



Prozessmanagement: Pflicht und Kür

„Wenn Sie das, was Sie tun, nicht als Prozess beschreiben können, dann wissen Sie nicht, was Sie tun“ – diese W. Edwards Deming zugeschriebenen Worte unterstreichen klar die Notwendigkeit von gut durchdachten Prozessen im Unternehmen. Von der Unternehmensstruktur über die Darstellung von Verantwortlichkeiten bis hin zur detaillierten Arbeitsanweisung in der Fachabteilung – Prozesse sind das Herzstück unternehmerischer Führung und der Schlüssel zu einer erfolgreichen Wertschöpfungskette und Produktentstehung.

ALLERDINGS BERGEN PROZESSE auch ein Risiko, denn, die blinde Befolgung eines veralteten Prozesses kann oft zu ungewünschten Ergebnissen führen. Schnell kann sich die hilfreiche Verfahrensanweisung von der idealen Beschreibung zum Gegenteil entwickeln, wenn etwa Verantwortlichkeiten überholt sind, externe Umstände sich geändert haben oder die strategische Ausrichtung des Unternehmens nicht angepasst wird.

Kurzum, Prozesse sind dynamische Wesen, die gehegt und gepflegt werden wollen. Dies sieht die ISO 9001:2015 mit ihrem prozessorientierten Ansatz genauso und fordert in Kapitel 4.4 explizit, dass hin-

sichtlich Prozesse jegliche Änderungen umgesetzt werden, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass Prozesse ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen.

Wo Dynamik im Spiel ist

Die Erstellung und vor allem die Überwachung sowie Lenkung von Prozessen sind Themen, welche aufgrund ihrer Dynamik nahezu prädestiniert sind für den Einsatz von Softwarelösungen. Bei zwei bis drei Prozessen und einer überschaubaren Personalgröße eignet sich eine Lösung mit Papier und Stift oder eine einfache Tabellenkalkulation zur Prozessverwaltung noch vorzüglich. Doch wie sieht es aus, wenn Per-

sonalstrukturen komplexer, Maßstäbe globaler und Regelwerke strikter werden? Hier hilft nur noch eine ganzheitliche Softwarelösung zum Prozessmanagement. Denn, als digitale Entität im Softwareverbund kann ein Prozess verlässlich seine Stärken ausspielen, weil Informationen sich in Echtzeit überwachen, aktualisieren, verknüpfen und verteilen lassen.

Getreu dem PDCA sollten in der Software zum Prozessmanagement zunächst direkt nach der Prozesserstellung und Auswahl der Visualisierungsmethode die Themen Prozessfreigabe, mitgeltende Dokumente und Weiterleitung an verantwortliche Personen im Unternehmen bestimmt werden.

Idealerweise sollte an dieser Stelle auch eine eingehende Risikoanalyse des Prozesses konform zum verstärkten risikobasierten Ansatz der ISO 9001 erfolgen. So sollte der Prozess bereits in dieser Frühphase mit einer Risikomatrix versehen werden, welche die jeweiligen Risiken und Chancen für das Unternehmen direkt beim Prozess abbildet.

Leben in den Prozess

Um sicherzustellen, dass Prozesse von allen Mitarbeitern nicht nur zur Kenntnis genommen, sondern auch gelebt werden, verfügt eine Software für Prozessmanagement idealerweise über Web-Applikationen. Im privaten Umfeld arbeiten die meisten bereits mit Smartphone oder Internet und stellen daher auch entsprechende Ansprüche an die Art, in der Prozesswissen im Arbeitsumfeld zugänglich ist. Dank Web-Apps können sämtliche relevanten Mitarbeiter also direkt in den Prozess eingebunden und auf dem Laufenden gehalten werden, damit sie effektiv zu dessen Umsetzung beitragen.

Ohne erläuternde Dokumente an der richtigen Stelle kann der gesamte Prozess schnell ins Stocken geraten. Fehlt etwa eine Anleitung, weiß der Mitarbeiter nicht, was er tun soll. Mitgeltende Dokumente sollten daher direkt beim Prozess hinterlegt sein. Näheres hierzu regelt die ISO 9001 in Kapitel 7.5. Hiernach muss etwa sichergestellt werden, dass dokumentierte Informationen immer dort verfügbar sind, wo sie benötigt werden und sämtliche Änderungen hieran überwacht werden. Idealerweise sollte zu diesem Zwecke daher das unternehmensweite Dokumentmanagement nahtlos mit dem Prozessmanagement verbunden sein.

Gewusst wie!

Um die Aktualität sämtlicher prozessrelevanter Informationen zu wahren, sollten notwendige Schulungen zusammen mit Dokumenten ebenfalls mit dem Prozess verknüpfbar sein. Für den Schulungsprozess eignen sich E-Learning-Funktionen. Die Web-Apps spielen auch hier eine wichtige Rolle, denn diese ermöglichen es dem

Mitarbeiter, sein Selbststudium zeitlich und räumlich höchst flexibel zu gestalten: Wann, wie, wo, was gelernt wird entscheidet dieser selbst. Die Gültigkeit bzw. Aktualität von Schulungsdokumenten und sämtlichen weiteren Materialien, auf die der Mitarbeiter im Selbststudium zugreift, werden direkt durch das Dokumentenmanagement überwacht.

Eine leistungsstarke Softwarelösung erlaubt es also, sämtliche Prozesse normengerecht zu definieren, zu planen, zu dokumentieren und praxisorientiert im Unternehmen zu veröffentlichen. Ob Abbildung von Unternehmensprozessen, Verfahrensanweisungen, Verantwortlichkeiten oder Organigrammen: Mit einer solchen Lösung kann eine übersichtliche, verständliche und logisch aufgebaute Dokumentation für das Unternehmen geschaffen werden. Nicht zuletzt das Zertifizierungsaudit ist dank dieser Aspekte somit eine reine Formsache. ■

CAQ AG

www.caq.de

The Sensor People

Leuze

Wir gestalten Wandel.
Gestalten Sie mit.

Mitarbeiter (m/w/d)
Quality Management & Regulatory Affairs

Facharbeiter (m/w/d)
Qualitätssicherung / Wareneingangsprüfung

Gemeinsam schaffen wir die Innovationen von morgen: Sensorlösungen in der Automatisierungstechnik. Das ist das, was uns antreibt. Kommen Sie in unser Team und wachsen Sie mit uns!

Sven Idler beantwortet Ihre Fragen gerne:
sven.idler@leuze.com
Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung über unsere Website.

www.leuze.com/karriere

Mehr erfahren

