

✓

DGQ-Regionalkreis München

Prozessmanagement
Präsentation
am 04.11.03 um 18:00
beim ADAC e.V. in München Am Westpark 8



Arnold Schuler
Integrierte Managementsysteme
Rathausstr. 22
82194 Gröbenzell
 Tel.: 08142 - 50 42 88; Fax: - 50 42 86
 ims.schuler@t-online.de
 www.prozess-effizienz.de



03.11.03
1

✓

Definitionen

Prozess (ISO 8402):
 Ein Satz von in Wechselbeziehung stehenden Mitteln und Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umgestalten.

Prozess (Duden):
 Eine Sammlung von in Zusammenhang stehenden Aktivitäten, die planmäßig abgewickelt werden, damit ein vorher definiertes Ergebnis erreicht wird.

Modell:
 Eine vereinfachte Darstellung der Funktion eines Gegenstandes oder eines Sachverhaltes, die eine Untersuchung ermöglicht oder erleichtert.

03.11.03
2

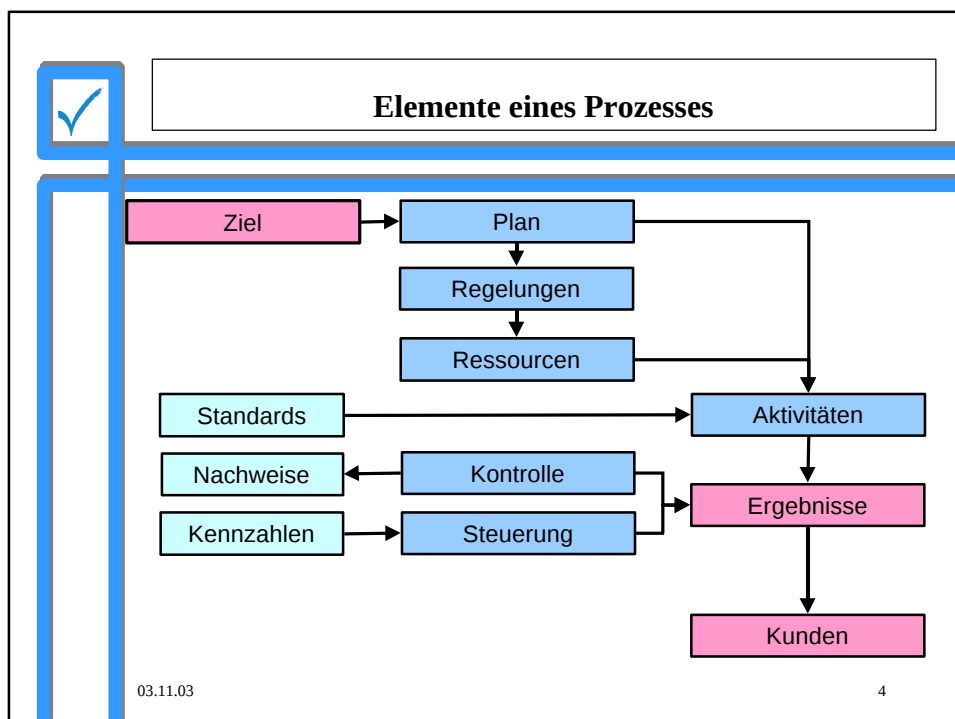


Prozesseigenschaften - Kernfragen

- Sind die Prozessziele formuliert?
- Sind die Prozessergebnisse definiert?
 - Ergebnisqualität
- Sind die Kunden vorhanden?
- Sind die Ressourcen verfügbar?
 - Strukturqualität
- Sind die Aktivitäten geplant und eindeutig festgelegt?
- Sind die Zulieferungen zuverlässig?
- Wird der Prozessablauf beherrscht?
 - Prozessqualität
- Werden Bewertungskriterien und Standards genutzt?

03.11.03

3





Prozessmanagement - Thesen

- Eine Prozessbeschreibung erfüllt nicht hinreichend den Anspruch an ein Prozessmanagement.
- Das Prozessmanagement konzentriert sich nicht auf das Verfahren, sondern auf das tatsächliche Prozessergebnis.
- Prozessmanagement ist nur dann möglich, wenn man die Faktoren beherrscht, die den Prozess beeinflussen.
- Ohne eine gründliche Vorbereitung auf die Methodik, Standardisierung und Vorgehensweise hat der Einsatz von EDV keinen Sinn.

03.11.03

5



Anforderungen an das Prozessmanagement

- Geltungsbereich abgrenzen
- Sorgfältige Planung durchführen
 - Ergebnis- und Problemanalyse
- Qualitätsmerkmale und Standards festlegen
 - Prozess-/ Systemparameter, Indikatoren
- Prozessablauf transparent darstellen und organisieren
- Methoden zur Prozesssteuerung praktizieren
 - Monitoring und Controlling
- Prozessbewertung und -verbesserung durchführen
 - Simulation, Prozesskostenrechnung

03.11.03

6

✓

Prozess - Wechselwirkungen

- Operative Verknüpfung von Tätigkeiten
 - sequenzieller, paralleler, bedingter Ablauf
- Austausch von Informationen und Wissen
 - Informationen, Daten, Wissen
- Wirtschaftliche Verwaltung von Ressourcen
 - Personal, Ausrüstung
- Objekte oder Merkmale im Prozess mitführen
 - Produkte, Zustände, Werte, Kennzahlen
- Latente Risiken analysieren und vermeiden
 - nicht bestimmungsgemäße Zustände

03.11.03
7

✓

Prozess - Bewertung

- Bewertungsgrundlagen
 - Methoden, Vorschriften
 - Kriterien, Standards, Wertesystem
- Verfügbare Prozesszustände
 - Status, Meilensteine, Module, Subprozesse
 - Mess-/ Prüf-, Kontrollverfahren
 - Informationsgehalt, -sicherheit
- Bewertungsverfahren
 - deterministisch, probabilistisch
 - qualitativ, quantitativ
 - descriptive, steuernde Zielsetzung

03.11.03
8

✓

Prozess - Optimierung

- Prozessdesign und Probetrieb
 - Prozess-FMEA
 - Problemanalyse
- Änderung der Anforderungen und Qualitätsstandards
 - Prozesseigenschaften, Rahmenbedingungen
 - Ansprüche an die Effektivität und Effizienz
 - Leistungskennzahlen
- Vorbeugung und Vorsorge
 - Minimieren des Risikos
 - Begrenzung von Auswirkungen, Notfallplan

03.11.03
9

✓

Prozess - Steuerung

- Prozessvariabilität
 - quasistationäre, dynamische, stochastische Eigenschaften
- Regelungsauftrag
 - feste Regelstecke, stabile Betriebsbedingungen
- Kontinuierliche Verbesserung der Rahmenbedingungen
 - Leistungskennndaten
- Steuerungsauftrag
 - instationäre, verrauschte Stör-/ Eingangssignale
 - Variation der Systemfunktion, -parameter
 - adaptives, sich verbesserndes System

03.11.03
10

✓

integriertes Prozessmodell - Projektstruktur

- Analyse des Istzustandes und der Bedürfnisse
- Formulieren der Projektziele und des Projektauftrages
- Darstellung der Unternehmens-/ Prozessstruktur
- Erstellen eines Projektplanes
- Modellierung der Prozesse und der Wechselwirkungen
- Verifizierung des Prozessmodells
- Analyse der Leistungsdaten und Wechselbeziehungen
- Optimierung der Prozesse und der Betriebsergebnisse
- Steuerung der Prozesse und des Unternehmens

03.11.03
11

✓

Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung

- Notwendige Grundsätze
 - Richtigkeit
 - Relevanz
 - Wirtschaftlichkeit
- Optionale Grundsätze
 - Klarheit
 - Vergleichbarkeit
 - systematischer Aufbau

Modellqualität

03.11.03
12

Pallas Athena Kunden

Kunden

Öffentliche Verwaltung
über 250 Gemeinde, Städte, Kreisverbände in den NL
Ministerien

Banken und Versicherungen
Rabobank, ING, ABN AMRO, Interpolis, Unive, Achmea

EDV
ATOS/Origin, Ordina, CMG, CE&Y, Unisys

Berater/Accountancy:
Deloitte & Touche, Price Waterhouse/Cooper, KPMG

03.11.03
13

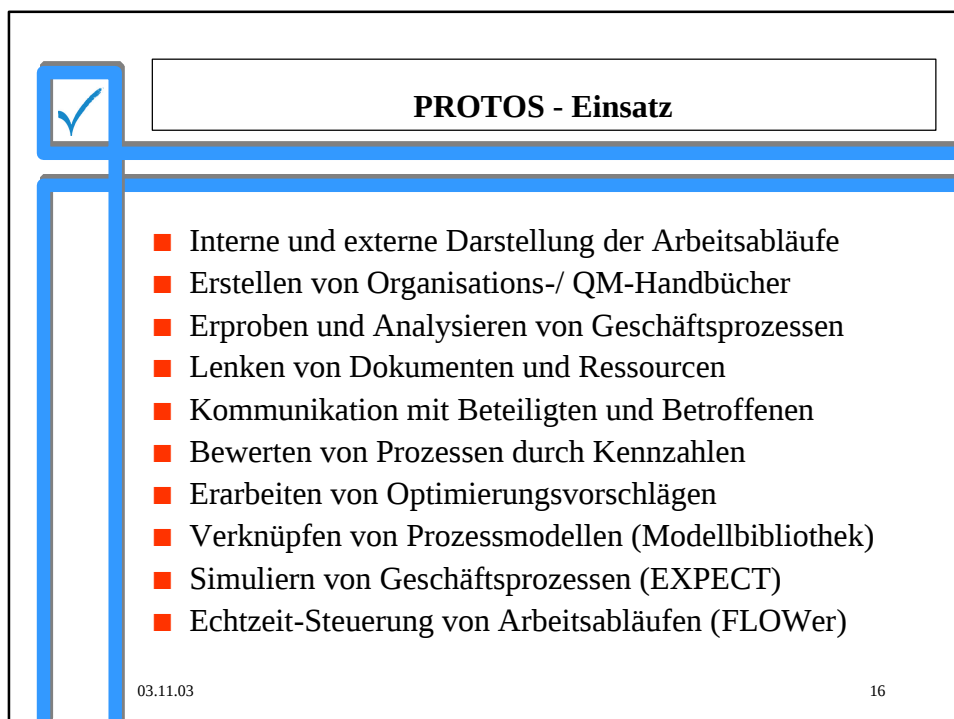
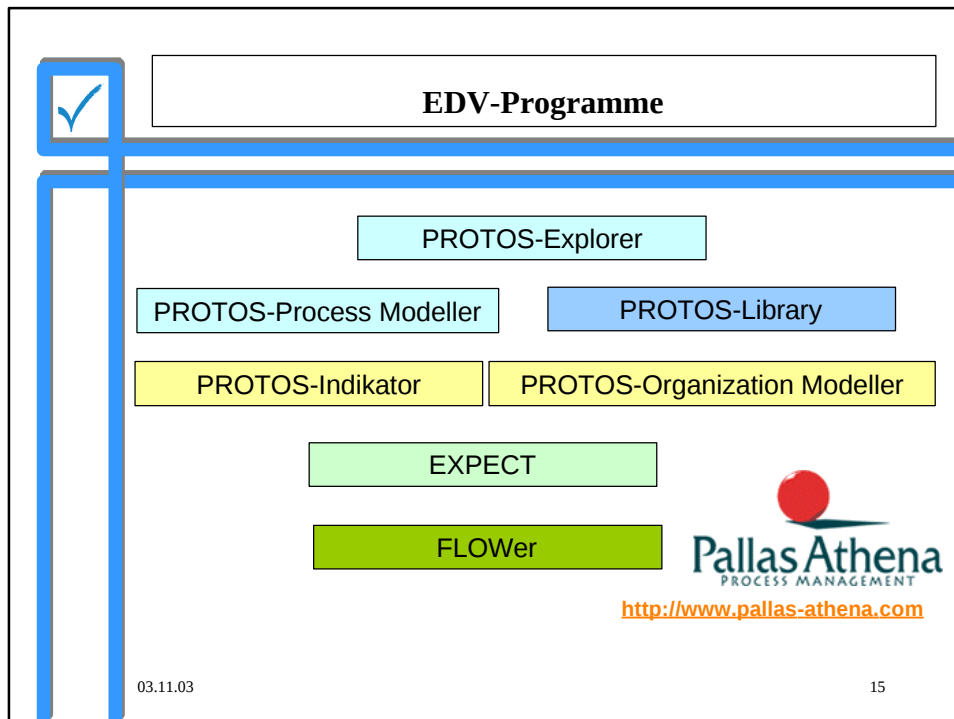
Pallas Athena Kennzahlen

Kennzahlen

Protos Installationen
über 2500 Unternehmen in mehr als 20 Nationen
über 30000 Lizenzen

Internationale Expansion
Sitz in England, Deutschland und Belgien
Start in Italien, Schweiz
Vertriebspartner in Australien, USA, Russland,
Ungarn

03.11.03
14



✓

PROTOS - besonderer Nutzen

- **Transparenz der Ablauforganisation**
 - Prozesse und deren Wechselwirkungen
- **Umfassende Dokumentation auf Aktivitätsebene**
 - Organisationshandbuch und Arbeitsanweisungen
 - Funktionsbeschreibungen
 - Eigenschaften der Ressourcen
 - Lenkung der Dokumente und Daten
- **Steuerung und Bewertung des Prozessablaufes**
 - Bedingungen
 - Kennzahlen
 - Analysen

03.11.03
17

✓

PROTOS - Funktionen

- **SQL-Datenbank**
- **Prozessobjekte** → Verbindungen →
- **Hyperlink-Technik**
- **Analysen**
- **Zusatzdaten**
- **Export-Möglichkeiten**
- **Versionsverwaltung**
- **Manadantenfähig**
- **Simulation mit „EXPECT“**
- **Echtzeitbetrieb mit „FLOWer“**



03.11.03
18