, damit der visualisierte Ablauf nicht unnötig kompliziert wird. Unter dem Punkt „Erläuterungen zur Dokumentation“ oder „mitgeltende Unterlagen“ kann auf Normen, Regelungen oder Vorgaben verwiesen werden, die zusätzlich beachtet werden müssen.

Das Layout und die Struktur aller Prozessbeschreibungen sollten zu Beginn gemeinsam festgelegt werden. Bei der Gestaltung gibt es neben den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 keine weiteren Bedingungen, d. h. jede Organisation kann selbst entscheiden, welche Darstellungsform für sie die sinnvollste ist.

Auswertung

Die Inhalte der DIN EN ISO 9001:2000 sind Ihnen nicht oder wenig bekannt? Dann fehlt Ihnen das Basiswissen über die Mindestforderungen an ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement. Sie sollten Ihr Wissen mit einschlägigen Materialien oder Seminaren auffrischen!

Ihnen sind drei bis vier Vorteile von Prozessmanagement/Prozessbeschreibungen eingefallen? Dann haben Sie den Nutzen der Prozessorientierung gut erkannt und können Ihr Qualitätsmanagement systematisch verbessern.

Sie haben bei der dritten Aufgabe mehr als die Hälfte der genannten Inhalte einer Prozessbeschreibung nennen können? Und der wichtigste Teil, die Messgröße des Prozesses, war darunter? Dann sind Sie bestens gewappnet und haben den prozessorientierten Ansatz in Ihrer Dokumentation sicherlich bereits umgesetzt.

Kontakt (August-Aufgabe)

Iris Exel
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.
T 0 69/9 54 24-216
ex@dgq.de