

Prozessmanagement

Wie klare Prozesse den Arbeitsalltag erleichtern

1. Begrüßung und Vorstellung

1. Begrüßung und Vorstellung

Maria Sundrum

- Geschäftsleitung Beratung bei der BBS
- Seit 7 Jahren im DRK
- Studium „Management Soziale Innovationen“
- Bankkauffrau
- Schwerpunkte in der Beratung der DRK-Gliederungen:
 - Organisationsentwicklung
 - Markt- und Wettbewerbsanalysen
 - Aufbau neuer Geschäftsfelder
 - Fördermittelberatung



1. Begrüßung und Vorstellung

Die fünf Geschäftsbereiche der BBS



Beratung



Datenschutz



IT&DMS



Rechnungswesen



Personalwesen

Schwerpunkte

Betriebswirtschaftliche
und organisatorische
Fragestellungen

Administrative
Dienstleistungen

Inhaltliche
Konzepte



Dauerhafte Services
und projektbezogene
Aufträge

1. Begrüßung und Vorstellung



Gründung 1999



100%ige Tochter des DRK Landesverbandes Westfalen-Lippe



50 Mitarbeitende



Deutschlandweit tätig mit Sitz in Münster



Bundesweit ausschließlich für Gliederungen des DRK

1. Begrüßung und Vorstellung

Agenda

- 1 Begrüßung und Vorstellung
- 2 Begriffsdefinition
- 3 Prozessarten
- 4 Vorgehensweise Prozessmanagement
- 5 Ausblick und Abschluss
- 6 Kontakt

2. Begriffsdefinition

2. Begriffsdefinition

„Unter **Prozess** versteht man die Gesamtheit aufeinander einwirkender Vorgänge innerhalb eines Systems. So werden mittels Prozessen Materialien, Energien oder auch Informationen zu neuen Formen transformiert, gespeichert oder aber allererst transportiert.“ (vgl. Gabler Wirtschaftslexikon)

Ein **Unternehmensprozess** ist ein „Bündel von Aktivitäten, für das ein oder mehrere unterschiedliche Inputs benötigt werden und das für den Kunden ein Ergebnis von Wert erzeugt“ (vgl. Hammer, 1999, S. 56)

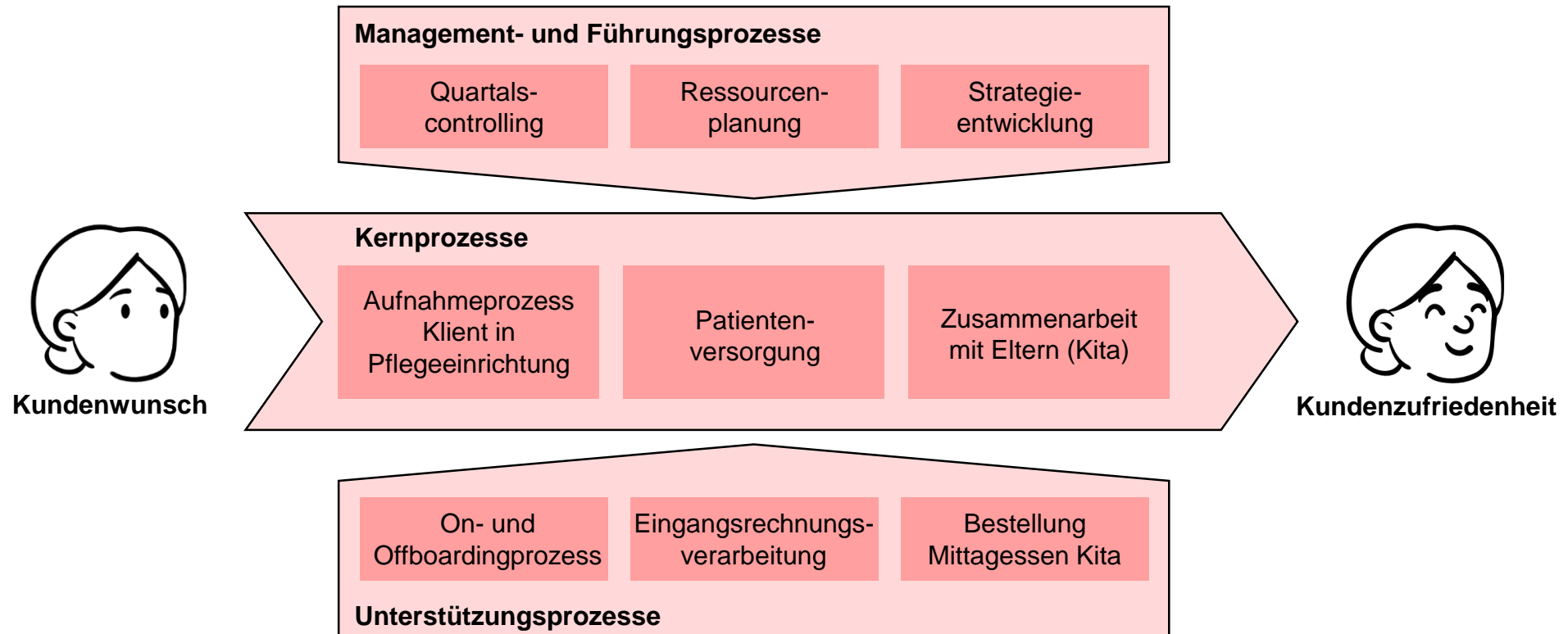
3. Prozessarten

3. Prozessarten

Logisch aufeinanderfolgende Aktivitäten zur Erfüllung von Aufgaben und Erreichung von Zielen



3. Prozessarten



4. Vorgehensweise

- 4.1 Prozesse erkennen
- 4.2 Prozesse beschreiben und visualisieren
- 4.3 Grundelemente der Prozessmodellierung und -beschreibung
- 4.4 Prozesse weiterentwickeln

4.1 Prozesse erkennen

1.



Überblick über Prozesse =
Prozesslandschaft

- Auflistung aller Prozesse in einer Organisationseinheit
- Sortierung der Prozesse in Kern-, Management- und Unterstützungsprozesse

2.



Fokussierung auf die Prozesse,
die genauer betrachtet werden
sollen

Kriterien:

- Häufig
- Fehleranfällig
- Viele Schnittstellen / Prozessbeteiligte / Hoher Abstimmungsbedarf
- Viele Medienbrüche

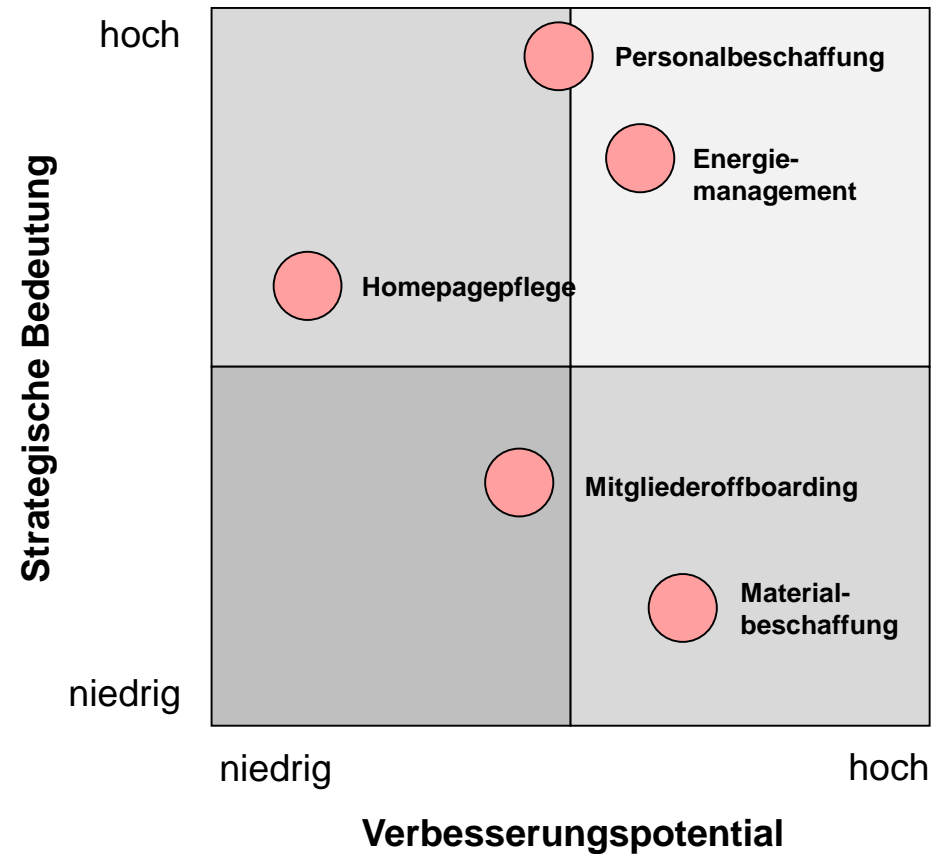
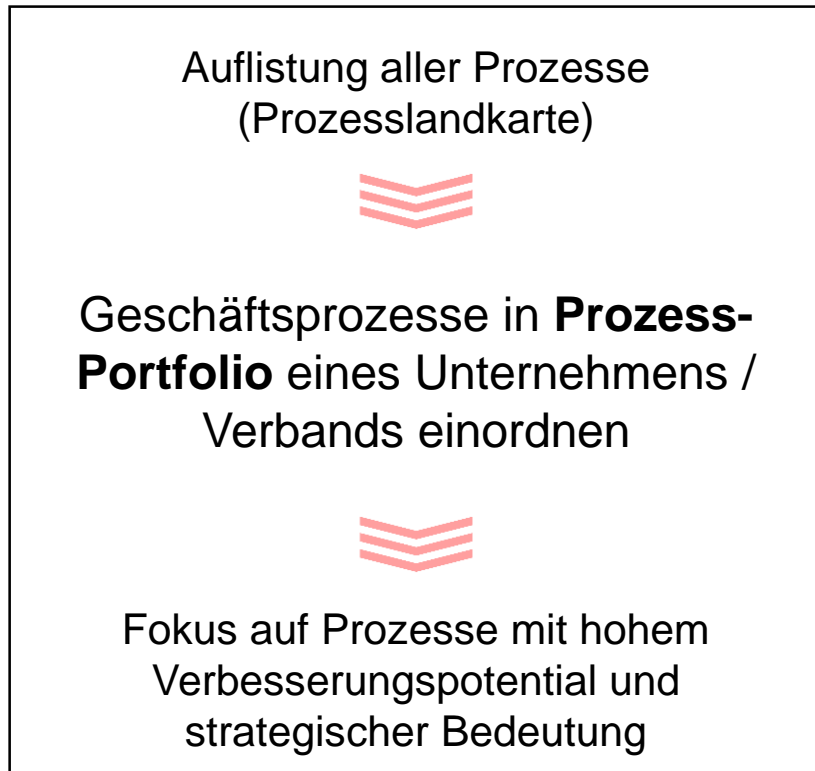
3.



Wege, um **Informationen** über
Prozesse zu erhalten:

- Gespräche mit Mitarbeitenden (Interviews) und Führungspersonen
- Sichtung von bestehenden Prozessbeschreibungen und anderen prozessrelevanten Unterlagen
- Stille Beobachtung bei Arbeitsvorgängen
- Teilnehmende Beobachtung/Hospitation
- Workshop

4.1 Prozesse erkennen



4.2 Prozesse beschreiben und visualisieren

Was ist das?



Anschauliches Bild, das einfach und verständlich zeigt, wie der Prozess abläuft und worauf es ankommt, damit er seinen Zweck erfüllt



Grafische Elemente, bilden logische Beziehungen zwischen Ereignis und Aktivität ab



Softwaretechnische Unterstützung zur Visualisierung: Visio

Zweck



Steuerungsaspekt



Organisationsaspekt



Informationsaspekt

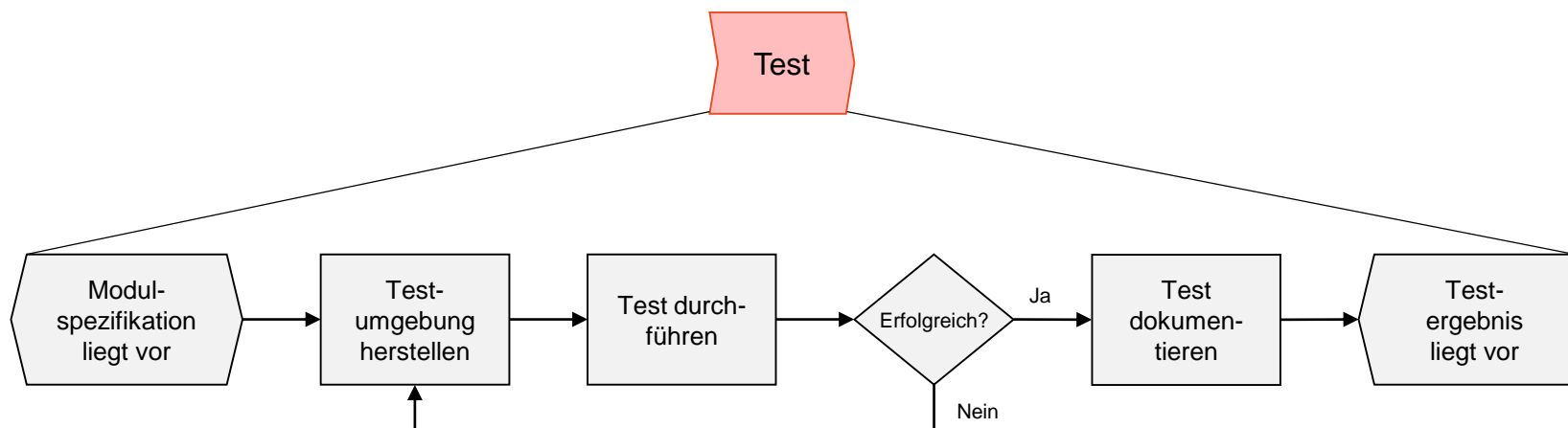


Kontrollaspekt

4.3 Grundelemente der Prozessmodellierung und -beschreibung

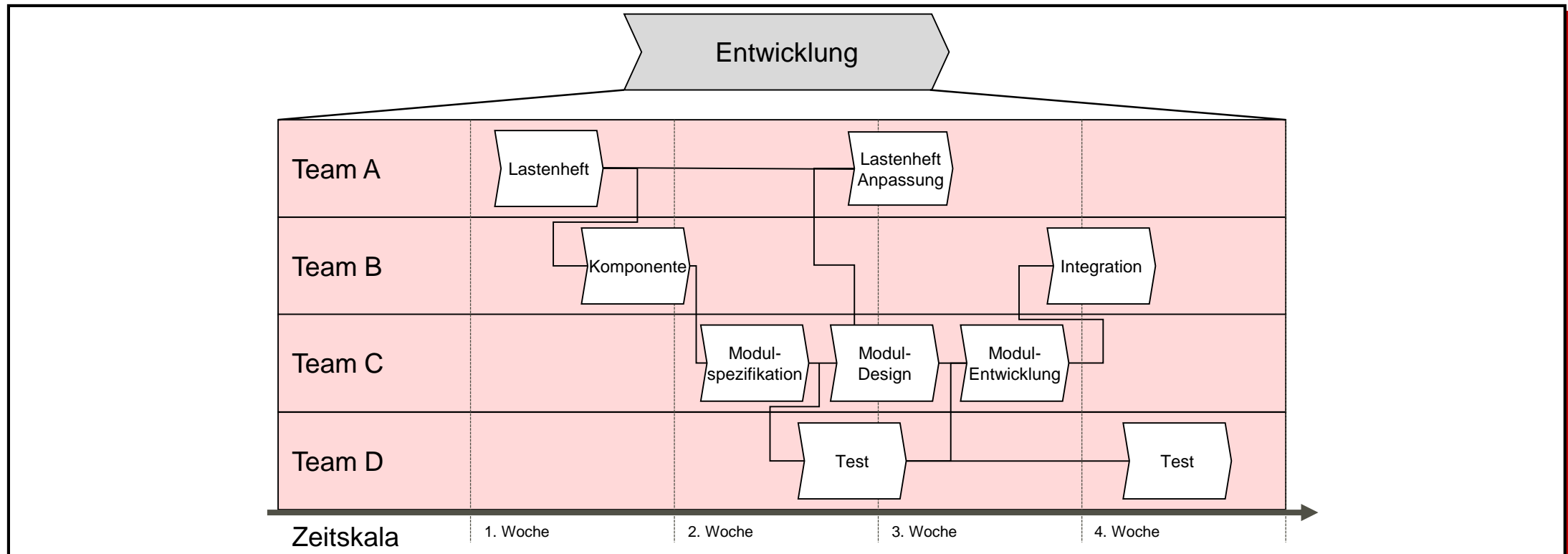
Ablaufdiagramm mit den einzelnen Ereignissen und Aktivitäten eines Teilprozesses (Beispiel)

Ereignisse und Aktivitäten im Teilprozess = Teilprozessschritte



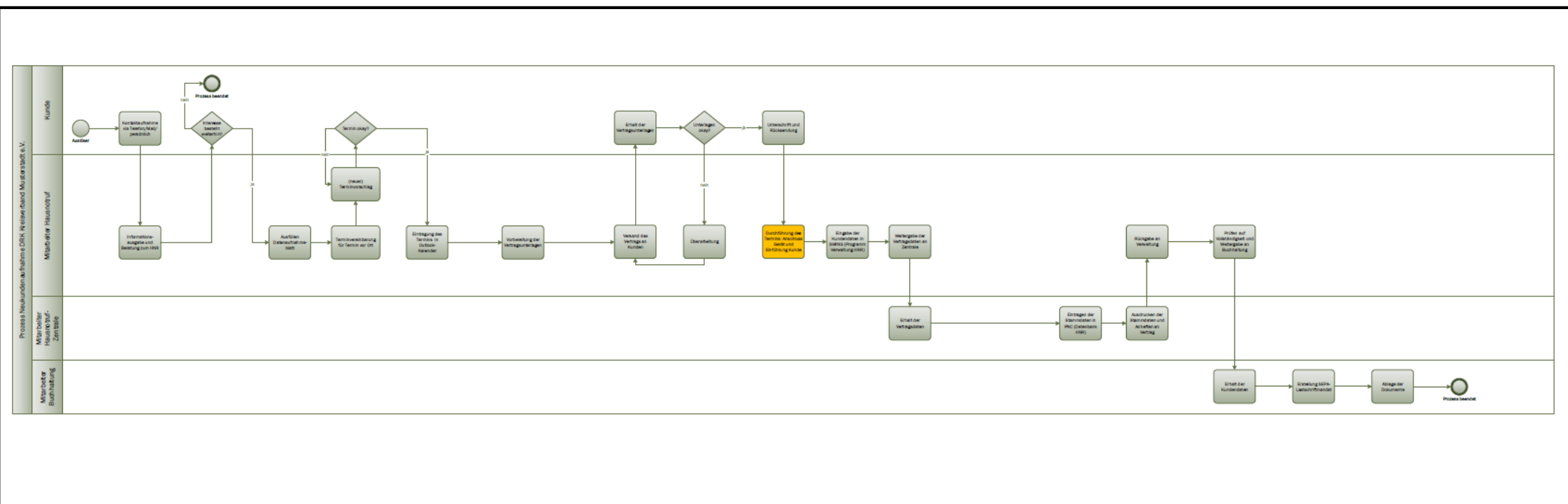
4.3 Grundelemente der Prozessmodellierung und -beschreibung

Hauptprozess im Prozessdiagramm mit seinen Verantwortlichen in Form einer „Swimlane“ (Beispiel)



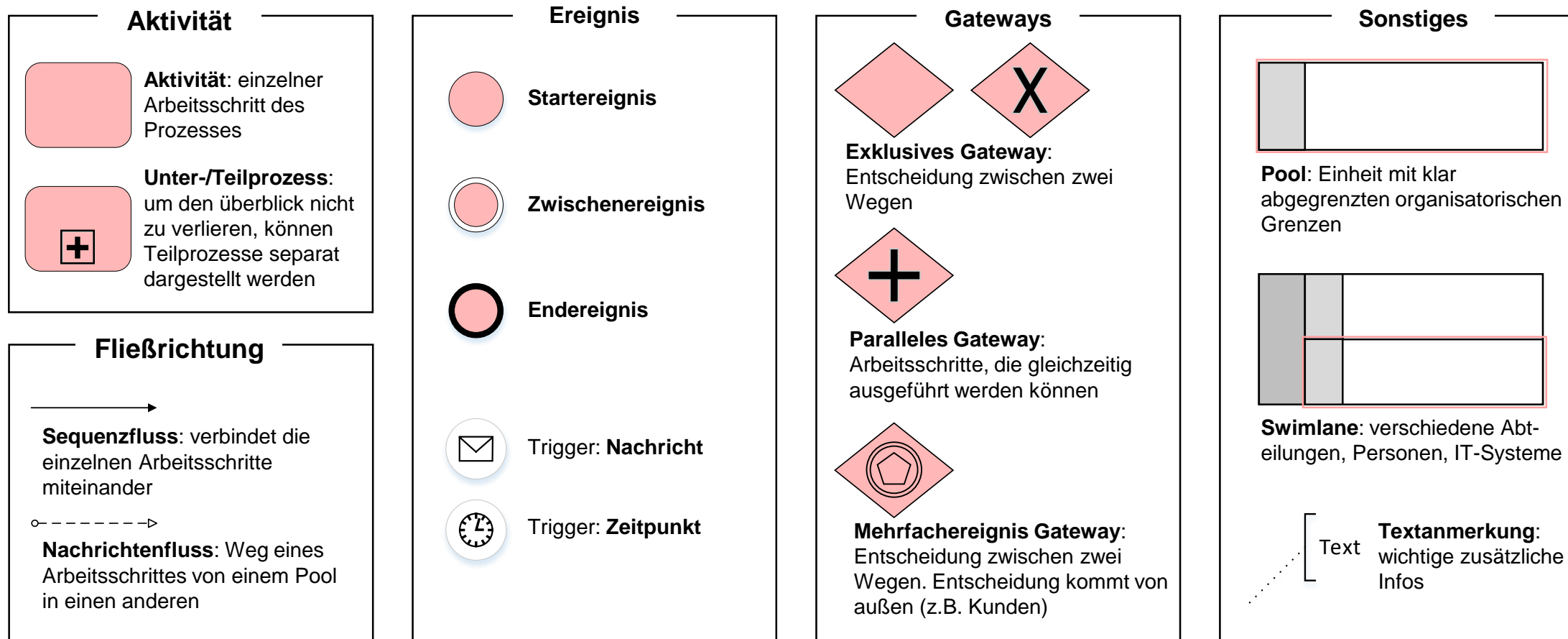
Exkurs: Visio und BPMN 2.0

Beispielprozess für die Neukundenaufnahme im Hausnotruf*:



* Für eine vergrößerte Darstellung siehe separate Datei

Exkurs: Visio und BPMN 2.0



4.4 Prozesse weiterentwickeln

Erhebung und Visualisierung der bestehenden Prozesse (IST-Prozesse)



Weiterentwicklung:

IST-Prozess werden näher betrachtet und die Schwachstellen / Probleme identifiziert



Gemeinsam mit den im
Prozess mitwirkenden
Mitarbeitenden



Workshops und
Einzelgespräche
eignen sich besonders



Mitarbeitende wissen am
besten wo Probleme
liegen



Mitarbeitenden eine
externe Perspektive
bieten

4.4 Prozesse weiterentwickeln

Gemeinsam wird der Prozess bis hin zum SOLL-Prozess weiterentwickelt



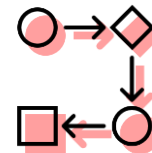
Identifizierte Schwachstellen im Detail anschauen



Oft gibt es viele verschiedene Lösungsmöglichkeiten



Optionen in der Gruppe diskutieren



Lösungsansätze visualisiert



Arbeitsalltag aller Mitarbeitenden richtet sich nach optimierten Prozessen

Wichtig: Prozessentwicklung findet laufend statt, d.h. sie ist nie mit dem ersten Entwurf eines SOLL-Prozesses abgeschlossen. Prozessverantwortliche entwickeln den Prozess laufend weiter.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt

DRK Landesverband Westfalen-Lippe

Betriebswirtschaftliche Beratungs- und Service-GmbH

www.drk-bbs.de

Maria Sundrum

Geschäftsleitung Beratung

0251 9739 – 248

Maria.sundrum@drk-bbs.de