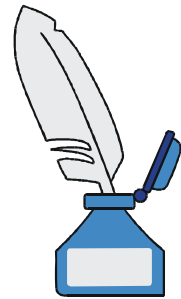


PM Doc~Flow Report

Nr. 07/ 2006



Den Geschäftsprozess zum Leben erwecken

DIN EN ISO 9000:2000 und die Symbiose mit Workflowmanagement- und Dokumentenmanagement-Systemen

Unternehmen, die bereits nach DIN EN ISO 9000:2000 zertifiziert sind, haben für sich die besten Voraussetzungen geschaffen, ein elektronisches Workflowmanagement-System (WFMS) in Verbindung mit einem Dokumentenmanagement-System (DMS) einzuführen. Unter dem Aspekt, dass fast jeder Prozess mindestens ein Dokument behandelt und dass jedes Dokument ein oder mehrere Prozesse durchläuft, können Sie aus Ihrem QM-System noch weiteren Nutzen für ihr Unternehmen ziehen.

Die mit viel Aufwand in Handbüchern und Verfahrensanweisungen oder Arbeitsanweisungen dargestellten Prozesse und Dokumentenflüsse sind passive Konstrukte. In vielen Fällen ist es nicht garantiert, dass diese Darstellungen so auch in der Wirklichkeit ablaufen. Eine Anpassung der Verfahrensdokumentation an die realen Gegebenheiten erfolgt meistens erst kurz vor dem nächsten Überprüfungsaudit oder vor der Rezertifizierung.

Durch entsprechende technische Systeme, wie Workflowmanagement (oder Business Process Management-Tools) lassen sich die passiven Beschreibungen zum Leben erwecken und zur Steuerung von realen Prozessen nutzen. Die ISO 9000:2000 zertifizierten Prozesse werden mit einem WFMS, so wie sie in der jeweiligen Verfahrensanweisung oder Arbeitsanweisung beschrieben sind (bzw. beschrieben sein sollten) mit einem Modellier-Tool abgebildet und dann mittels einer „Ablaufengine“ in eine automatische Ablaufsteuerung umgesetzt. Wichtig ist hierbei die automatische Einbindung der in einem Prozess zu behandelnden Dokumente und die Integration der jeweiligen IT-Anwendungen in den Workflow-Prozess.

Jeder Mitarbeiter, der beispielsweise in einem Auftragsprozess (von der Anfrage über Email, FAX, Brief, Telefon, SMS bis zur Buchung des Zahlungseinganges) involviert ist, kann den Status eines jeden nicht abgeschlossenen Auftrages einschließlich aller Dokumente bzw. Qualitätsaufzeichnungen im WFMS feststellen und verfolgen. Er wird automatisch an seinem PC informiert, wenn er im Rahmen des Ablaufes selbst aktiv werden muss. Es erfolgt eine automatische Zwischenablage aller Dokumente (Qualitätsaufzeichnungen), wenn ein neuer Bearbeitungsstatus erreicht wurde. Nach Abschluss eines Geschäftsprozesses gelangen die Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen in ein elektronisches Archiv (Dokumentenmanagement-System).

Die Einführung eines prozessorientierten Qualitätsmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9000:2000 macht es erforderlich, alle Geschäftsprozesse in einem Unternehmen aufzuzeichnen. Aber warum den umständlichen Weg der händischen Erfassung mit MS-Word oder MS-VISIO wählen, mit der es keine Garantie gibt, dass diese erfassten Prozesse nach der ersten Änderung noch der Realität entsprechen, wenn es die Möglichkeit gibt, die Erfassung mit dem Modellier-Tool eines WFMS oder DMS vorzunehmen? Es gibt auch spezifische Modellierwerkzeuge zur Prozessgestaltung mit Schnittstellen zu unterschiedlichen WFMS.

Ein WFMS kann automatisch an den Computerarbeitsplätzen die in ISO 9000:2000 definierten oder zu definierenden Abläufe für

- Planungsprozesse der Produktrealisierung
- Kundenbezogenen Prozesse
- Entwicklungsprozesse
- Beschaffungsprozesse und
- Produktionsprozesse

mit ihren eingebundenen Dokumenten und integrierten IT-Anwendungen steuern.

Für jede Änderung, die aus organisatorischen, gesetzlichen oder technischen Gründen in den Geschäftsprozessen notwendig wird, findet eine Korrektur im Workflow statt. Der wiederum stellt automatisch eine Kopie der Änderung für die Verfahrensanweisung(en) bzw. Arbeitsanweisung(en) zur Verfügung.

Die Verfahrensanweisungen bzw. Arbeitsanweisungen, und damit das QM-System befinden sich aufgrund dieser Vorgehensweise immer im Einklang mit den aktuellen Abläufen im Unternehmen.

Der Einsatz eines WFMS bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Volle Transparenz jedes Geschäftsvorganges für alle an den Prozessschritten beteiligten Mitarbeiter
- Verkürzen, Beschleunigen und Optimieren der Geschäftsvorgänge
- Senken der Kosten für die Geschäftsprozesse
- Gewährleistung auf Durchführung der vorgegebenen Abläufe und Verfahrensanweisungen
- Schnelleres Erkennen und Beheben von Engpässen und Fehlern im Ablauf
- Garantierte Vollständigkeit und revisionssichere Ablage aller „Akten“ (einschließlich der Integration von E-Mails)
- Automatisches Update der ISO-9000-Verfahrens- und Arbeitsanweisungen bei Änderungen der WFMS-Geschäftsprozesse; dadurch Reduzierung des Zeit- und Kostenaufwandes für Überwachungsaudits und Rezertifizierungen

Autor: Wolfgang Boehmelt, PM Doc~Flow GmbH; www.pmdocflow.de