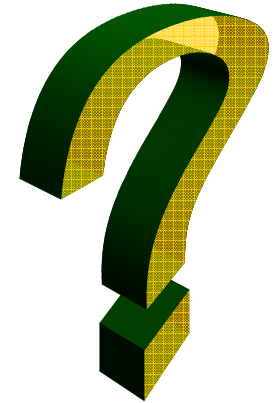




QFU – Der Partner für Ihr Unternehmen

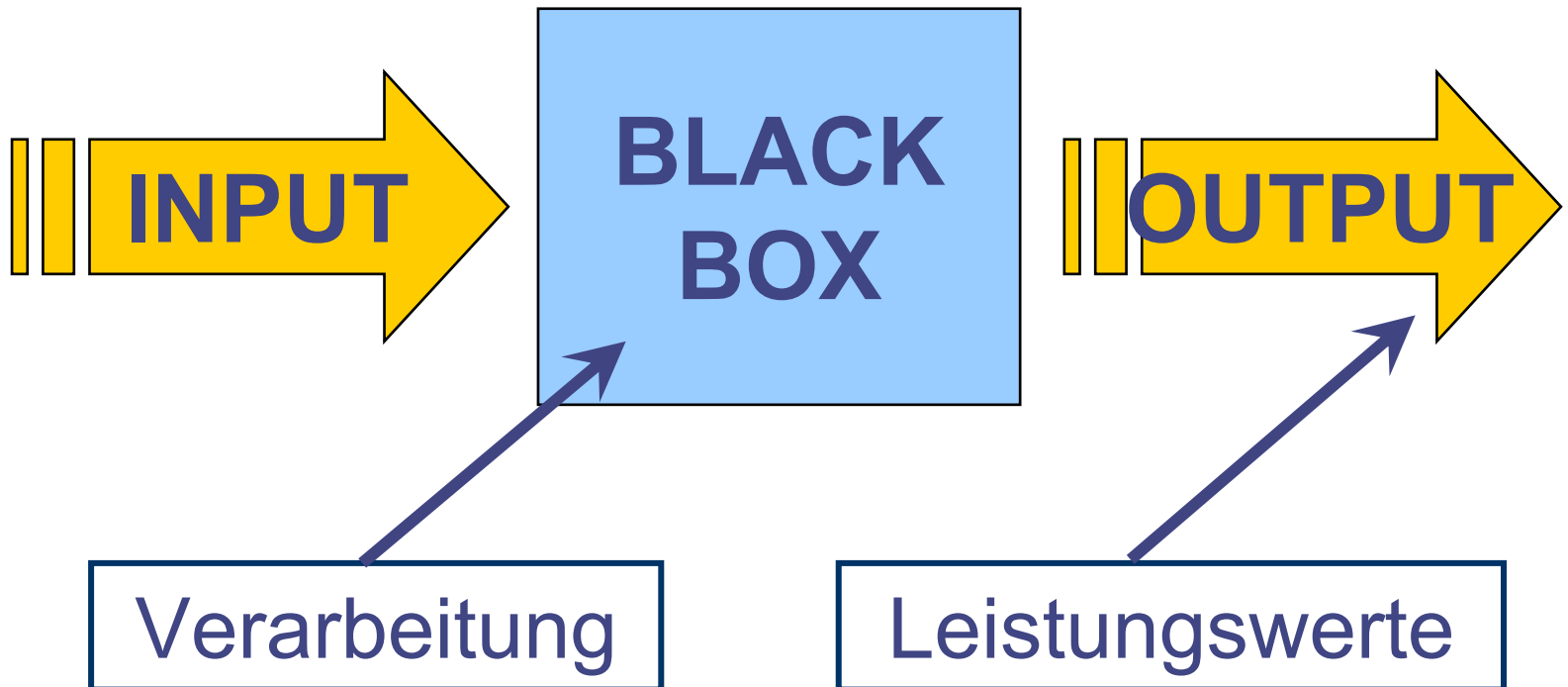
Was ist ein Prozess

**„Prozess ist eine Tätigkeit
 oder Folge von Tätigkeiten,
 die durch vorgegebene Mittel
 Leistungsergebnisse
 herstellen.“**



Was ist ein Prozess

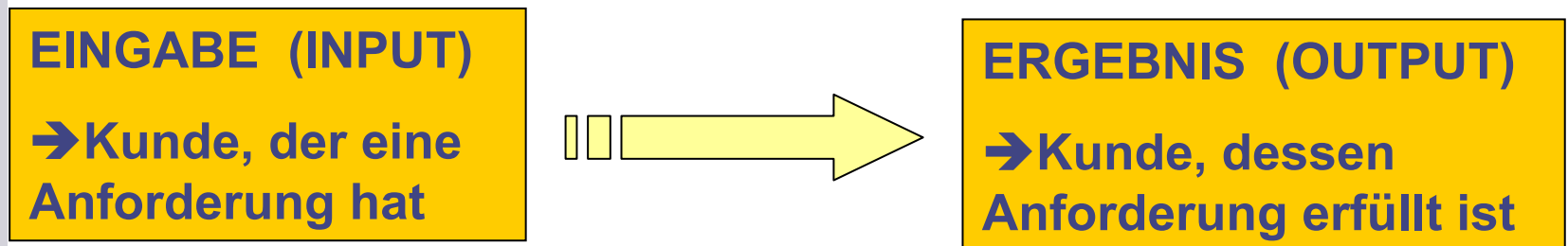
Prozesse benötigen Ressourcen und produzieren Leistungen, die gemessen werden können.



Prozess

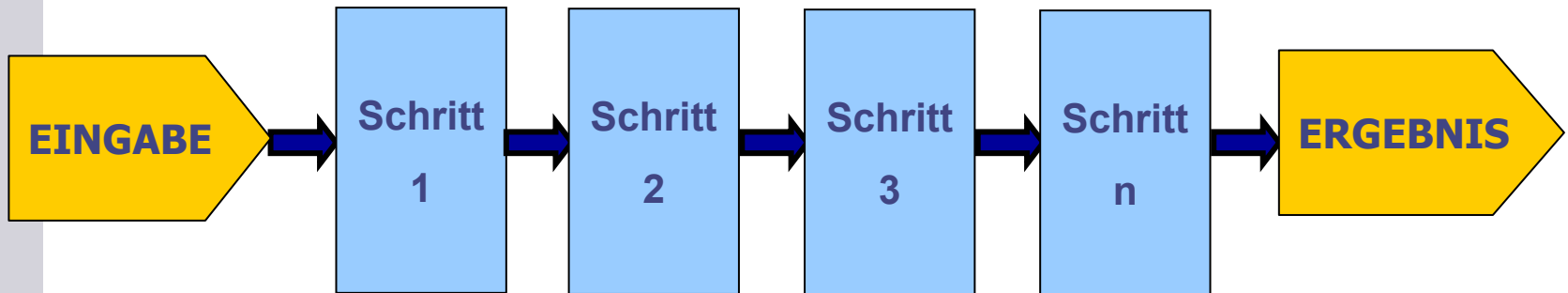
Ein Prozess ist eine **Kette** von wertschöpfenden **Prozessaktivitäten**, der ein Produkt oder eine Dienstleistung an eine Kunden (intern oder extern) liefert.

- Ein **Prozess** hat einen **Anfang** und ein **Ende**, die durch zwei **Grenzwerte** definiert sind und **Schnittstellen** zu vorherigen oder nachfolgenden **Prozessen** darstellen und so mit diesen Prozessen in **Wechselwirkung** treten.



Prozess

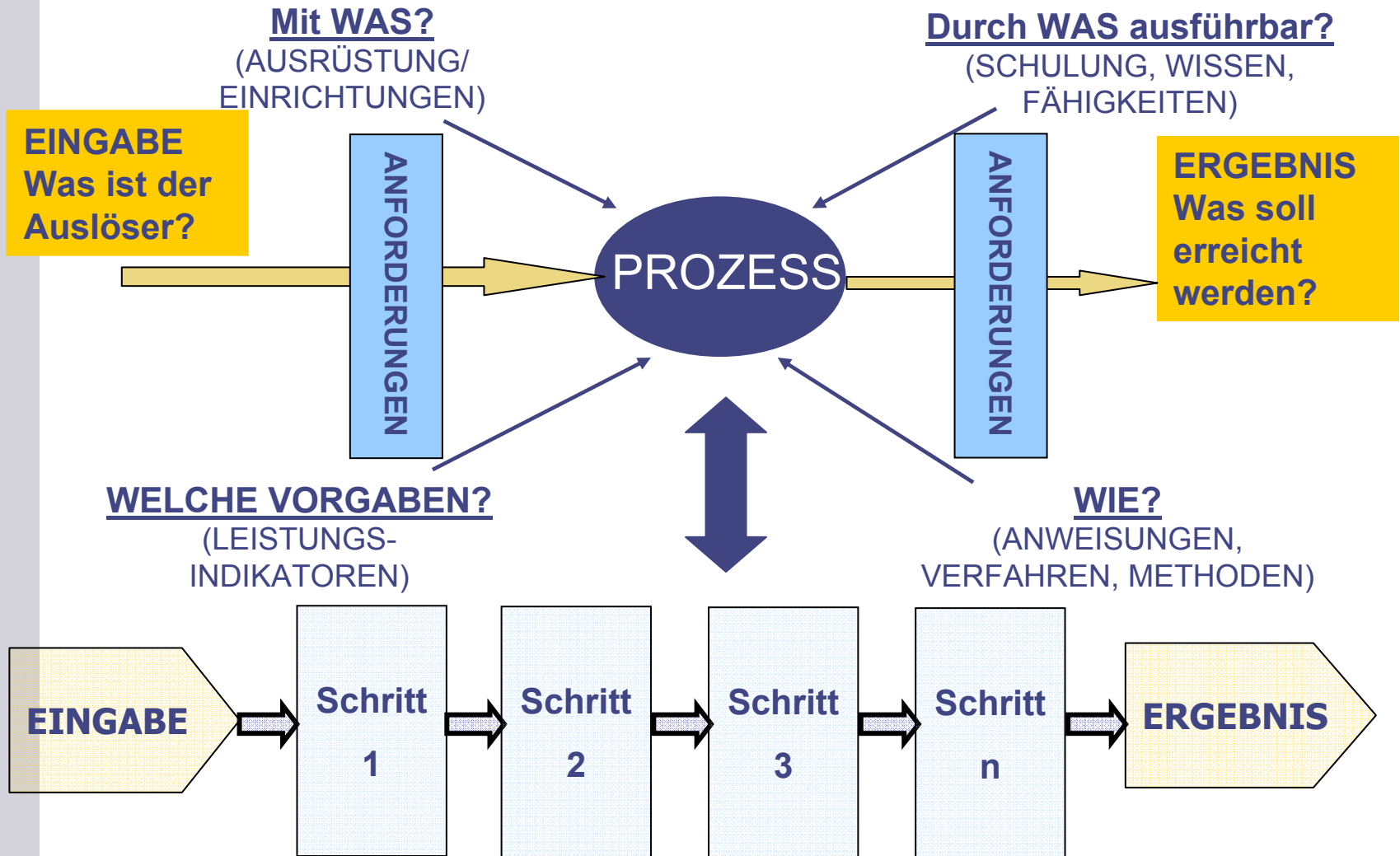
- Ein **Prozess** kann in eine **Kette** von **Teilprozessen** untergliedert werden. So lässt sich ein Prozess in **Teilschritte** aufteilen. Für alle Prozesse gilt ein so genanntes **Kunden-Lieferanten-Verhältnis**. Der in der Bearbeitungskette nachfolgende ist Kunde des vorherigen Prozesses. Außerdem ist er Lieferant für seinerseits nachfolgende Prozesse.



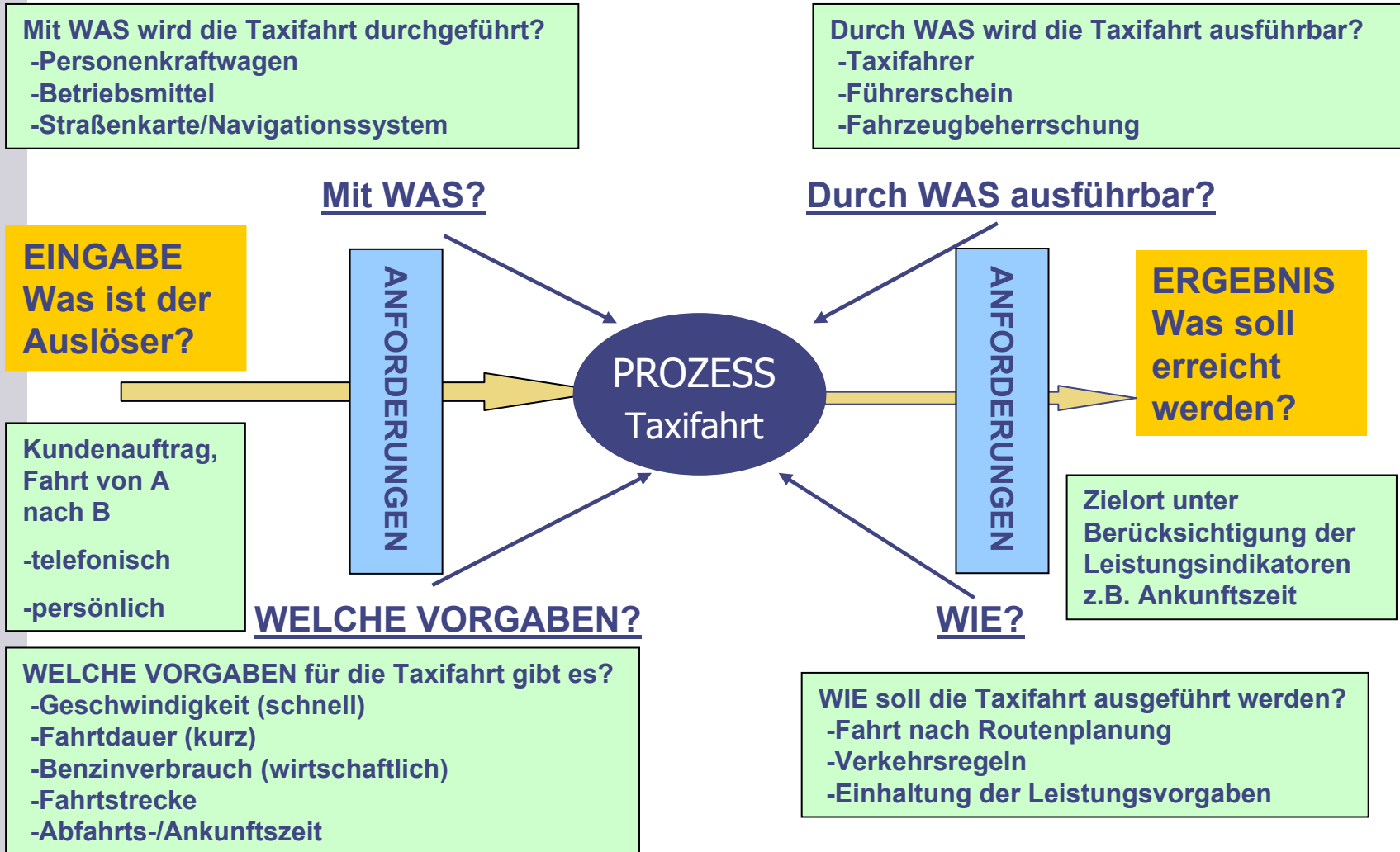
5 Grundsätze zur Prozessanalyse

- 1. Prozesse identifizieren**
- 2. Prozessabfolge festlegen**
- 3. Verantwortlichkeiten festlegen**
- 4. Schnittstellen (Input / Output) sicherstellen**
- 5. Wechselwirkungen regeln**

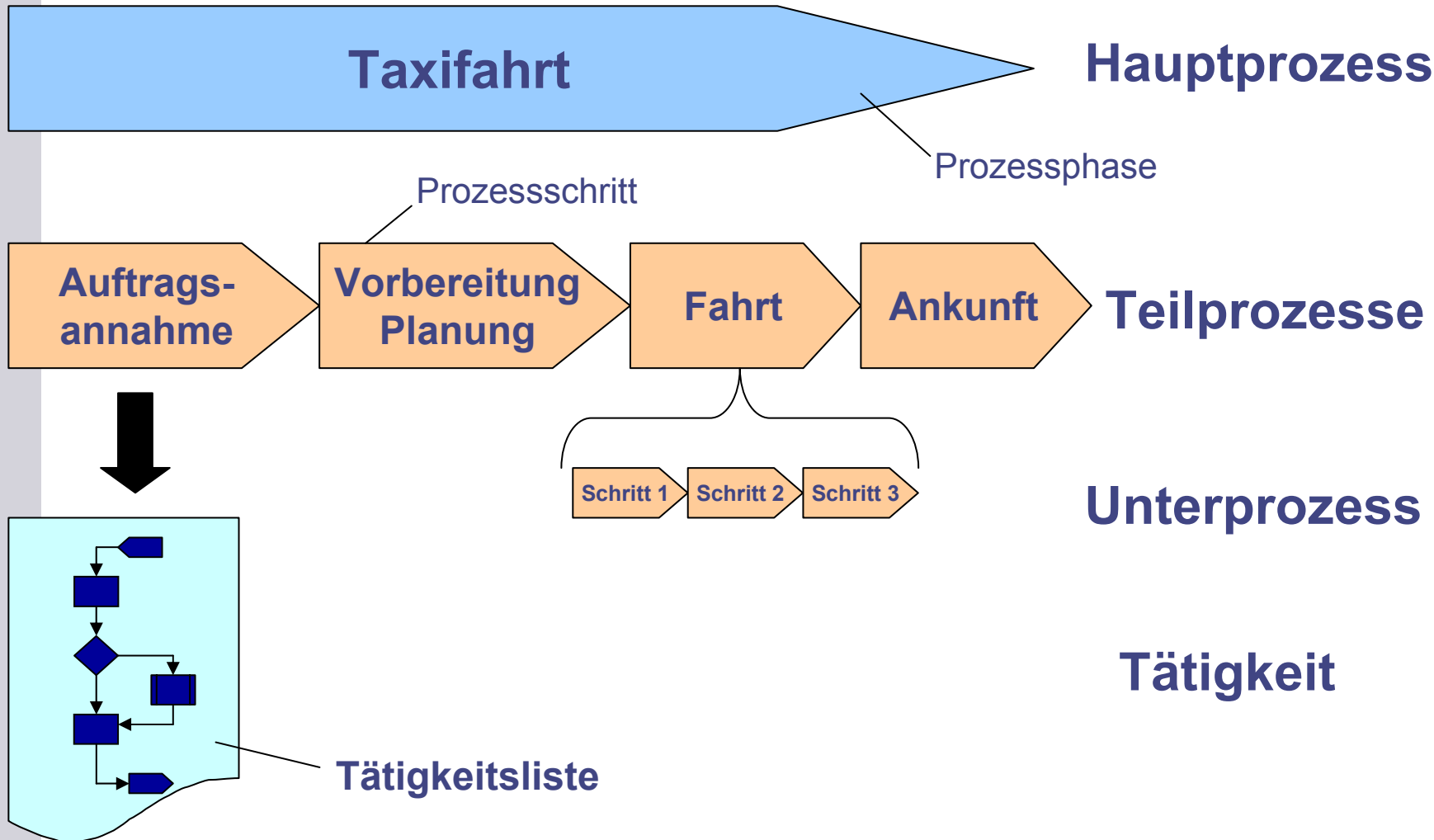
Prozessanalyse mittels Schildkrötenmethode

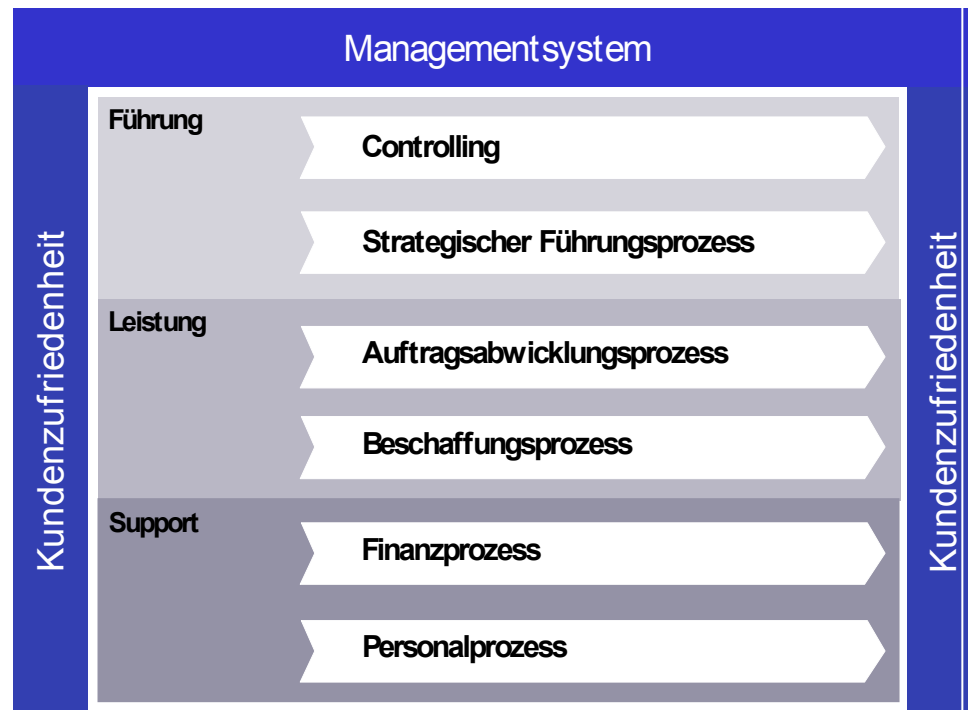


Prozessanalyse - Beispiel



Prozessebene und Detaillierungsstufen





Die Prozesskarte stellt die Prozesse übersichtlich und einfach dar. Durch die Klassierung lassen sich Prozesse nach verschiedenen Kriterien gliedern:

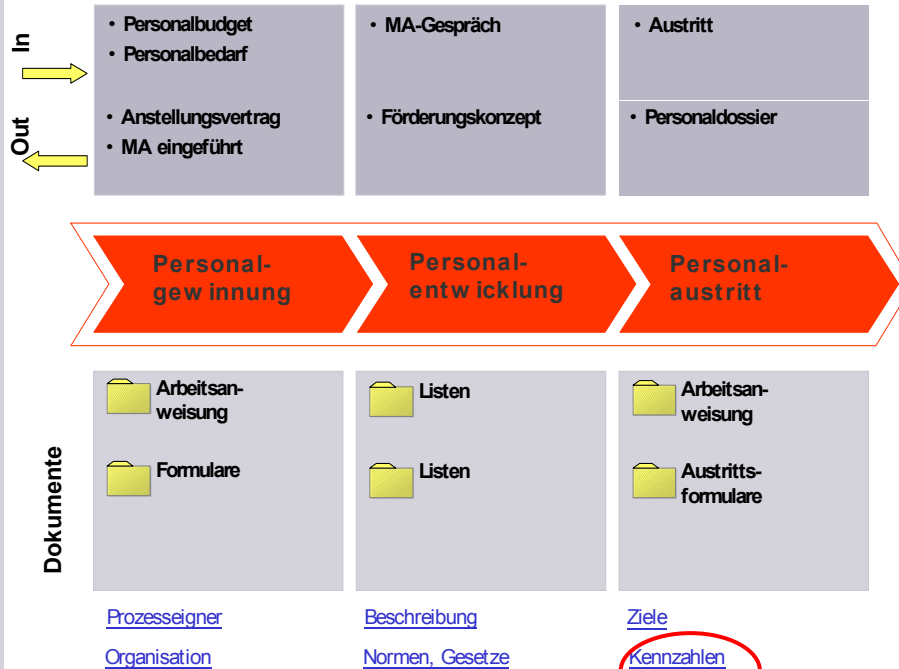
- Standardprozesse, Firmenprozesse
- Hauptprozesse und Unterprozesse
- Gruppenprozesse

Die Prozessbibliothek gibt Auskunft über bereits vorhandene Prozesse und deren Verwendung. Bei Ausbau oder Pflege des Systems lassen sich bereits definierte Prozesse aus der Prozessbibliothek auswählen.

Kleinprodukt AG

Personalprozess

[Ändern](#) | [Zurück zur Übersicht](#) | ?



- Prozessziel und Kennzahlen (Cockpit)
- Prozessphasen, Prozessinput u. -output
- Prozesseigner
- Normen, Gesetze, Vorgaben

Als integriertes Werkzeug verwaltet KWP-IMS alle wichtigen Dokumente, Formulare, Checklisten und Daten. Die integrale Prozessdarstellung vermittelt alle notwendigen Informationen und verlinkt weiterführende Prozesse. Durch die grafische Prozessabbildung wird das Prozessdenken gefördert und die Prozessumsetzung beschleunigt.

Prozess-Cockpit

IMS – webbasierende Softwarelösung

Cockpit - Microsoft Internet Explorer

Messreihen | Sollreihen

KW+P Informatik AG Cockpit

Organisationseinheit: **Trisa > FA > FAS**

Vorperiode von: **2003** | **November**

Perspektiven: Alle Prozess Personal Interne Kunden Finanz

Periodizitäten: Alle Monat Quartal Semester Jahr

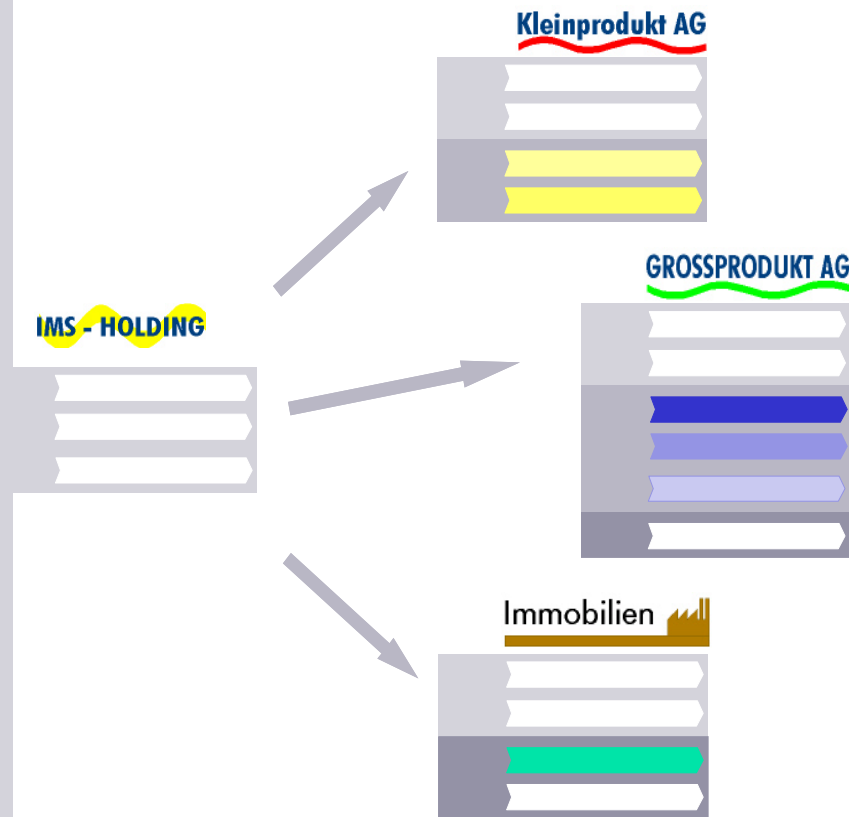
Name	Periode	Einheit	Istwert	Sollwert	IST/SOLL	Tendenz
Finanz						
Kostenstellenkosten	Oktober 2003	CHF	747'000	660'000	113.18%	
Lohnproduktivität	Oktober 2003	Stck/CHF	21.3			
Interne Kunden						
Stückzahlreichung	Oktober 2003	Stck	1'000	900	111.11%	
Personal						
Arbeitsicherheit	3. Quartal 2003	h	540			
Arbeitszeitproduktivität	Oktober 2003	Stck/h	586	900	65.13%	
Ausbildungsindex	1. Semester 2003		9'400	10'000	94.00%	
Ausbildungszeit	3. Quartal 2003	h				
Krankheitsstand	Oktober 2003	h	340	352	96.59%	
Lohnkosten	Oktober 2003	CHF	492'000	480'000	102.50%	
Prozess						
Ausschussquote	Oktober 2003	%	0.72	0.80	90.20%	
Maschinenbelegungsfaktor	Oktober 2003	%	67.00	75.00	89.33%	
Maschinenleistungsfaktor	Oktober 2003	%	74.00	75.00	98.67%	
Maschinen-Produktivitätsfaktor	Oktober 2003	%	46.00	50.00	92.00%	
Referenzzeiten	Oktober 2003	h	16'497	14'697	112.25%	

Die Zusammenfassung der wesentlichen Kerngrößen erfolgt im Cockpit des Kennzahlenmoduls

Hier besteht die Möglichkeit, auf einfache Art und Weise die gewünschte Analyseperspektive anzeigen zu lassen

Es kann für jede Organisationseinheit ein Cockpit erstellt und von den Benutzern selber den Bedürfnissen angepasst werden

Verdichtungen auf unterschiedlichen hierarchischen Stufen sind ohne grossen Aufwand möglich.



- Nutzen der Synergien zwischen den Firmen durch Teilstandardisierung der Managementsysteme und deren Prozesse
- Klare Zuordnung von Aufgaben und Verantwortung
- Bessere Kommunikation durch Koordination der Ziele, Vision und Kultur auf Basis der dokumentierten Gruppenprozesse
- Transparenz in den gemeinsamen Prozessen als Basis für effizienteres Arbeiten
- Durchgängige Mehrsprachigkeit (Standard: deutsch, englisch, französisch)

Highlights von KWP-IMS Prozess

- Unterstützt Managementsysteme nach ISO 9000:2008 oder EFQM-Modell
- Intuitive, einfach zu bedienende Oberfläche und daher sehr geringer Schulungsbedarf
- Prozesspflege durch Prozesseigner respektive durch Prozessteams
- Basis für GruppENZertifizierung durch Abbilden von übergreifenden Prozessen
- Modellierung aller Unternehmensprozesse durch Darstellung der einzelnen Stufen
- Anwendergerechte Prozessübersicht mit Darstellung der wichtigsten Prozessinformationen wie Phasen, Input/Output, Prozesseigner, Ziel und Dokumente
- Integrierte Dokumentenverwaltung für alle Dokumente des Managementsystems
- Benutzerverwaltung mit Rollen und Rechten