

☎ 0800 400 510 1

# AKTUELLE INFORMATION TOOLKIT FÜR MANagementsYSTEME

Prozessmanagement - Nr. 8/2020

Prozessmanagement

Wir entlasten Führungskräfte und schützen Mitarbeiter. Seit 1997.

## Übergreifende Methoden zur Weiterentwicklung Ihres Managementsystems

Die FKC GmbH unterstützt Unternehmen seit über 20 Jahren bei der Implementierung sowie der Verbesserung und Weiterentwicklung von verschiedenen Managementsystemen, sowohl einzeln betrachtete als auch integrierte. Der Entscheidung ein Managementsystem – QM, UM, EM, ISMS, IMS – einzuführen bzw. weiterzuentwickeln sollte sich jedes Unternehmen stellen. Hierdurch werden positive Effekte bezüglich der Steuerung und Kontrolle eines Unternehmens generiert bzw. vorhandene Potenziale ausgeschöpft. Unternehmen mit vorhandenen zertifizierten Managementsystemen können ihre Wettbewerbsposition, Kundenorientierung sowie Prozesse kontinuierlich verbessern und optimieren.


Damit die Umsetzung der Norm/en zum Erfolg führt, ist es allerdings unabdingbar systematisch und strukturiert bei der Umsetzung der Normeninhalte vorzugehen. Es müssen die richtigen Werkzeuge und Methoden zum richtigen Zeitpunkt durch die richtige Person für den richtigen Zweck eingesetzt werden, um das Managementsystem effizient und systematisch zum Erfolg zu führen. Bei der Auswahl der passenden Werkzeuge für Ihr Unternehmen sind Ihnen unsere Consultants für Prozessmanagement mit ihrem breiten theoretischem sowie praktischem Wissen gern behilflich. Dieser Newsletter ist der erste Teil einer Reihe, in der wir Ihnen die wichtigsten und für die Praxis relevantesten Werkzeuge und Methoden unserer Consultants vorstellen möchten. Wir werden Ihnen eine strukturierte Übersicht möglicher Werkzeuge und Methoden geben, durch deren Anwendung Sie ihre bestehenden oder bevorstehenden Managementsysteme erfolgreich steuern, Fehler systematisch analysieren und Probleme lösen können.

Die Methoden und Werkzeuge können in fünf Bereiche unterteilt werden.

1. Übergreifende Methoden und Werkzeuge, die der Gesamtsteuerung dienen
2. Datenaufnahme und -sammlung
3. Die geschaffene Datenbasis stellt die Grundlage für die Analyse dar. Hier werden Werkzeuge aufgezeigt, die es ermöglichen wertvolle Erkenntnisse aus den generierten Daten zu gewinnen
4. Die Erkenntnisse aus der Analyse können mit den richtigen Methoden umgesetzt und Lösungen erarbeitet werden
5. Abschließend ist es zwingend notwendig Werkzeuge und Methoden einzusetzen, um eine Erfolgskontrolle vorzunehmen. Diese umfasst sowohl Effizienzmessungen und -bewertungen als auch monetäre Größen.

## Leistungsangebot Prozessmanagement

**AKTUELL & WICHTIG!**

Krisenmanagement- und  
Prozessmanagement Beratung 

Potentiale identifizieren &  
analysieren

Strukturen entwickeln &  
gestalten

Prozesse festlegen &  
zielgerichtet steuern

Lifecycle &  
nachhaltige Entwicklung

Managementsysteme - QHSE

**WIE KÖNNEN WIR IHNEN  
HELFFEN?**

FKC CONSULT GmbH  
Eschenburgstr. 5  
23568 Lübeck  
www.fkc-gmbh.de

prozessberatung@fkc-gmbh.de 

☎ 0800 400 510 1

# AKTUELLE INFORMATION TOOLKIT FÜR MANagementsYSTEME

Prozessmanagement - Nr. 8/2020

Prozessmanagement

Seite 2 von 3

Im Rahmen des vorliegenden Newsletters werden zunächst die Punkte eins und zwei, also übergreifende Methoden und Werkzeuge sowie die Datenaufnahme, vorgestellt.

## Übergreifende Methoden und Werkzeuge

Die übergreifenden Methoden und Werkzeuge können für die gesamtheitliche sowie prozessbegleitende kontinuierliche Steuerung und Kontrolle eingesetzt werden. Wir möchten Ihnen in diesem Artikel den PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act), die QFD-Methode (Quality Function Deployment) und die Balanced Scorecard in einer Kurzübersicht vorstellen.

### PDCA-Zyklus

Der PDCA-Zyklus umfasst als Regelkreis vier Phasen zum systematischen und stetigen Vorgehen bei der Umsetzung eines Managementsystems sowie generell in der Managementpraxis. Diese sind die Planungsphase (Plan), die Durchführungsphase (Do), die Prüfungsphase (Check) und die Handlungsphase (Act).

In der Planungsphase (Plan) werden Ziele, Prozesse und Arbeitsabläufe festgelegt. Darüber hinaus werden die zur Zielerreichung notwendigen Maßnahmen geplant.

Die Umsetzungsphase (DO) umfasst anschließend die begründete und zielgerichtete Umsetzung der geplanten Maßnahmen.

In der Prüfungsphase (Check) gilt es festzustellen, inwieweit das erreichte Ergebnisse mit den Vorgaben des Zieles übereinstimmt.

Die abschließende Handlungsphase (Act) umfasst das konsequente Durchführen von Korrekturmaßnahmen, die zur Zielerreichung und ständigen Verbesserung notwendig sind.



### QFD-Methode

Die QFD-Methode ist eine Planungsmethode, die der ressourcenschonenden Entwicklung und Planung von Produkten und Dienstleistungen auf Basis der Markt- und Kundenanforderungen dient. In einer Matrix werden die Dimensionen „Was fordert der Markt bzw. der Kunde vom Unternehmen, von seinen Produkten und Dienstleistungen“ und „Wie können die Anforderungen des Marktes bzw. der Kunden mit den Möglichkeiten des Unternehmens umgesetzt werden“ dargestellt.

Die beiden Dimensionen werden miteinander in Beziehung gesetzt (Korrelation, Regression) und quantifiziert. Hierdurch werden fehlende Wechselwirkungen zwischen Anforder-





☎ 0800 400 510 1

# AKTUELLE INFORMATION TOOLKIT FÜR MANagementsYSTEME

Prozessmanagement - Nr. 8/2020

Prozessmanagement

Seite 3 von 3

derungen der Kunden und den Leistungsmerkmalen des Unternehmens ersichtlich. Dies hilft Fehlentscheidungen in der Umsetzung zu vermeiden.

Die QFD-Methode ermöglicht somit anforderungsgerechte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen mit hohem Kundennutzen sowie schnelle Entscheidungsfindung und schlanke Prozesse.

## Balanced Scorecard



Die Balanced Scorecard ist ein mehrdimensionales, dynamisches Kennzahlen-system, das sowohl quantitative als auch qualitative Kennzahlen enthält. Das Unternehmensgeschehen wird aus der Finanzperspektive, der Kundenperspek-tive, der Prozessperspektive und der Mitarbeiter- bzw. Potenzialebene betrach-tet.

Die Entwicklung einer unternehmensindividuellen Balanced Scorecard wer-den zum einen die Anforderungen an die jeweiligen Perspektiven top-down in einem Strategieprozess festgelegt. Zum anderen erfolgt bottom-up das Aufzei-gen, welche Auswirkungen die einzelnen Perspektiven aufeinander haben und wie sie gemeinsam in Richtung der übergeordneten finanziellen Ziele wirken.

Wir haben Ihr Interesse geweckt und Sie möchten Ihr Managementsystem mit Hilfe dieser oder weiterer Werkzeuge weiterent-wickeln und fit für die Zukunft aufstellen?

Wir sind Ihr zuverlässiger Partner bei der Entwicklung passgenauer Werkzeuge für Ihre Prozesse. Sprechen Sie uns an, wir unter-stützen Sie gerne.

Anfrage FKC Prozessmanagement

