

Ein Qualitätsmanagement muss her – aber wie & welches?

In der heutigen Zeit sind Netzwerklösungen und fast an jedem Arbeitsplatz ein PC zum Standard geworden. Im Irrgarten der Normen "DIN ISO EN TS QS" und was es nicht noch alles gibt, da soll jeder wissen wie, was und warum.

Das können wir in diesem Bericht nicht klären, aber wir können Ihnen helfen einen vernünftigen Einstieg zu finden. Jeder weiß im Prinzip für welchen Bereich er eine Bewertung und letztendlich eine Überarbeitung seines System benötigt bzw. einführen möchte. Bedenken wir, dass fast alle Veröffentlichungen immer mehr über die prozessorientierte Umsetzung reden und schreiben. Ich möchte dem zustimmen und in dieser Abhandlung einiges zur und über die Umsetzung der Prozessorientierung schreiben. Oftmals wird beim allgemeinen Sprachgebrauch das Wort prozessorientiert verwendet und manch einer fragt sich, was meinen die denn damit. Prozessorientierung ist nicht Neues und wird eigentlich seit Menschengedenken verwendet. Die einen bewusster und die anderen unbewusster, aber jede Handlung sofern bewusst gesteuert, ist auf eine Art prozessorientiert.

Da Darstellung und Beschreibung aber immer unterschiedlich ist, hat es auf diesem Gebiet keine Normierung gegeben. Die Einen sprechen von ereignisgesteuerten Prozessabläufen und die Anderen von Darstellungen nach DIN ISO. Zusammengenommen sprechen beide Parteien vom selben, nur werden die Abläufe grafisch anders dargestellt. Sie werden sich fragen, für alles existieren Normen und Verordnungen nur für die Darstellung da darf jeder was er will. Nun ja ganz so ist es ja auch nicht, aber bei der Vielzahl von Werkzeugen und Hilfsmitteln ist nun mal sehr schwer sich auf eine durchgehende Darstellung zu einigen.

Jeder Hersteller "von Prozessmodellwerkzeugen" verfolgen unterschiedliche Zielstellungen zur Erreichung seiner Ergebnisse. Bedenken Sie was ARIS, SiSy und Microsoft Visio für Unterschiede mit sich bringen.

3 Werkzeuge im Vergleich

ARIS Toolset

Das ARIS-Toolset basiert auf der von Prof. Scheer entwickelten Architektur integrierter Informationssysteme ARIS. Es zielt vornehmlich auf die Gestaltung und Dokumentation betrieblicher Informationssysteme. flegeaufwendungen der Projektstände

Microsoft Visio- 2003

Die neue Visio-Version bietet Ihnen viele neue Möglichkeiten Diagramme zu erstellen und damit Informationen verständlicher zu vermitteln. Entwerfen, dokumentieren und analysieren Sie Unternehmensprozesse mit kompletten Vorlagen oder einzelnen Shapes. Die Diagrammtypen unterstützen die wichtigsten Qualitätskontrollsysteme wie Six Sigma, ISO 9000 und TQM.

SiSy QM - HTML

SiSy Qualitätsmanagement ist ein Werkzeug zur Verwaltung der im Unternehmen existierenden und verwendeten Informationssysteme. Diese werden in unterschiedlichen Sichten und Darstellungen strukturiert und anwendungsorientiert verwaltet. SiSy dient nicht nur zur Darstellung von Prozessstrukturen und Informationssystemen sondern auch zur Dokumentation in Word, Excel und HTML (Intranet-) Lösungen.




Eine "kleine" Benchmarkstudie kann bei der RMS Deutschland per [Mail, unter dem „Stichwort QMS“](#), abgerufen werden. Diese Datei steht per PDF zur Verfügung und wurde für ein Schulprojekt im IT-Bereich erarbeitet.

Zurück zum Kerngedanken, welches Werkzeug, was für eine Darstellung und welche zu erwartende Ergebnisse sind für die Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystem erforderlich. Unsere kleine Exkursion durch die 3 genannten Werkzeuge weist schon eine Menge Unterschiede im Bereich der Anwendung, Umsetzung, Darstellung, Handhabung, Ergebnisse und des Anschaffungswertes auf.

Um jedoch eine schnelle und einfache Auswahl treffen zu können, müssen wir uns über den Preis, das Leistungsspektrum und über die zu erreichenden Ziele Gedanken machen.

Bei der Betrachtung der 3 Werkzeuge legen wir nachfolgende Kriterien fest:

1. Anschaffungskosten
2. Aufgabenumsetzung (Prozesskosten / FMEA)
3. Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO / TS (QMS)
4. Dokumentationen nach DIN ISO / TS
5. Intranetlösungen
6. Pflegeaufwendungen der Projektstände

	Anschaffungskosten / Erweiterung	Anpassung zu Teilbereichen	QMS	Dokumentationserstellung	Intranetlösung	Projektpflege
ARIS-Toolset 	sehr hoch	Optimal	Gut	sehr Gut	Machbar	Gut/ Leicht ^{*1}
Visio 2003 	sehr preiswert	teilweise	machbar	machbar	zum Teil machbar	Aufwendig
SiSy QM Tool 	günstig	Vorhanden	sehr Gut	sehr Gut	Gut realisierbar mit MS-Internetexplorer	Gut/ Leicht ^{*2}

*1 Die Beherrschbarkeit erfordert einen großen Schulungsaufwand.

*2 Der Aufwand für die Umsetzung ist mit wenig Schulungsaufwand beherrschbar.

Um für ein Unternehmen, mit einer Beschäftigungszahl von 20 – 150 Mitarbeitern, ein Werkzeug auswählen zu können, kommt es zum Einen auf den Anwendungsfall und zum Anderen auf das zu erreichende Ziel an. Gehen wir von einem Qualitätsmanagement nach DIN ISO / TS aus und bewerten dies an Hand vom SiSy QM Tool mit seinen unterschiedlichen Add-On.

Welcher Industriezweig auch immer, ob Automobilindustriebetrieb, Sanitätshaus, Apotheke, Großbäckereien oder die klassischen Handwerksbetriebe, bei der Einführung oder bei der Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems werden Prozesse realisiert die wiederum zur Erfüllung der Kundenanforderung dienen. "Last but not least" – zur Analyse, zur Beherrschbarkeit und zur Optimierung von Abläufen / Prozessen sollten diese bekannt sein. Damit man sich mit den Abläufen im Unternehmen befassen kann sollten diese grafisch dargestellt werden.

Wir reden über Prozesse und deren Darstellungen, aber dabei gehören noch eine Vielzahl an weiteren Informationen dazu. Wer steuert die Abläufe, wer ist für verschiedene Handlungen (Aufgaben) verantwortlich und welche Informationen werden verwendet bzw. werden in der Handlung oder auch am Ablauf erzeugt. In den unterschiedlichen Fachkreisen wird auch vom so genannten 3 W-Modell gesprochen → **Wer** macht **was** und **womit**. Somit kommen wir zum Ablaufmodell zurück und können bemerken, dass eine Abbildung von Prozessen zu einem Zweck dienen – eine vereinheitlichte Darstellung auszudrücken was wir tun, wer die Verantwortung trägt und welche Informationen verbraucht oder erzeugt werden. Würde aus einem solchen Ablauf auch noch ein Dokument ableitbar sein, wie zum Beispiel eine Prozessdokumentation, eine Prüfanweisung oder auch nur eine Arbeitsanweisung, so wäre das Zeichnen von Prozessen ja nicht nur eine grafische Vorarbeit sondern eine sinnvolle Verbindung zwischen Darstellung und

Beschreibung. Richtig, so ist es bei ARIS und SiSy, wie auch bei den anderen datenbankorientierten Tools.

Stellt sich doch gleich die Frage, wie hoch ist der immer wiederkehrende Änderungsaufwand in einem erstellten Projekt? Wie bereits erwähnt, kann man aus Prozessen komplette Dokumentationen ableiten. So können auch aus allen anderen Bereichen der Projektstruktur, wie zum Beispiel der Organisation, den technischen Ressourcen, den Informationen und Daten Belege, Berichte und Beschreibungen abgeleitet werden. Dies lässt den Schluss zu, wird in der Darstellung und deren Beschreibung eine Änderung durchgeführt so wird sich die Dokumentation anpassen.

Nun werden Sie sich fragen, wie kann das alles funktionieren und wie kompliziert muss das wohl sein? Glauben Sie mir, es ist ganz simpel und einfach genau wie die 4 Buchstaben von SiSy → **Simple System**. Mit einer 2- max. 3tägigen Schulung sind Sie in der Lage Ihr eigenes System zu erarbeiten. Sie können sich aber auch professionelle Hilfe bei unseren Kompetenzpartnern holen. Diese, wie auch wir, erstellen Ihr komplettes QMS mit SiSy und Sie werden befähigt dieses danach selbst zu betreuen, aber das entscheiden Sie selbst.

Ich möchte Ihnen noch einen kleinen Ausblick auf die grafische Darstellung und deren Methoden zur Auswertung geben und gleichzeitig den erheblichen Vorteil eines HTML-Projektes, welches im Intranet oder auch auf einer CD verwendet werden kann, erklären und an kleinen Beispielen (zum downloaden) veranschaulichen.

Lassen Sie uns bei den Strukturen von Projekten beginnen und hierbei an der DIN ISO 9001:2000 orientieren. Alles was ich Ihnen zeige dient nur zur Veranschaulichung und soll keine Ableitungen für einen speziellen Fall schildern. Was für

Informationen sind alle notwendig um ein QMS zu erstellen und um es erfolgreich umzusetzen?

Bekannt sein sollte bzw., Ermittelt werden muss:

- ✚ Alle relevanten Informationen zum Unternehmen;
- ✚ der Aufbau bzw. die Bezeichnungen der in der Organisation geltenden Abteilungen, Stellen bis hin zu den Stelleninhabern, die in der Unternehmung verwendeten und verfügbaren techn. als auch personellen Ressourcen,
- ✚ geltende Formblätter, Richtlinien, Verordnungen, interne- & externe verwendete Dokumente,
- ✚ bereitgestellte Programme und Anwendungen,
- ✚ Abläufe – Prozesse und deren Zusammenwirken (Unternehmensmodell)
- ✚ Infrastruktur
- ✚ um nur einige zu nennen.

Um diese ganzen Informationen in eine sinnvolle und logische Reihenfolge zu bekommen, verwendet man zum einen die NORM und zum anderen ein bereits Strukturiertes Add-On mit einem Vorgehensmodell nach DIN ISO 9001:2000.

Die Norm (ISO 9001:2000) besteht aus 8 bzw. 9 Kapiteln, wenn man das Kapitel 0 [Einleitung mit betrachtet]. Und genauso ist das Vorgehensmodell in SiSy QM strukturiert, wie in nachfolgender Abbildung 1 zu sehen ist.



Abbildung 1

Betrachten wir unsere vorangegangene Erfassung der benötigten Informationen, so muss man nun nur noch das jeweilige Kapitel bearbeiten.

Im nachfolgender Abhandlung möchte ich Ihnen den Bereich des Prozessleitbildes, einen Ausblick auf das Kapitel 4 und einen Einblick in das Online-Projekt der DIN ISO bzw. vom Add-On geben.

Beginnen wir mit dem **Prozessleitbild (Abbildung 2)**.

In der Darstellung hätte der Anwender schon eine voll Funktionierende Oberfläche für den HTML Export, bzw. das Online-Projekt vorgegeben.

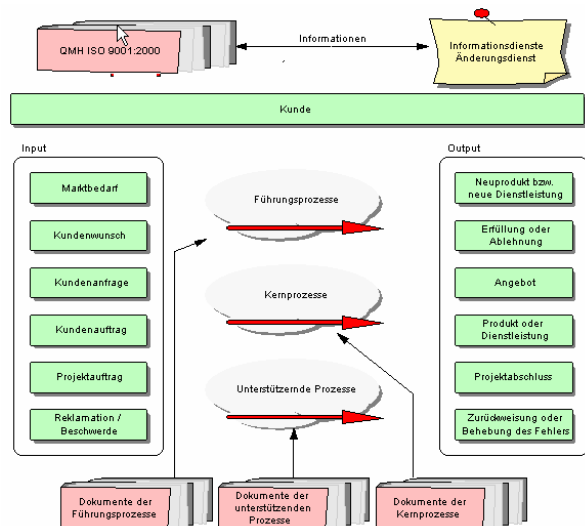


Abbildung 2

Der User kann über des **“rote Buch“ QMH ISO 9001:2000** gleich zugriff auf das Unternehmenshandbuch.

Über die Führungsprozesse, Kernprozesse und die unterstützenden Prozesse gelangt der Interessent an die jeweiligen Ablaufdarstellungen und deren Dokumente. Die **“roten Bücher“** an unteren Bildrand beinhalten die Kompletten Dokumente zu den einzelnen Abläufen mit dem jeweils dazugehörigem Link zum PDF.

Das **Kapitel 4** beinhaltet alles zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen. Die gelenkten Dokumente – Formblätter müssen aber erst einmal erfasst werden. Nach deren Erfassung macht sich eine Prüfung, der Verwendungsfähigkeit, erforderlich. Bekanntlich werden in den Unternehmungen viel zu viele Formblätter verwendet und eine sinnvolle Auswertung bringt in den meisten Fällen eine große Vereinfachung mit sich.

Ich muss einen Einwand bringen, denn ich kenne auch Unternehmen in denen erst nach der Einführung von Formblättern eine sichtliche Verbesserung der Funktionalität von bestimmten Aufgaben zu verzeichnen war. Schauen wir uns den Aufbau im Kapitel 4 näher an.

In der nachfolgenden Abbildung wird die Struktur vom Kapitel 4 bereits vorgegeben.

Das "grüne Buch" kann alle internen und externen Dokumente mit deren Eigenschaften verwalten.

Im Ordner "Aufzeichnungen/ Formblätter / Vorlagen", es sagt der Name schon, werden alle dazugehörigen und im Unternehmen geltenden Dokumente angelegt und verwaltet.

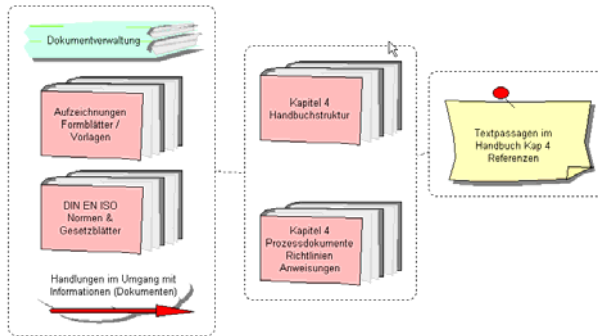


Abbildung 3

Im Ordner werden die "Normativen Verweisungen" verwaltet. Sie können dies bereits im Kapitel 2 des Bausteines anlegen. Für eine bessere Übersicht und Durchgängigkeit werden Sie jedoch im Kapitel 4 aufgefördert. Im Bereich "Handlung im Umgang mit Informationen (Dokumenten)" werden Abläufe als Anregung vorgegeben.

Beispiel: Grundlage für die Erstellung von Prozessdarstellungen mit SiSy QM [Wie ein Prozess aussehen kann werde ich im Anschluss an das Kapitel erklären und darstellen.]

Die beiden anderen "roten Bücher" beinhalten zum einen das Komplette Handbuchkapitel der Norm und zum anderen alle Prozessbeschreibungen, Richtlinien und/oder Anweisungen. Die bereits vorgegebenen Strukturen und Informationen können zu jeder Zeit vom Anwender geändert und vor allem angepasst werden. Wir verstehen den Add-On und die damit verbundenen Vorgaben lediglich als Anregung und hilfreiches Beiwerk.

Kommen wir nun zu den Prozessdarstellungen und deren oft beschriebenen Eigenschaften. Liest man die Fachzeitschrift "Qualität und Zuverlässigkeit" oder andere Fachveröffentlichung über Darstellung und Wesen von Prozessen, so fragt man sich oft, kann man sich bei der Darstellung von Prozessen nicht einfach mal einigen. Jeder Hersteller hat so seine eigenen Symboliken und Eigenheiten der Darstellung.

Die Bildung kann den Lehrplan für die Auszubildenden in keiner Weise verallgemeinern, sondern muss stetig einen Kompromiss schließen.

Die Buchindustrie freut sich und die Autoren für Bücher schießen wie Pilze aus dem Boden, eigentlich komplett entgegengesetzt zu den Inhalten der Normen.

Nachfolgende Abbildungen [4-7] zeigen Ihnen schon einmal, dass auch die Hersteller von SiSy sich anpassen mussten. In der Abbildung 4 wird die klassische Prozesssymbolik der EPK-Technologien dargestellt.

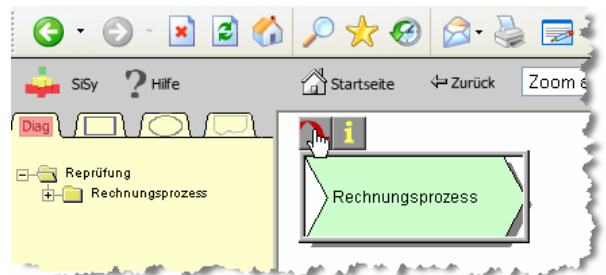


Abbildung 4

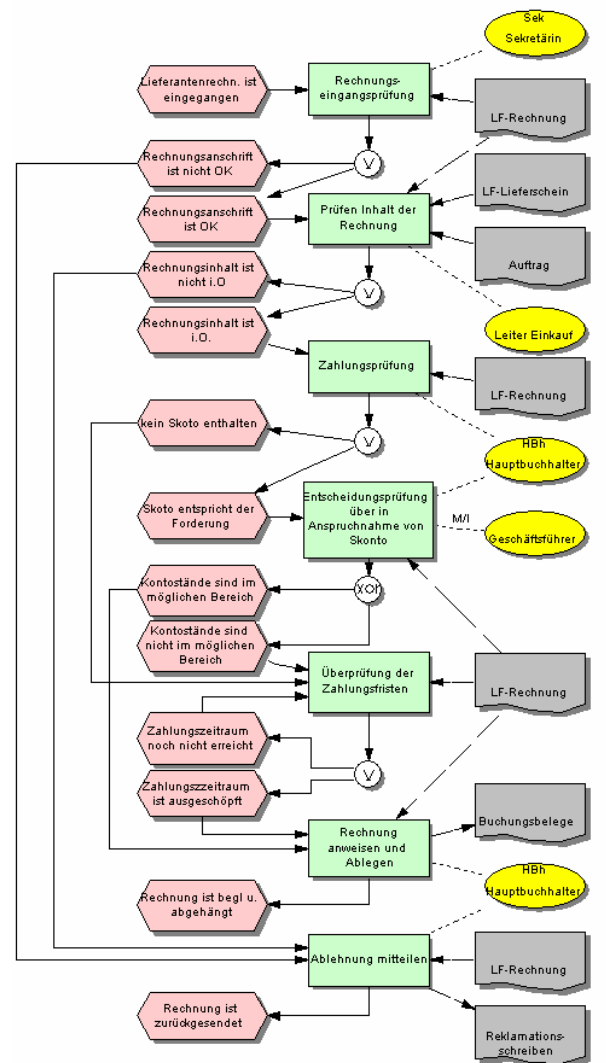


Abbildung 5

Diese Prozessdarstellung (Abbildung 5) ist einigen von uns geläufig. eEPK → ein Ereignis ist

erforderlich damit eine Handlung durchgeführt wird und nach dessen Beendigung entstehen wiederum Zustände. Schauen wir uns den vorangegangenen Aufbau einmal näher an. Dieser Prozess beinhaltet die Vorgehensweise bei der Überprüfung einer (externen) vom Lieferanten beigestellten Rechnung.

Den selben Prozess stellen wir nun in den Regeln des Qualitätsmanagement dar. In der Abbildung 6 & 7 werden Sie bemerken, dass die Symbolik auf einmal ganz anders aussieht.

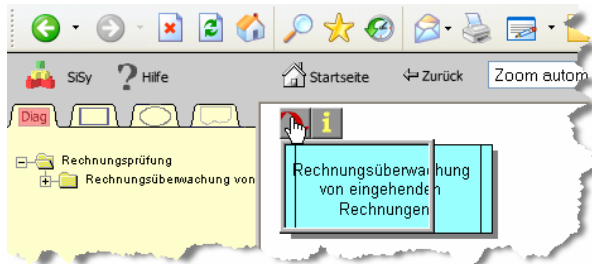


Abbildung 6

Die Darstellung der Qualitätswelt mit der Symbolik aus der DIN 66001 ist eventuell noch den EDV-Leuten bekannt, da eine Menge an Symbolen, die Entscheidung in Form einer Raute wieder vorkommen.

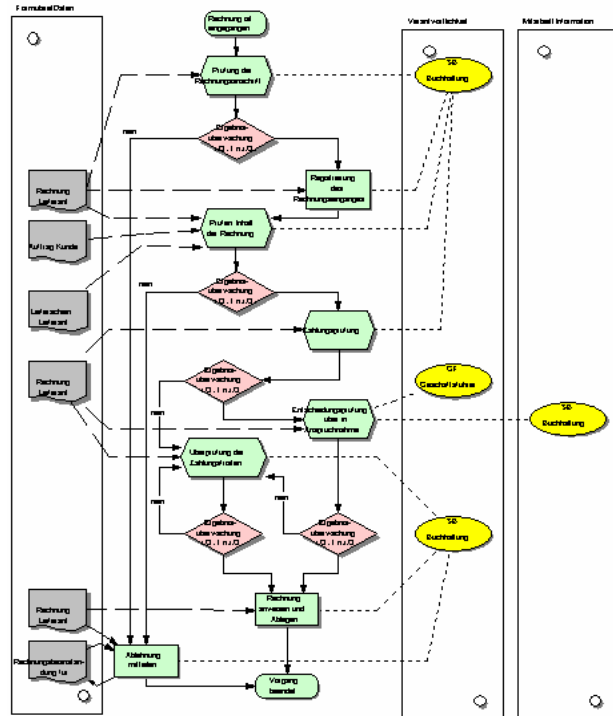
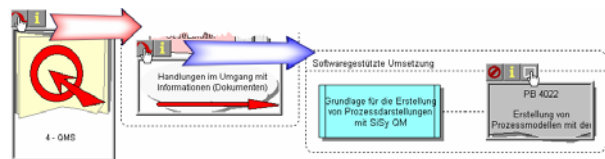


Abbildung 7

Wie bereits beschrieben handelt es sich auch in der Abbildung 7 um den Prozess Rechnungseingangsprüfung. Der wesentlichste Unterschied zur eEPK besteht zum einen in der generellen Darstellung der Anordnung und den verwendeten Symbolen.

Die Aufteilung erfolgt in 3 Bereiche. Der rechte Bereich umfasst in seinem Rahmen alle verwendeten bzw. erzeugten Informationen also das WOMIT. In der Mitte befindet sich der Prozessablauf mit allen Handlungen und deren letztendlichen Ergebnissen, kurz gesagt das WAS. Abschließend noch eine Zeile zum WER. Die Verantwortungen können auf der rechten Seite den Rahmen zugewiesen werden. Die Rahmen definieren genau, WER verantwortlich, WER mitarbeitet und WER zu informieren ist.

Diese Informationen werden in den Prozessdokumentationen wieder automatisch ausgewertet. Im Online-Projekt habe ich Ihnen im Kapitel 4 der Norm eine Prozessbeschreibung einmal veranschaulicht.



Schlussbemerkung

Beide Prozess sind Inhaltlich gleich und unterscheiden sich nur im Aussehen. Der Prozess in der Abbildung 5 ist für einen Auszubildenden aus den Berufszweigen der IT- Kaufleute, dem Anwendungsentwicklern, den Mechatronikern und den Betriebswirten geläufig und bekannt.

Dafür finden sich QMB's, Meister und Techniker aus der Industrie eher in der Darstellung der Abbildung 7 zurecht. Da diese Darstellung in den Qualifizierungen der QM- Ausbildung gelehrt werden. Abschließend muss ich sagen, dass aus beiden Darstellungen jeweils ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem abgeleitet werden kann und in den Überwachungsaudits der Zertifizierungen besteht.

Man sollte bei der Wahl der Darstellung nach Abbildung 6 jedoch im Vorfeld klären ob im Unternehmen alle Mitarbeiter diese Darstellung und demzufolge diese Sprache verstehen.

Beide Ablaufdarstellungen bringen zum Ausdruck → **Wer** (die Stellen / Organisation) ist verantwortlich für das **Was** (die auszuführenden Handlungen / Funktionen) und **Womit** den erzeugten oder Verwendeten Informationen.

Wie funktioniert das Online-Projekt?

... dann lesen bitte die [Hilfestellung zum Umgang & der Handhabung des Online-Projektes](#).

Sie kennen bereits SiSy, dann [starten Sie das Online-Projekt](#) gleich im Web.

Sie möchten;

Prozesse erfassen und nach Verbesserungen suchen?

Abläufe und Handlungen dokumentieren?

ein Qualitätsmanagementsystem einführen?

ihr bestehendes QMS modernisieren?

ihr QMS in eine Online-Lösung überführen?

Zögern Sie nicht all zu lang, sondern....

- ⇒ rufen Sie uns einfach unter [+ 49 \(0\) 3722 – 508 522](tel:+493722508522) an oder,
- ⇒ schreiben an info@rms-deutschland.de "Stichwort QMS" oder,
- ⇒ senden uns unter [+ 49 \(0\) 3722 – 508 520](tel:+493722508520) ein Fax,

mit der Bitte um Vorstellung des
Produktes mittels Präsentation oder
ein Beratungsgespräch.

Glauben Sie mir,

der Faktor Zeit und Kosten wird sich nicht verringern, wenn Sie der nicht existierenden "Eierlegenden Wollmilchsau" nachjagen, sondern nur dann wenn Sie jemanden fragen der Ihnen helfen kann.