

**Prozessanalyse  
Prozessmanagement**



Mag. Dr. Gerhard Wirth MBA

**Zielsetzung**

Analyse einer bestehenden Prozesslandschaft mit dem Ziel der Generierung von Verbesserungspotentialen im Rahmen eines KVP.

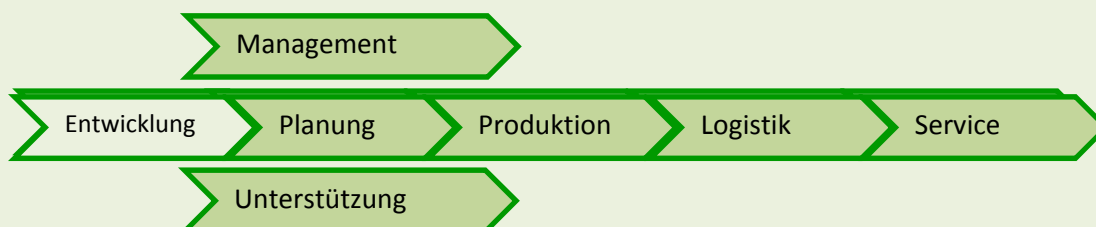
**Vorgehen**

Die Kernprozesse des Unternehmens - i.d.R. sind das die Prozesse der Leistungserbringung - werden überprüft und schrittweise verfolgt. Dabei werden Abweichungen zwischen der Prozessdefinition und den realen Ausprägung der Prozesse und die für die optimale Steuerung der Prozesse erforderlichen Daten und Faktoren und Indikatoren erkannt und dokumentiert.

**Kundennutzen**

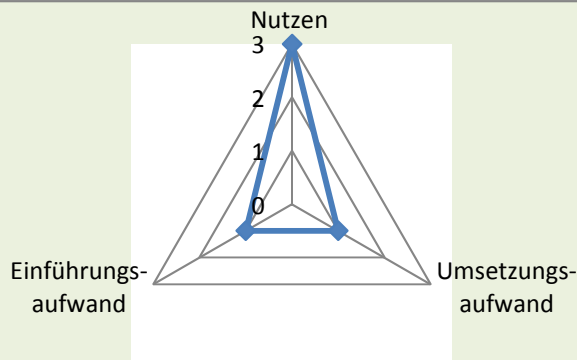
Erkennen von Verbesserungspotentialen und Maßnahmen zur Erhöhung von Effektivität und Effizienz der Prozessabwicklung. Erkennen von Faktoren und Indikatoren zur Feststellung der Prozessleistung und zur Steuerung der Prozesse.

**Wirkung auf Kern- und Hauptprozessen**





Aufwand-/Nutzenrelation



Ausgewählte Einsatzgebiete

Führung	Produktentwicklung, F&E, Design
Strategie	Beschaffung
Teammanagement	Leistungserbringung, Produktion, Logistik
Mitarbeiterentwicklung	Vertrieb, Auftragsabwicklung
Wissensmanagement	Customer-Relations-Management
Risikomanagement	Qualitätsmanagement
Gesundheits-, Arbeits-, Umweltschutz	Rechnungswesen, Controlling
IT-Prozesse, IT-Security	Unternehmenskommunikation

Quantitative Ergebnisse

Bewertung der Prozessleistung und  
Bewertung der vorgeschlagenen  
Verbesserungsmaßnahmen.

Qualitative Ergebnisse

Erkennen der Stärken, Schwächen und Risiken  
der Prozesse für die Leistungserbringung und für  
die Kernaufgaben des Unternehmens.

**Prozessanalyse  
Prozessmanagement**



Mag. Dr. Gerhard Wirth MBA

**Hilfsmittel und Werkzeuge**

Alle MS-Office-Produkte.  
Musterprozess-Sammlung nach ISO 9001.  
Prozess-Score-Card.

**Ergänzende Methoden**

Ursache-Wirkungsdiagramm nach Ishikawa.  
Normierte Definition von Prozessmessgrößen.  
Erfolgsfaktoren zu KVP.  
Fist-Pass-Yield.

**Erweiterte Beschreibung der Vorgangsweise**

In vielen Unternehmen gibt es definierte und teilweise dokumentierte Prozesse. Die in der Realität des operativen Tagesgeschäftes abgewickelten Prozesse weichen in manchen Punkten aber erheblich von der dokumentierten Zielvorstellung ab. Einerseits weil notwendige Änderungen nicht vollzogen wurden, andererseits aber auch weil im Zuge der Abwicklung - i.d.R. bei Ausnahmesituationen und Problemen - notwendige Abweichungen zugelassen wurden, ohne diese auf nachhaltige Effektivität und Effizienz zu überprüfen. In vielen Fällen fehlen auch Faktoren und Steuerungselemente, die eine Messung der Prozessleistung ermöglichen würden. Es ist daher nicht immer einsichtig, nach welchen Kriterien die Feststellung von Prozessfähigkeit und Prozessbeherrschung erfolgen kann. Im Rahmen einer Prozessanalyse ist daher auch die Frage des Reifegrades der Unternehmensprozesse zu ermitteln und eine klare Festlegung sinnvoller Prozessindikatoren und Steuerungsmerkmale zu treffen.

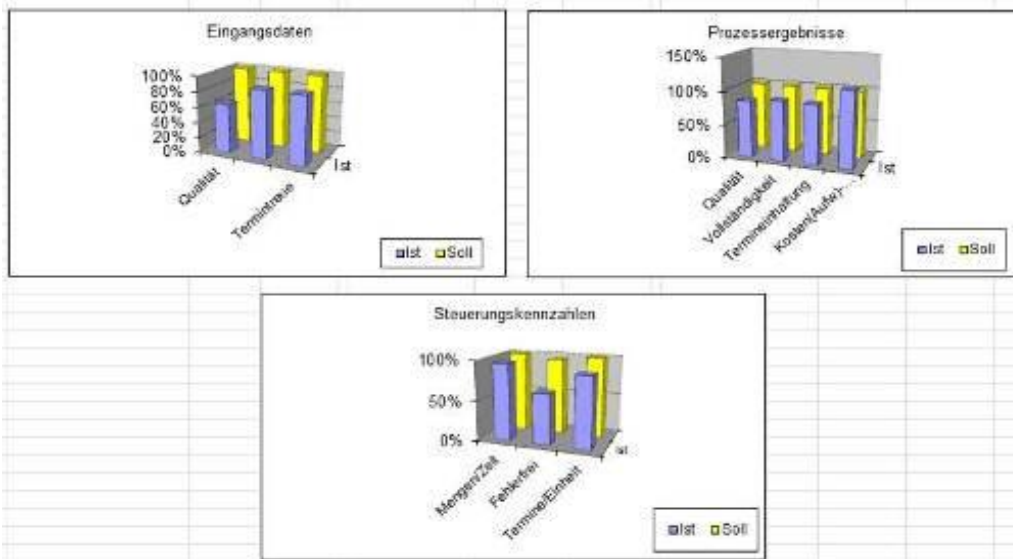
Ein wesentlicher Punkt der Analyse ist es auch, die Konsistenz der Schnittstellen zwischen den Akteuren der Prozesse und die Wahrnehmung der Prozessverantwortung durch die jeweiligen Prozess-Owner festzustellen bzw. die Notwendigkeit von Änderungen und Anpassungen zu erkennen und zu dokumentieren.

Prozessanalyse  
Prozessmanagement



Mag. Dr. Gerhard Wirth MBA

Darstellungen, Grafiken, Muster, etc.



100									
Prozess-Schritte	Dauer Min	Anzahl Fehler	mit Null Fehler	Fehlerquote in %	Kosten / Min	Kosten der Null-Fehler	Kosten Fehler je Step	Kosten Behebung	
Prozess-Step 1	55	5	95	5	€ 2,15	€ 11.233,75	€ 591,25	€ 1.460,39	
Prozess-Step 2	20	12	83	13	€ 1,20	€ 1.983,60	€ 296,40	€ 297,54	
Prozess-Step 3	30	12	70	15	€ 1,30	€ 2.739,85	€ 483,50	€ 164,39	
Prozess-Step 4	40	4	56	6	€ 1,50	€ 3.962,24	€ 252,91	€ 277,36	
Prozess-Step 5	55	5	61	7	€ 0,80	€ 2.702,25	€ 203,40	€ 594,49	
Prozess-Step 6	60	14	48	22	€ 1,10	€ 3.161,63	€ 891,74	€ 537,48	
Prozess-Step 7	70	8	40	17	€ 2,50	€ 6.957,98	€ 1.425,13		
				<b>39,8%</b>			<b>€ 4.144,33</b>	<b>€ 3.301,65</b>	
<b>Gesamtergebnisse</b>						<b>€ 32.741,30</b>	<b>€ 7.425,97</b>	<b>22,8%</b>	

