

QM-System- Prozessmodellentwicklung nach der DIN EN ISO 9001-2015

Die Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001-2015 fordert eine detaillierte Beurteilung der qualitätsrelevanten Prozesse. Diese sollten in einem unternehmensspezifischen Prozessmodell entsprechend der Vorgegebenen High Level Structure für Integrierte Managementsysteme (IMS) strukturiert sein.

Prozessmodelle nehmen eine Struktur und Gliederung für die im Unternehmen ablaufenden Geschäftsprozesse vor und auf Grund ihres Modellcharakters reduzieren sie die vorherrschende Komplexität in der realen Welt.

Die allgemeinen Anforderungen an ein Prozessmodell besagen, dass das Modell reale Prozesse mit ihren Abhängigkeiten und Strukturen durch eine Beschreibung der Funktionsbereiche und Vorgänge abbilden muss. Das Modell sollte die Zusammenhänge möglichst vollständig darstellen und die technischen, sozialen und organisatorischen Rahmenbedingungen berücksichtigen. Es soll den Beteiligten eine einheitliche Beschreibung der Strukturen, Abläufe, Objekte und Abhängigkeiten vorgeben und so die Kommunikation der Beteiligten erleichtern.

Die neue DIN EN ISO 9001 definiert das Prozessmodell wie folgt:

„Eine Tätigkeit oder Operation, die Eingaben erhält und diese in Ergebnisse umwandelt, kann als Prozess angesehen werden. Fast alle Tätigkeiten und Operationen in Zusammenhang mit einem Produkt sind Prozesse.“

Das in Abbildung 1 gezeigte Prozessmodell bildet alle im QMH beschriebenen Prozesse im MITO-Modell in der High Level Structure als Regelkreis ab.

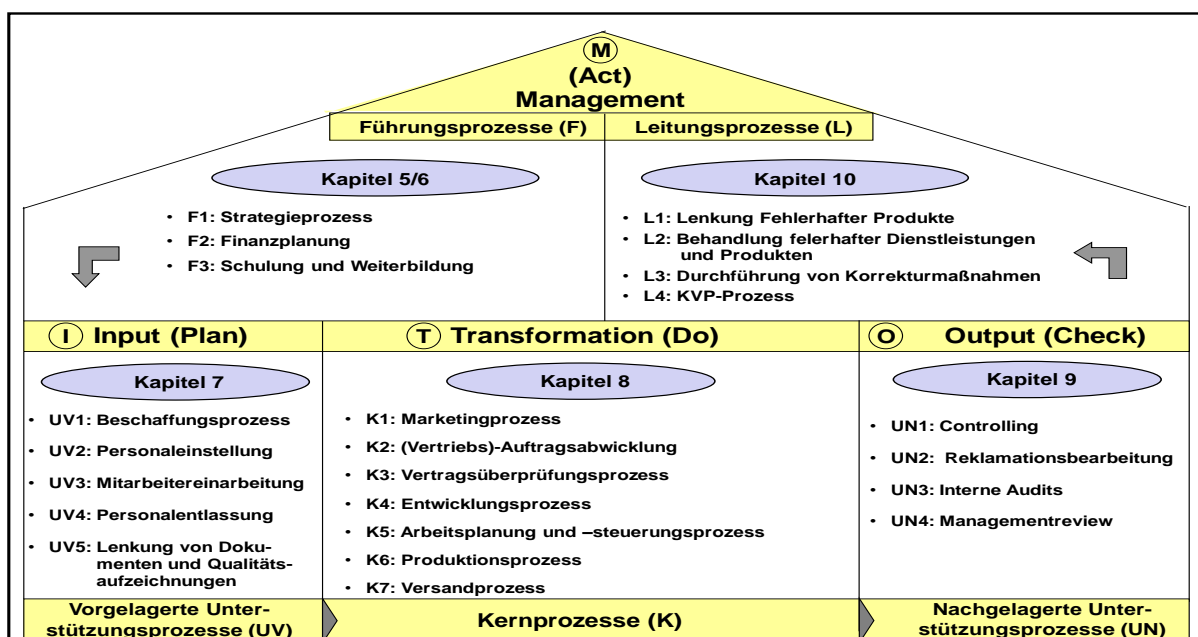


Abbildung 1: QMS-Prozessmodell nach der DIN EN ISO 9001:2015

U-mo-406_neu.PPT

Hierbei handelt es sich um:

- Unternehmensspezifische Führungsprozesse im MITO-Führungssegment
- Unternehmensspezifische Kernprozesse bzw. Leistungsprozesse im MITO-Transformationssegment
- Unternehmensspezifische vorgelagerter Unterstützungsprozesse im MITO-Inputsegment
- Unternehmensspezifische nachgelagerte Unterstützungsprozesse im MITO-Outputsegment
- Unternehmensspezifische nachgelagerte Controllingprozesse im MITO-Leitungssegment

Die **Führungsprozesse** haben die Aufgabe, die anderen genannten Prozesse zu planen, zu lenken und aufeinander abzustimmen. Führungsprozesse sind die unternehmerischen Geschäftsprozesse, die die Prozesszielvorgaben, Handlungsanweisungen und Erfolgsmessungsaktivitäten für die vorher

festgelegten Kernprozesse beinhalten. Weitere zu untersuchende oder zu gestaltende Komponenten für diese Prozesse sind z.B. Führungskultur, Führungskennzahlensysteme und Erfolgsbeteiligungen.

Kernprozesse bzw. **Leistungsprozesse** sind die strategisch wichtigen Prozesse im Unternehmen, sie orientieren sich am Unternehmenszweck und setzen die vorhandene Kernkompetenz so ein, dass das angestrebte Ziel erreicht wird. Kernprozesse sind fundamentale, wertschöpfende, funktionsübergreifende Aktivitäten bei Abarbeitung definierter Aufgabenstellungen, die sich an der vorhandenen Kundenzufriedenheit, der aktuellen Wettbewerbs- bzw. Marktsituation und Entwicklung sowie den vorhandenen Marktanteilen orientieren. Bei den Kernprozessen handelt es sich weiter um die direkten Wertschöpfungsprozesse zum Erzeugen der Produkt- oder Dienstleistung, die sich aus dem Unternehmenszweck und den Unternehmenszielen ergeben. Ein Kennzeichen dieser Kernprozesse ist zum einen die Wichtigkeit für den Gesamterfolg, zum anderen der direkte Kundenbezug als Input- und Outputgröße.

Vorgelagerte Unterstützungsprozesse beinhalten die notwendigen Aktivitäten zur Unterstützung der Kernprozesse, beispielsweise Personalmanagementaktivitäten oder Instandhaltungsfunktionen, wobei sich die Anforderungen an diese Unterstützungsprozesse aus der Analyse der Kernprozesse ergeben. Die Führungs- und Unterstützungsprozesse können auch als jeweilige Management- oder Systemsichten auf den Kernprozess interpretiert werden. Innerhalb jeder Sicht kommen dann die sichtspezifischen Strategien, Methoden oder Verfahren zur Anwendung. Insbesondere sind Zielvorgaben zu definieren, um eine Erfolgskontrolle durchführen zu können.

In Kapitel 9 „Bewertung der Leistung“, d.h. im Outputsegment sind die **nachgelagerten Unterstützungsprozesse** mit dem Controlling für die Prüfung der Einhaltung der Prozessanforderungen internen Audit- und Managementreview-Prozess zugeordnet.

Im **Leistungssegment** in Kapitel 10 „Verbesserung“ werden die kontinuierlichen Verbesserungsprozesse (KVP) dokumentiert, die mit den Anstößen aus den Audits und Reviews zur Erhöhung der Effizienz und Effektivität führen. Weiter die Lenkung fehlerhafter Produkte und die Durchführung von Korrekturmaßnahmen.

Für alle Prozesse existiert eine digitale PBAKA-Referenzdokumentation

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.pbaka.de

PROF. BINNER AKADEMIE GmbH

Berliner Str. 29, 30966 Hemmingen,

Telefon (0511) 84 86 48-12, Telefax (0511) 84 86 48-19,

eMail: info@pbaka.de, Internet: www.prof-binner-akademie.de