Prozessbeschreibung

(fortlaufende Verbesserung)

PB005

**Inhaltsverzeichnis**

0 Zweck / Geltungsbereich 3

0.1 Änderungsdienst 3

0.2 Hinweise 3

0.3 Prozessparameter 3

1 Beschreibung fortlaufende Verbesserung 4

1.1 Prozessdarstellung KVP 4

1.2 Bedarf eines KVP 5

1.3 Initialisierung und Durchführung KVP 5

1.4 Erfolgskontrolle (Wirksamkeitsprüfung) der Maßnahmen 5

1.5 Allgemein 6

# Zweck / Geltungsbereich

Die Prozessbeschreibung beschreibt die Vorgehensweise für fortlaufende Verbesserung in der OsTech GmbH. Zuständig sind die jeweils verantwortlichen Mitarbeiter.

## 0.1 Änderungsdienst

Die Prozessbeschreibung unterliegt dem Änderungsdienst. Zuständig ist der QMB.

## 0.2 Hinweise

Die Prozessbeschreibung besitzt in Papierform grundsätzlich nur Informationscharakter und unterliegt damit nicht dem Änderungsdienst. Die Herausgabe an Personen außerhalb des Unternehmens ist nur mit Genehmigung der Geschäftsführung zulässig.

## 0.3 Prozessparameter

|  |  |
| --- | --- |
| **Organisation** | |
| **Prozesseigentümer** | Managementbeauftragter |
| **Geltungsbereich** | Gesamtes Unternehmen |
| **Zyklus Dokumentenüberprüfung** | 1x jährlich |

|  |
| --- |
| **Ziele** |
| * Ziel dieses Prozesses ist es eine standardisierte Vorgehensweise für fortlaufende Verbesserung zu gewährleisten. |

|  |
| --- |
| **Messgrößen/Kennzahlen** |
| * Anzahl Maßnahmen |

# 1 Beschreibung fortlaufende Verbesserung

## 1.1 Prozessdarstellung KVP

BEMERKUNGEN:

KVP = Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

MB = Managementbeauftragter

Alle KVP Schritte sind in der KVP-Liste zu dokumentieren

Initialisierung und Namensgebung des KVP

Festlegen der Verantwortungen

KVP-Teammitglieder benennen

KVP-Teammitglieder informieren

Kick Off zum KVP

Durchführung von Einzelworkshops

Vorstellung der Ergebnisse aus den Workshops bei allen Teammitgliedern

Vorstellung der Ergebnisse bei der GF

Initialisierung Umsetzung durch GF und MB

Testimplementierung der erarbeiteten Verbesserungen

Erfolg

NEIN

JA

Zu beachten ist:

Die Vorgehensweise bei der Durchführung von KVP ist der PDCA Zyklus (siehe Punkt 4.5)

## 1.2 Bedarf eines KVP

Anlass zu Kontinuierlichen Verbesserungsprozessen (KVP) kann auf Grund der folgenden aufgeführten Punkte entstehen:

* Kunden- oder Interne Reklamationen
* Festgestellte Prozessunsicherheiten
* Interne Audits
* Verbesserungsvorschläge Seitens der Mitarbeiter
* Durch die Geschäftsführung geplante KVP

## 1.3 Initialisierung und Durchführung KVP

* Wird der Bedarf eines KVP festgestellt, findet die Initialisierung immer durch den Managementbeauftragten (QMB, ISMB) statt
* Der QMB vergibt jedem KVP einen Titel, legt die Verantwortungen und die Teammitglieder fest
* Jeder KVP wird durch einen Moderator geführt, in der Regel der QMB, der nach der Information aller Teammitglieder die einzelnen KVP Schritte terminiert und den KVP mit einer Kick Off Veranstaltung startet
* In Folgeveranstaltungen werden im Team gemeinsam Maßnahmen erarbeitet, welche im Anschluss durch den Moderator allen Teammitgliedern präsentiert werden
* Ist das KVP-Team zu Ergebnissen gelangt, stellt diese der QMB der GF vor, welche dann die Testimplementierung der Verbesserungen/Maßnahmen freigibt
* Während der Testphase wird der Grad der Wirksamkeit festgestellt, anhand dessen der GF zusammen mit dem QMB die Umsetzung anstößt, oder aber im negativen Fall das KVP-Team in neue Workshops einsteigt

Folgendes ist zu beachten:

* KVP findet immer in einem Team statt
* Moderator reportet den Stand des KVP regelmäßig an den GF, Reporting kann in mündlicher, wie auch in schriftlicher Form mittels eines Protokolls sein
* Jeder KVP wird in die KVP-Liste eingetragen. In der Regel übernimmt der Managementbeauftragte die Dokumentation
* Zusätzlich zur KVP-Liste können mitgeltende Unterlagen (z.B. Präsentation, Auswertungen, Angebote, etc.) existieren, welche aus der KVP-Liste eindeutig hervorgehen

## 1.4 Erfolgskontrolle (Wirksamkeitsprüfung) der Maßnahmen

Die Art, Durchführung, Zuständigkeiten und den Zeitpunkt von Wirksamkeitsprüfungen bei der Umsetzung, bzw. Testimplementierung von erarbeiteten Maßnahmen aus einem KVP, legt der QMB fest und überwacht diese.

Wirksamkeitsprüfungen werden in der KVP-Liste vom jeweils Durchführenden dokumentiert.

Wirksamkeitsprüfungen können z.B. folgende sein:

* Tests
* Auswertung von Ergebnissen (Statistiken)
* Vergleiche (vorher / nachher)
* Kunden- und Mitarbeiter-Feed Back

## Allgemein

Die Vorgehensweise bei einem KVP orientiert sich im Wesentlichen am PDCA-Zyklus.

PLAN:

Es müssen konkrete Maßnahmen zur Zielerreichung erarbeitet, bzw. festgelegt und dokumentiert werden

DO:

Es sind eindeutige Befugnisse, Verantwortlichkeiten festzulegen und ggf. die Schulung der für die Aktivitäten verantwortlichen Mitarbeiter durchzuführen

CHECK:

Es ist regelmäßig zu überprüfen ob die Maßnahmen zu den angestrebten Verbesserungen geführt haben (Wirksamkeitsprüfung)

ACT:

Haben ergriffene Maßnahmen nicht zum gewünschten Ergebnis geführt, so sind alternative Maßnahmen zu erarbeiten um das Ziel zu erreichen

PDCA-Zyklus

**PLAN**

Planen

**CHECK**

Prüfen

**ACT**

Handeln

**DO**: Aktivitäten

**PLAN**

Planen

**ACT**

Handeln

**CHECK**

Prüfen

**DO**

Ausführen