

**WACHSEN.
AN HERAUSFORDERUNGEN.
DURCH ERFOLGE.**



**Impulse to go – Fachdialog
Unternehmens-Prozesse neu denken
und verschlanken**



Christian Ziebe

21.06.2021

Impulse - Die Kommunikationsexperten.

Ich begleite Sie gerne

Christian Ziebe



Geschäftsführer
Impulse – Die Kommunikationsexperten GbR
Frankfurt am Main

Berater, Auditor, Trainer
Qualitätsmanagement, Prozess- und
Organisationsentwicklung, Service Excellence

Motto: Qualität - einfach machen

Unsere Agenda für heute

Prozessorientierter Ansatz – mehr als nur eine Normanforderung

KVP - das ständige Aufräumen und Neubauen

Prozesse anders auditieren



Prozesse zeitgemäß verantworten und definieren

Spitzensportler und Prozesse haben was gemeinsam: Leistungsmessung

Prozessorientierter Ansatz – mehr als nur eine Normanforderung



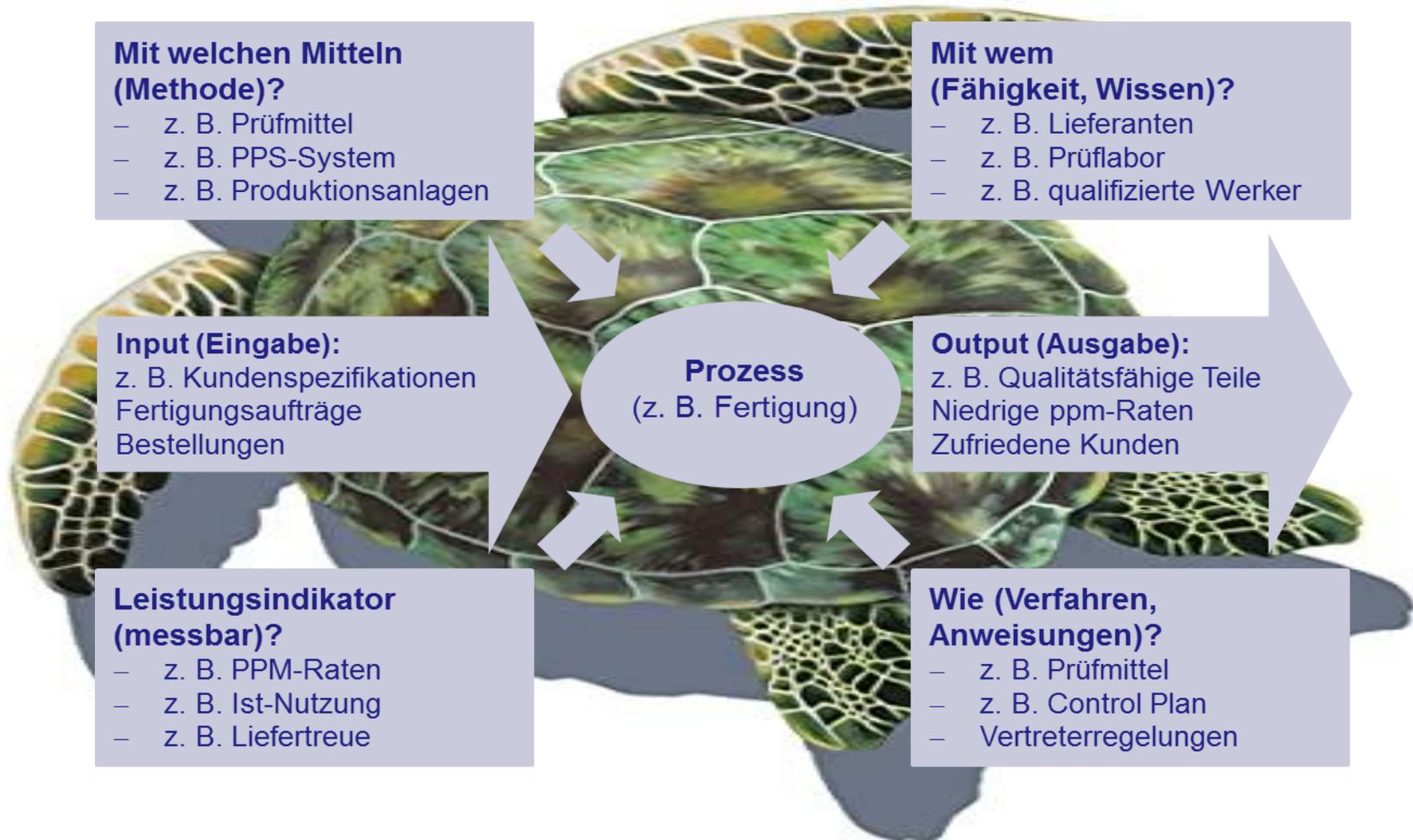
Prozessorientierter Ansatz entlang der ISO 9001:2015

- **Prozessorientierung** ist Pflicht: die wichtigsten Prozesse „End-to-End“ beschreiben und die Performance messen **???**
- **Ergebnisorientierung**: Erreichen beabsichtigter Ergebnisse und Ziele und Maßnahmen ableiten **???**
- Nicht nur Kunden, sondern auch **interessierte Parteien** haben Anforderungen **???**
- **Risikoorientiertes Denken**: Risiken und Chancen kennen und handeln **???**

Prozessorientierter Ansatz entlang der ISO 9001:2015

- **Wissen** in Prozessen muss gemanagt werden → Kompetenzen auf- und ausbauen und aufrechterhalten (u.a. demografische Entwicklung) **???**
- Mehr Freiheit: „Normvorschriften“ und Art der **Dokumentation** **???**
- „Wechselwirkung“ der Prozesse und den Nahtstellen beim In- und Output weiterhin relevant und in der Praxis nicht zu unterschätzen **???**
- Ausgelagerte Prozesse und **externe Anbieter** → mehr Aufmerksamkeit **???**

Relevante Bestandteile eines jeden Prozesses: Turtle-Modell



Soweit die Theorie und nun...

...die Prozessorientierung in ihrer Organisation???

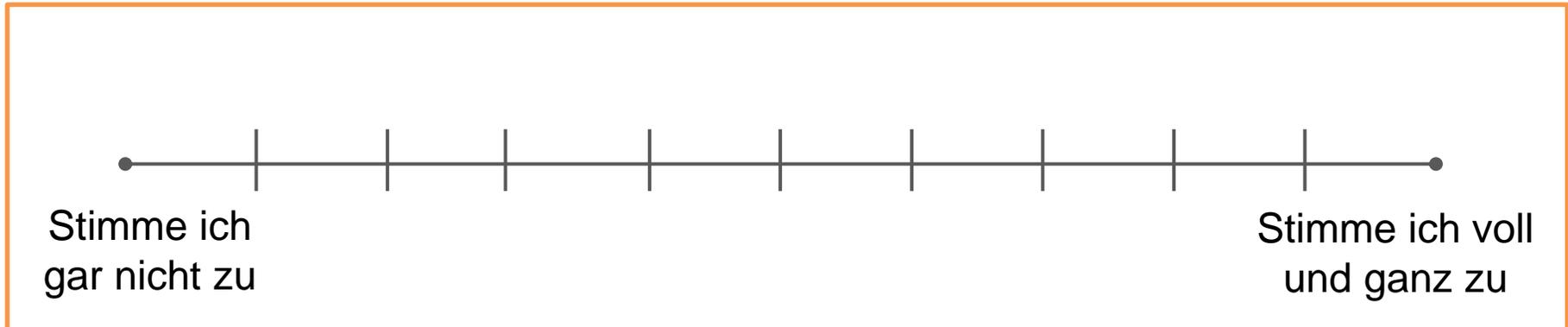


Prozesse zeitgemäß verantworten und definieren



Erfolgsfaktoren für Prozesse

Prozesse sind erfolgreich, wenn Prozessverantwortliche innerhalb des Führungsteams definiert sind...



Was macht ein(e) Prozessverantwortliche(r)? (1/2)

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Prozess entwickeln, einführen, aufrechterhalten und optimieren
- Anforderungen der externen und internen Kunden / interessierte Parteien ermitteln
- Umsetzung bindender Verpflichtungen / gesetzliche und behördliche Anforderungen
- Prozess mit den Prozesseignern/Beteiligten anderer Prozesse abstimmen
- Leistungsindikatoren und Kennzahlen für die Regelung des Prozesses definieren und Prozessziele festlegen
- Leistungsfähigkeit des Prozesses bewerten, reporten und verbessern (u.a. jährliche Prozessbewertung)
- Behandlung auftretender Probleme, Risiken und Chancen
- Ansprechpartner für alle Mitarbeiter*innen zu sämtlichen Prozessbelangen
- ...

Was macht ein(e) Prozessverantwortliche(r)? (2/2)

Verantwortung:

- Steuerung der Leistungsfähigkeit und laufende Verbesserung
- Sicherstellung der Leistungsfähigkeit von externen Anbietern

Befugnisse:

- Freigabe des Prozesses/von Prozessänderungen
- Festlegung der Vorgehensweise bzgl. der Implementierung des Prozesses ins Unternehmen (z.B. Schulung)
- Vergabe prozessorientierter Optimierungsaufgaben
- Veranlassung prozessorientierter Audits

...

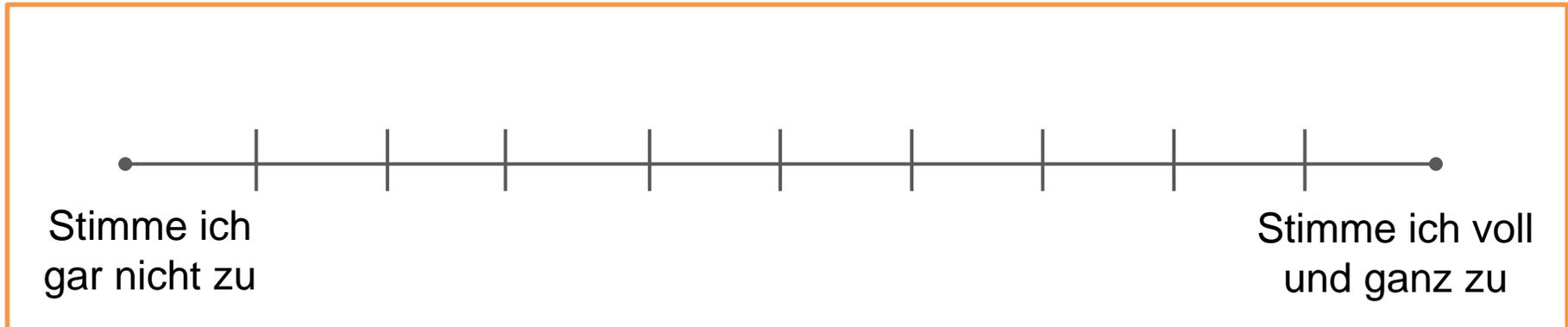
Soweit die Theorie und nun...

**Wie wird die Prozessverantwortung wirklich gelebt?
Chancen & Risiken?**



Erfolgsfaktoren für Prozesse

Prozesse sind erfolgreich, wenn immer genau nach den dokumentierten Prozessen gearbeitet wird...



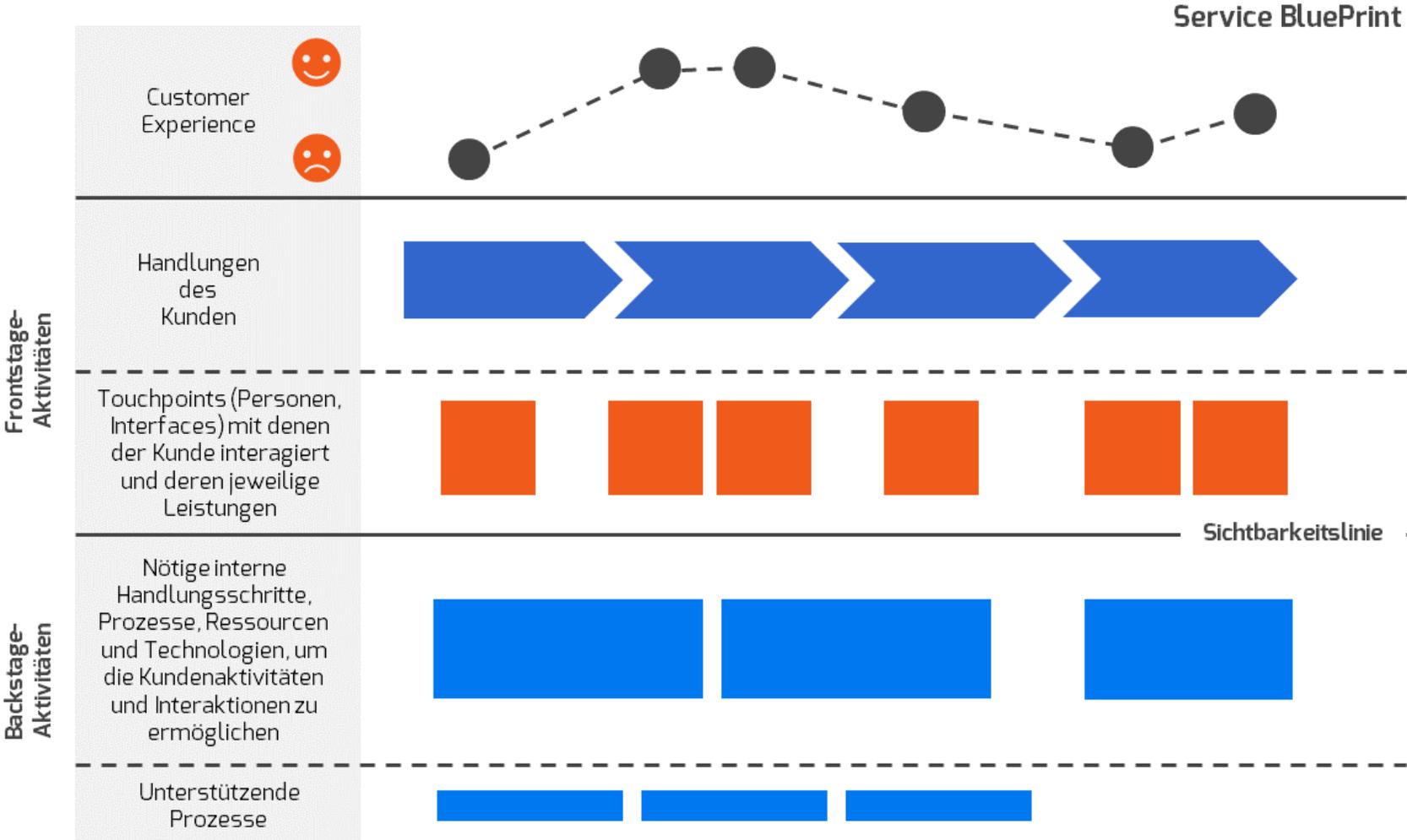
Was macht eine gute Dokumentation aus?

Die QM-Dokumentation wird für die Mitarbeiter*innen geschrieben – nicht für Zertifizierer. Die Mitarbeiter*innen sollen den Inhalt verstehen, anwenden und verbessern.

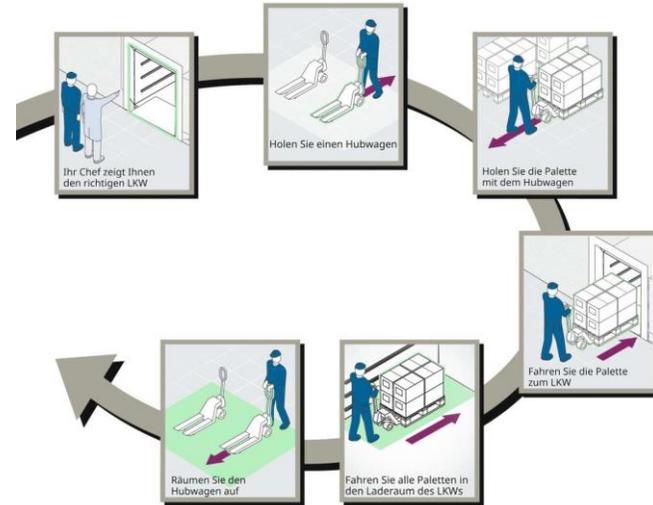
Empfehlungen für eine gelungene Dokumentation:

- Freiheiten der Normen nutzen...
- Hinweise auf mitgeltende Unterlagen, z.B. das Organigramm
- Umfang des Handbuches so gering wie möglich halten
- Mitarbeiter bei der Dokumentation einbeziehen
- verständliche Sprache verwenden
- Fachbegriffe aus der Normen vermeiden!

Kundensicht in die Prozesse bringen



Weiterentwicklung der Prozessdokumentation

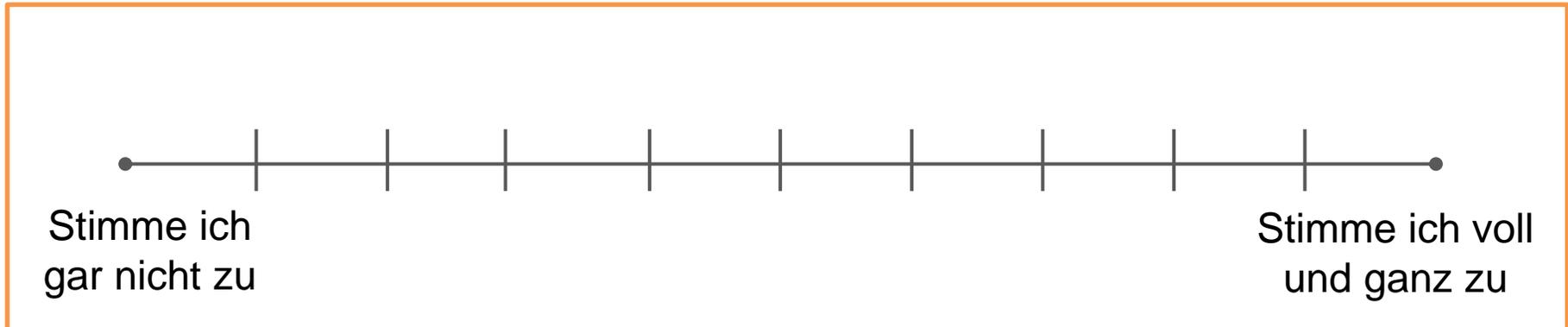


Spitzensportler und Prozesse haben etwas gemeinsam: Leistungsmessung



Erfolgsfaktoren für Prozesse

Prozesse sind erfolgreich, wenn es möglichst viele Kennzahlen gibt...



Prozessziele sollten sich an den Unternehmenszielen ableiten

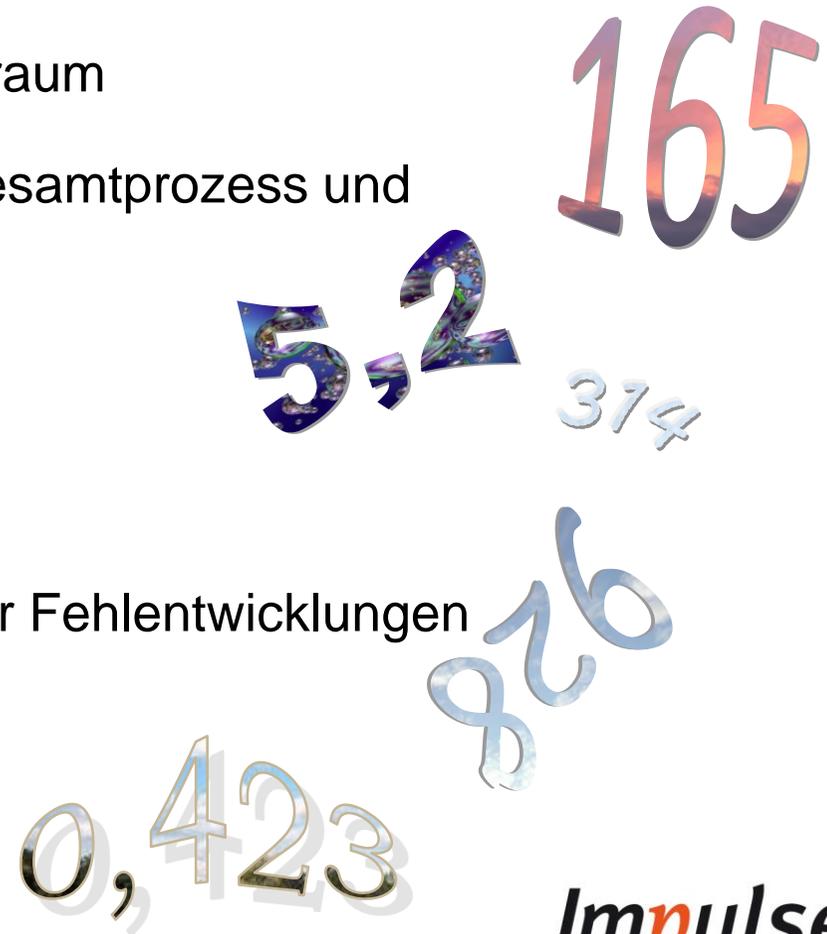


Leistungsindikatoren in Prozessen: Zahlen, Daten und Fakten nutzen

- quantitative und qualitative Kennziffern
- monetäre und nicht monetäre Kennziffern
- Qualitative Bewertung möglich, z.B. Experteneinschätzung
- Verhältniskennzahlen mit Quoten oft besser als absolute Werte
- Entwicklungen darstellen und visualisieren, z.B. 3-Jahres-Trends

Der Nutzen von Kennzahlen

- Beurteilung der „Lage „ eines Prozesses zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen längeren Zeitraum
- Schaffung eines Überblicks über den Gesamtprozess und verschiedene Teilbereiche
- Erkennen von Stärken und Schwächen
- Beobachtung von Entwicklungen
- Rechtzeitiges Erkennen von Signalen für Fehlentwicklungen
- Vergleich von Prozessleistungen



Eher „ungewöhnliche“ Kennzahlen?!?

- Lobquote
- Kundenbegeisterung
- Mitarbeiterbegeisterung
- Quote Verbesserungsideen von Kunden / Partnern
- Erfolgsquoten von Audits
- ...

Ihre guten Kennzahlen für Kernprozesse

Anzahl Zertifizierungen

Output ohne Nachbesserung

wiederkehrende Kunden

Weiterempfehlung

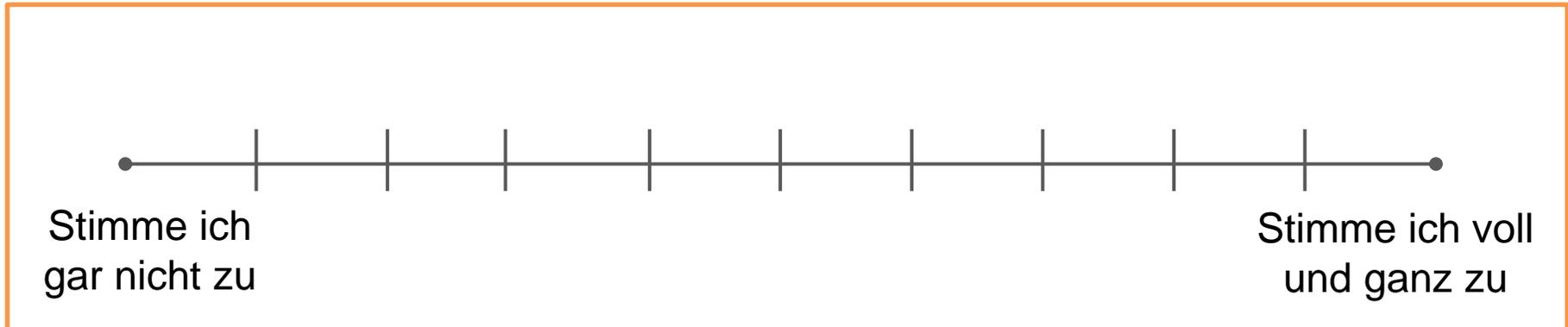
Durchlaufzeiten

Prozesse anders auditieren



Erfolgsfaktoren für Prozesse

**Prozessaudits sind erfolgreich, wenn unternehmensnahe
Auditziele definiert sind...**



Alternative Auditfragen

- Angenommen, Sie fangen morgen einen Arbeitsschritt ganz anders an ... Welchen würden Sie auswählen und warum?
- Mal angenommen, heute Nacht passiert ein Wunder und lässt Ihr Problem verschwinden – woran würden Sie das am nächsten Tag merken?
- Was müssten Sie tun, damit Sie zu diesem Problem in den nächsten Wochen vor der gleichen Situation stehen? (diese Frage öffnet die Tür zu den kritischen Aspekten und ist immer ernst zu stellen)
- Wenn Sie für drei Tage Prozessverantwortliche(r) wären, welche Entscheidungen würden Sie unmittelbar treffen?
- Woran machen Sie fest, dass der Prozess erfolgreich ist?

Prozesse auditieren...

...gelingt bei uns gut, weil...

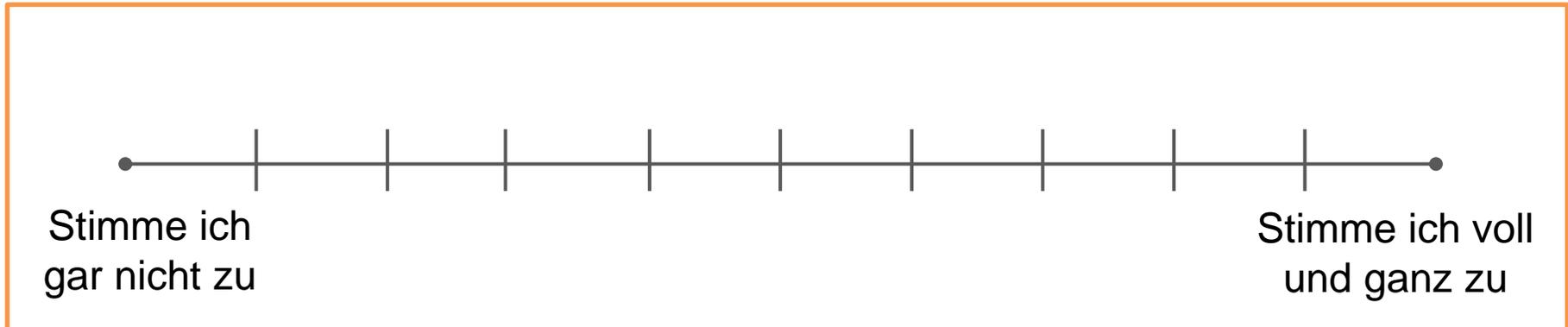


KVP - das ständige Aufräumen und Neubauen



Erfolgsfaktoren für Prozesse

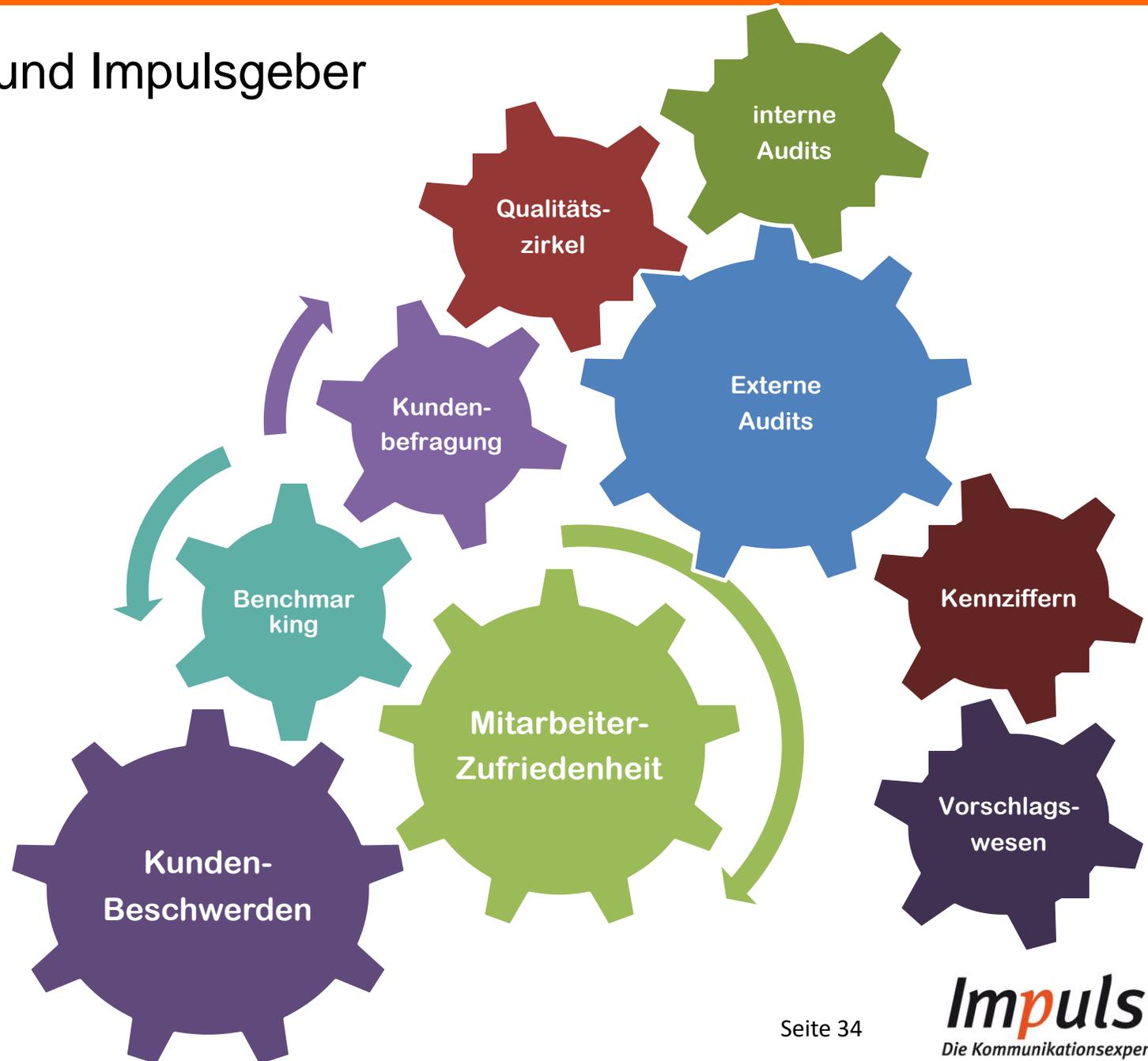
Prozesse sind erfolgreich, wenn diese systematisch anstatt spontan verbessert werden...



Neue Herausforderungen treffen direkt die Prozesse, die im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) echte Chancen sind



KVP als Motor und Impulsgeber



Der Verschwendung in Prozessen auf der Spur



Warte-/
Stillstandszeit



Überproduktion



Ungeeignete
Prozesse



Ausschuss



Bestände



Transport



Unnötige
Bewegung

Was wurde aus den letzten Ideen von...

Mitarbeiter*innen

Kunden

Partner/Lieferanten

Marktbegleiter

Anregungen anderer Branchen

Was sind die Treiber für KVP in ihren Prozessen?

MA-/ KD- Rückmeldungen
(Befragungen, Bewertungsportale, SM)

Agile Arbeitsweisen

Audits

Betriebliches Vorschlagswesen

Zukunftsforschungen

Erfolgsfaktoren prozessorientierter Organisationen

1	Prozesse sind bekannt	✓	→	Transparenz der Abläufe
2	Prozesse vom Kunden bis zum Kunden beschrieben	✓	→	Kundenbedürfnisse können Prozess-Outputs zugeordnet werden
3	Prozesse optimiert <ul style="list-style-type: none">• Schnittstellen minimiert• Aufgaben integriert• Leistungsvereinbarungen getroffen	✓	→	Voraussetzungen für minimale Durchlaufzeiten und maximale Prozesssicherheit und Performance sind geschaffen
4	Prozessverantwortung ist klar zugeordnet	✓	→	Wer ein Problem hat, hat die Verantwortung, eine Lösung zu suchen
5	Aufbauorganisation ist angepasst	✓	→	Die Aufbauorganisation folgt den Prozessen und stützt deren Funktionieren
6	KVP ist implementiert	✓	→	Alle Voraussetzungen für ständige Prozessverbesserungen sind gegeben



Welche Fragen bewegen Sie noch?

Unser Seminarangebot – ein Auszug

Mehr zu dem Thema von heute:

17.09.2021 // Birgit Becker und Christian Ziebe
**VOM OPTIMIEREN UND PROFITIEREN: KLUGE
PROZESSGESTALTUNG**

18.10.2021 // Kirsten Klett-Märkle
**DER IMPULSE-KICK FÜR QUALITÄTS-, UND
UMWELTMANAGEMENTSYSTEME**

09.11.2021 // Christian Ziebe
**QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME – EINE
EINFÜHRUNG FÜR EINSTEIGER*INNEN UND
INTERESSIERTE**

Und noch ganz viel mehr:

13.07.2021 // Birgit Becker und Christian Ziebe
**SOUVERÄN IM VERTRIEB: KUNDEN BINDEN
UND GEWINNEN**

15.07.2021 // Petra Trimmel
**FÜHRUNGSKRÄFTE: TEAMWORKSHOPS
GESTALTEN.**

02.09.2021 // Martina Onorato
VIRTUELL FÜHREN – LAST ODER LUST?

08.09.2021 // Claudia Löwenstein
**ONBOARDING – NEUE MITARBEITENDE
ERFOLGREICH INTEGRIEREN**

05.11.2021 // Roisin Russ
**DER INNERE SCHWEINEHUND UND ANDERE
FREUNDE**

Lassen Sie uns gerne wieder sehen: Unsere Ausbildungen

DIGITALE AUDITOR*INNEN AUSBILDUNG ZUM INTERNEN AUDITOR/INTERNE AUDITORIN

Sie interessieren sich für die Themen Managementsysteme, Audits und Qualitätsverbesserung? Sie stehen vor der Herausforderungen Audits zukünftig online oder hybrid durchzuführen? Oder Sie wollen einfach etwas Neues kennenlernen und sich durch uns als Auditor/Auditorin qualifizieren lassen? Dann lesen Sie hier mehr über unsere digitale Auditor*innen-Weiterbildung in 4 Modulen zum internen Auditor/interne Auditorin.

Termine auf Anfrage bzw. Inhouse

IMPULSE-ONLINE-TRAINER*INNEN AUSBILDUNG

für Trainer*in, Personalentwickler*in, Moderator*in oder Führungskraft? Dann gestalten Sie im Moment aktiv die „neue Normalität“ im Arbeitsalltag mit. Und diese heißt für Meetings, Workshops, Seminare und Trainings jederzeit von Präsenz auf online umstellen zu können, Online-Trainer*in
in 5 Modulen:

Unsere Termine für 2021 oder Inhouse
Durchlauf 1 vom 05.07. bis 20.08.2021, jeweils von
13.30 Uhr – 17.00 Uhr
Durchlauf 2 vom 22.10. bis 07.12.2021, jeweils von
13.30 Uhr – 17.00 Uhr

Viel Erfolg & auf Wiedersehen

Christian Ziebe

christian.ziebe@impulse-experten.de

Tel. 0162/9088769

www.impulse-experten.de

Impulse
Die Kommunikationsexperten.

