

METHODEN ZUR STEIGERUNG DER PROZESSQUALITÄT



DIE HERAUSFORDERUNG

Unternehmen können sich heute nicht mehr allein über herausragende Produkte oder hochwertige Dienstleistungen vom Wettbewerb abheben. Um Kunden zu begeistern und Kosten zu senken, gilt es vielmehr, die Prozesse zu optimieren, mit denen sich Leistungen kostengünstig und schnell erbringen lassen. Stabile Prozesse erhöhen auch die Qualität der Leistung. Der effektive Einsatz von Werkzeugen des Qualitätsmanagements kann Durchlaufzeit und Kosten senken sowie Effizienz und Qualität von Prozessen entlang der gesamten Wertschöpfungskette eines Unternehmens verbessern.

Allerdings stoßen Anwender beim Einsatz von Methoden zur Prozessoptimierung auf vielfältige Herausforderungen:

- Ein gemeinsames Verständnis für Prozesse entwickeln.
- Die Messbarkeit der Qualität von Prozessen gewährleisten.
- Wirksame Prozessverbesserungen erzielen.
- Prozessverbesserungen nachhaltig umsetzen und Prozesse im Unternehmen leben.

INSTRUMENTE, METHODEN, VORGEHENSWEISEN

Das Fraunhofer IPT bietet Unternehmen ein strukturiertes Vorgehen zur Prozessoptimierung. Die eingesetzten Werkzeuge sind vor allem an die Anforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen angepasst:

Prozesse abbilden

- Wahl der richtigen Visualisierungssprache und des Abstraktionsgrads
- Modellierung der Schnittstellen, Verantwortlichkeiten, Informations- und Dokumentationsflüsse
- Methoden und Hilfsmittel wie Wertstrommethode, Prozess-Struktur-Matrix, Flowcharts, Blueprinting

Prozesse bewerten

- Auswahl einer geeigneten Bewertungssystematik auf der Basis von Kennzahlen
- Identifikation von Schwachstellen und Potenzialen
- Methoden und Hilfsmittel wie Balanced Scorecard, EFQM-Modell, Finanzkennzahlen, Reifegradmodelle

Prozessqualität optimieren

- Identifikation zentraler Ursachen von Schwachstellen
- Einsatz von Optimierungsprinzipien, um Verschwendung zu verringern oder sogar zu vermeiden
- Methoden und Hilfsmittel wie Theory of Constraints (TOC), Ishikawa-Diagramm, 5S

Prozessqualität absichern

- Einführung kontinuierlicher Mindeststandards, um Nachhaltigkeit zu gewährleisten
- Aktive Mitgestaltung der Abläufe durch die Prozessbeteiligten
- Methoden und Hilfsmittel wie Quality Gates, Schnittstellen-Harmonisierung, Prozesskettenmanager

ZIEL UND LÖSUNG

Den Abschluss eines erfolgreichen Prozessoptimierungsprojektes bilden sichtbare oder sogar messbare Verbesserungen als Ergebnis einer Prozessanalyse, einer Schnittstellendefinition und der festgelegten Lenkung von Informations- und Materialflüssen. Prozessfortschritte lassen sich nun anhand von Kennzahlen kontrollieren. Quality Gates sichern die Stringenz des Prozessablaufs. Die Implementierung der verbesserten Prozesse in die Unternehmensstruktur und IT-Systeme ist angestoßen und wird begleitet. Die dazu erforderlichen verantwortlichen Personen sind festgelegt. Typischerweise sinkt die Durchlaufzeit des betrachteten Prozesses und die Output-Qualität der Dokumente verbessert sich. Weitere Stellhebel, die die Prozesse verbessern können, sind bekannt.

Die Zusammenarbeit in einem Projekt mit dem Fraunhofer IPT qualifiziert Ihr Unternehmen zusätzlich zur späteren eigenständigen Prozessoptimierung. Das professionelle Projektmanagement des Fraunhofer IPT leitet Ihr Unternehmen sicher durch den gesamten Optimierungsprozess.

So profitieren Sie in einem Projekt mit dem Fraunhofer IPT durch

- ein systematisches Vorgehen, das Ihre Unternehmensprozesse verbessert,
- eine externe, vorbehaltlose Sichtweise auf Ihre Prozesse,
- eine Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter in den angewandten Methoden,
- ein professionelles Projektmanagement, das den Projekterfolg sicherstellt.

**Fraunhofer-Institut für
Produktionstechnologie IPT**

Steinbachstraße 17
52074 Aachen
Telefon +49 241 8904-0
Fax +49 241 8904-198
info@ipt.fraunhofer.de
www.ipt.fraunhofer.de

Ansprechpartner

Dipl.-Ing. Wirt.-Ing. B.Sc. Eike Permin
Telefon +49 241 8904-452
Fax +49 241 8904-6452
eike.permin@ipt.fraunhofer.de

Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Markus Große Böckmann
Telefon +49 241 8904-479
Fax +49 241 8904-6479
markus.grosse.boeckmann@ipt.fraunhofer.de