

# Kein Prozess ohne Dokumentation

Marius Nöther, Waiblingen

Diese scheinbare Formalproblematik ist ernst zu nehmen: Für den Einzelnen führt sie zu einem unproduktiven Mehraufwand und für das Unternehmen zu einer unnötigen Verschwendung von Ressourcen. Dazu kommt ein emotionaler Aspekt. Wenn Dokumente in verschiedenen Ablagebereichen verteilt und möglicherweise redundant abgelegt sind, dann verärgert das den Anwender und trägt nicht zur Akzeptanz des Systems bei. Wenn es darüber hinaus auch noch zu Fehlern in Abläufen kommt, ist es Zeit, sich diesem Thema zu widmen.

Der Wunsch nach einem System, das alle mitgeltenden Regelungen, wie zum Beispiel Ablaufbeschreibungen, Vorlagen und Checklisten, in der gültigen Version zentral und Prozess begleitend verwaltet, war auch bei Pottbäcker & Partner groß.

## Sammeln, ausmisten, aktualisieren

Frau Macchiato, die Pottbäcker-QM-Beauftragte, erkannte schnell, dass mit Hilfe der gewählten Managementsystem-Software auch diese Forderung abgedeckt werden konnte. Jedoch mussten im Vorfeld einige grundsätzliche Dinge geklärt werden:

- Welche Dokumententypen existieren bereits und welche sollen überhaupt im System abgebildet werden?
- Gibt es eine Dokumentenhierarchie?
- Gibt es Dokumente, die für mehrere Standorte gelten?
- Sollen vorhandene Ablaufbeschreibungen in eine Prozessdarstellung überführt und damit aufgelöst werden, oder
- sollen diese als Dokument eine weitere Detaillierungsstufe darstellen?

Es war klar, dass diese Fragen nicht von Frau Macchiato allein beantwortet werden konnten. Doch sie entschied sich für eine einfache und pragmatische Vorgehensweise: Dokumente sammeln, sichten und beurteilen.

Hierzu bekamen die Fachbereiche Listen ihrer Prozesse, mit der Aufgabe die dazugehörigen Dokumente zu ermitteln. Im gleichen Zuge sollten der Inhalt und die Gültigkeit der Dokumente überprüft werden. Auffällig war die hohe Anzahl der Dokumente die bisher in diversen Schubladen bzw. Systemordnern lagen und nun dem Unternehmen gebündelt zur Verfügung gestellt werden konnten. Diese Sammel- und Aufräumaktion führte zu einer breit angelegte Aktualisierung der gültigen Dokumente. Die Anzahl der Dokumente ging deutlich zurück und die Qualität des einzelnen Dokuments hinsichtlich dessen Aussagekraft stieg. Bei Rückfragen der verschiedenen Fachbereiche und Entscheidungen über die Verwendbarkeit von Dokumenten stand Frau Macchiato ihren Kollegen unterstützend zur Seite.

## Soviel wie nötig, so wenig wie möglich

Eine gewonnene Erkenntnis war, dass mit einigen wenigen Dokumententypen alle Anforderungen an eine vollständige Dokumentation erfüllt werden konnten. Diese Typen wurden nach der bei Pottbäcker

Die neue Prozesslandschaft und die darin dargestellten Abläufe wurden von den Mitarbeitern begrüßt. Dennoch reklamierten einige Anwender den umständlichen Zugriff auf Prozess begleitende Dokumente. Entweder waren diese schwer aufzufinden oder man konnte nicht sicher sein, die jeweils gültige Version gefunden zu haben.

& Partner gelebten und bekannten Hierarchie gegliedert:

- Richtlinien,
- Unternehmensanweisungen,
- Ablaufbeschreibungen,
- Vorlagen und Checklisten,
- Informationen.

Gemeinsam mit den Fachbereichen entschied sich Frau Macchiato dazu, im ersten Schritt die bereits vorhandenen Detailabläufe als Dokument am Prozess zur Verfügung zu stellen und diese bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt in eine Prozessdarstellung zu überführen. Die gruppenweit gültigen Dokumente wurden entsprechend gekennzeichnet und als Vorgabe für andere Standorte im System eingepflegt.

Durch einen durchdachten Lenkungsworkflow der Software werden Standardanforderungen an die Dokumentenlenkung eingehalten. Für jedes Dokument wurden ein Bearbeiter, ein Prüfender und ein Freigebender benannt und in der Software eingetragen. Zusätzlich implementierte Frau Macchiato einen jährlichen Review der Dokumente, um über den laufenden Aktualisierungsprozess hinaus stets die Gültigkeit der Dokumente zu gewährleisten.

## Weniger suchen, mehr finden

Damit sie künftig leichter zu finden sind, wurde jedes Dokument mit einem aussa-

gekräftigen Titel, passenden Schlagworten und einer kurzen Beschreibung ausgestattet. In der Beschreibung wird u.a. der früher verwendete Dokumenttitel genannt. Im nächsten Schritt wurden die Dokumente an die in der Prozesslandkarte eingepflegten Prozesse bzw. Prozessschritte angehängt.

Über die softwaregestützte Suchfunktion sowie über die Prozessbeschreibung selbst konnten Dokumente nun sehr einfach und komfortabel gefunden werden.

Zum Schutz vor Veränderungen wird eine eigens erzeugte PDF-Datei veröffentlicht. So ist sichergestellt, dass nur der Dokumenteneigner sein Dokument verändern kann. Um letztlich die alten, noch existierenden Ablagebereiche aufzulösen, können in der Software zusätzlich die Originaldateien abgelegt werden.

Der Nutzen für die Anwender war nach kurzer Zeit sichtbar. Kein lästiges und zeitraubendes Suchen oder aufwendiges Verteilen mehr, dafür stets aktuelle und gültige Dokumente, die in einem zentralen Ablagebereich ruhen.

**Marius Nöther,**



Systeme und Audits, Andreas Stihl AG & Co. KG, Waiblingen.

**Kontakt**

[marius.noether@stihl.de](mailto:marius.noether@stihl.de)

**Eine Koproduktion von:**

