

Prozessmerkmale

Prozesse sind Operationen eines Systems. Die folgenden Merkmale sind Grundlage für die Analyse, Beurteilung und Gestaltung von Prozessen. Sie dürfen nicht isoliert betrachtet werden, sondern stehen immer in Beziehung zueinander.

- Zeit**
- Zeit erhält ihre Bedeutung erst in Bezug auf Aktivitäten. Zeit kann weder beschafft, noch gelagert oder verteilt werden.
 - Die Durchlaufzeit (Zeitdauer zwischen Eintritt eines Objekts ins System bis zu dessen Austritt) ist eine zentrale Messgrösse von Prozessen. Sie ist die Summe aus allen Bearbeitungs-, Transport- und Liegezeiten und betrifft immer ein Objekt.
- Teilprozesse**
- Teilmenge des übergeordneten Prozesses
 - Gliederung der nächst tieferen Betrachtungsebene
 - konsequente Weiterführung der Prozesssicht bis auf die Ebene der Aufgaben
- Ziele**
- konkretes Ergebnis bzw. Wirkung, das mit dem Prozess erreicht werden soll
 - Grundlage für Bewertung und Erfolgskontrolle, daher Ziele nach SMART-Regel formulieren
 - gedanklicher Ansatz: Prozesse ohne Ziele sind nicht notwendig und verbrauchen unnötig Ressourcen
- Input, Output**
- Umwandlung von Produktionsfaktoren (Input) zu einer Leistung (Output)
 - Input und Output können materieller und/oder immaterieller Natur sein
- Kunden**
- Empfänger der Leistung
 - Kundenanforderungen = Qualität (= Kundennutzen)
- Ressourcen**
- Arbeitsleistung, Sachmittel, Material, Informationen
 - erfordern Kapitaleinsatz
 - ergeben die Prozesskosten (wichtigste Messgrösse neben der Durchlaufzeit)
- Logik**
- Abhängigkeiten zwischen einzelnen Teilprozessen
 - bestimmend die Gestaltung (→ Grundstrukturen)
- Raum**
- bestimmt Transportwege, dadurch Prozesskosten und Durchlaufzeit
 - Zunahme der räumlichen Entfernung führt zur Erhöhung des Risikos von Fehlerarbeiten, Informationsverlust und Einfluss von Ereignissen von aussen.
- Menge**
- Umfang an geforderten Leistungen als Ausgangsgrösse
 - Auswirkung auf alle anderen Prozessmerkmale

Schnittstellen

- externe (Input, Output) und interne (zwischen Teilprozessen)
- bergen das Risiko von Informationsverlusten, Abweichungen, Schwierigkeiten bei der Abstimmung und Koordination

Material- und Informationsfluss

- die Prozess-"Gegenstände" schlechthin
- zentrale Objekte der Be- und Verarbeitung

Rollen

- Funktion/Wirkungsweise der Beteiligten auf den Prozess
- prozessbezogene Verteilung der Verantwortung
- dadurch Überwindung der Schnittstellenproblematik

Beispiele:

- Lenkungsausschuss (übergeordneter Entscheidungsträger)
- Prozessowner (Gesamtverantwortung)
- Prozessmanager (operative Gestaltung)
- Prozessmitarbeiter (Ausführung der Aktivitäten)
- Prozessteam (für übergreifende Kommunikation)
- Prozesszirkel (laufende Optimierung)