
*Schritte und Methodik
zur Qualitätsverbesserung
in Geschäftsprozessen*

Schritte zur Optimierung

1. Schritt

Identifikation und Beschreibung eines Problems im Geschäftsprozess

Erstellung einer Problemliste

Auswahl eines Problems

Überprüfung des Problems auf Relevanz

Schritte zur Optimierung

2. Schritt

Analyse des Problems

Sammeln aller Daten zur Beschreibung des Problems

Ermittlung der beeinflussenden Faktoren

Schritte zur Optimierung

3. Schritt

Lösung und Umsetzung beschreiben

Sammeln und bewerten von möglichen Lösungen

Umsetzung einer Lösung beschreiben

Zustimmung der Geschäftsleitung einholen

Umsetzung der Lösung

Erfolg der Lösung verifizieren

Methodik zur Optimierung

Maßnahmen:

Problemliste erstellen

Einzelproblem auswählen

Hilfen:

Meta-Plantchnik
(Brainstorming)

Gruppierung

Bewertung

Ergebnis:

Schriftliche Beschreibung

Methodik zur Optimierung

Maßnahmen:	Die Hauptfaktoren des Problem sammeln und beschreiben
Hilfen:	Checkliste Datenerfassung Gräten-Diagramm Flussdiagramm
Ergebnis:	Übersicht der Faktoren

Methodik zur Optimierung

Maßnahmen:

Beste Lösung finden

Umsetzung entwickeln

Kontrolle der Umsetzung

Hilfen:

Kosten-/Nutzen-Analyse

Kraftfeldanalyse

Beschreibung neuer Ablauf

Maßnahmenkatalog

Kontrollmessung

www.joerg-schmitt.ch

Methodik zur Optimierung

Ergebnis:

Lösung des Problems

Plan zur Umsetzung

Unterstützung der GL

Ausführung

Dokumentation des erzielten Ergebnisses

Beschreibung der Methodik

Ziel:

Kreativität fördern

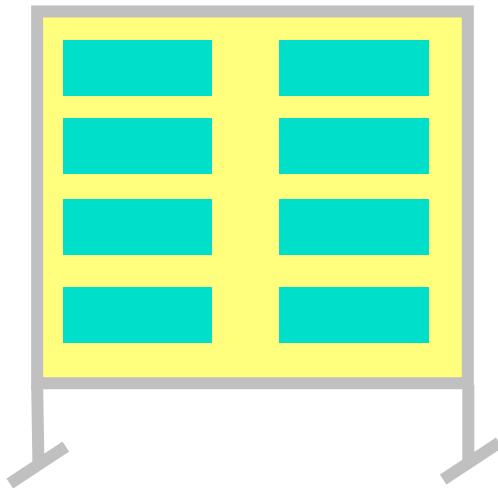
Was ist zu beachten:

Alle Ideen sind erlaubt

Alle Ideen werden notiert

Keine Bewertung

Alle sollen sich beteiligen



Beschreibung der Methodik

Ziel:

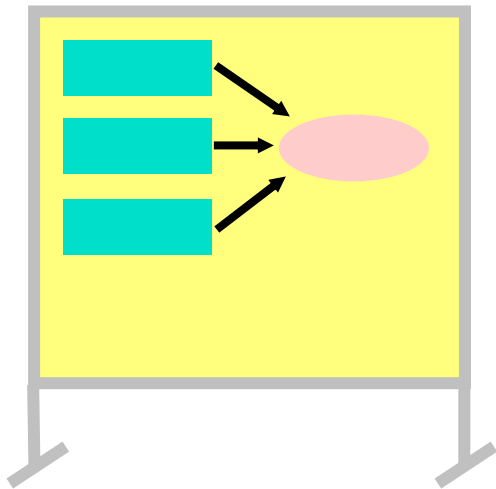
Gleichartige Ideen zusammenfassen

Was ist zu beachten:

Mögliche Oberbegriffe finden

Einsprüche notieren

Gemeinsame Verabschiedung



Beschreibung der Methodik

Ziel:

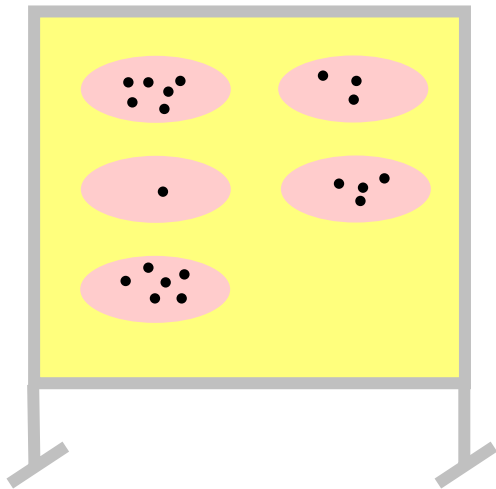
Liste verkleinern

Was ist zu beachten:

Jeder Teilnehmer verteilt 5 Punkte an die Items der Liste

Alle Punkte pro Items addieren

Auf die oberen Items verdichten



Beschreibung der Methodik

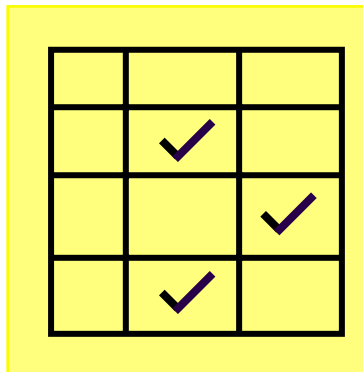
Ziel:

Benötigte Daten erkennen

Was ist zu beachten:

Durch Brainstorming alle notwendigen Informationen finden

Aktionsplan erstellen



Beschreibung der Methodik

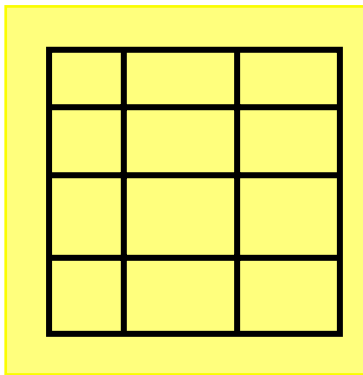
Ziel:

Benötigte Daten und Informationen erfassen

Was ist zu beachten:

Nur Daten zulassen, die stimmen

Daten einheitlich sammeln



Beschreibung der Methodik

Ziel:

Sammlung möglichst vieler
Ursachen eines Problems

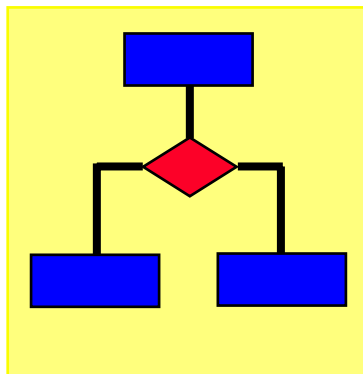
Beschreibung der Methodik

Ziel:

Abläufe verstehen

Was ist zu beachten:

Abläufe in richtige Reihenfolge ordnen



Komplexe Abläufe unterteilen

Entscheidungspunkte definieren

Beschreibung der Methodik

Ziel:

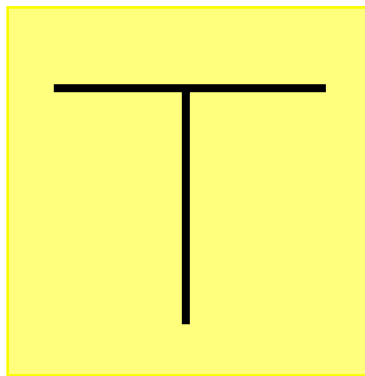
Rentabilität messen

Was ist zu beachten:

Ermittlung der Kosten

Ermittlung des Nutzens

Ermittlung der Lösung mit dem besten Kosten-Nutzen-Vergleich



Beschreibung der Methodik

Ziel: Nötige Unterstützung für die Lösung sichern

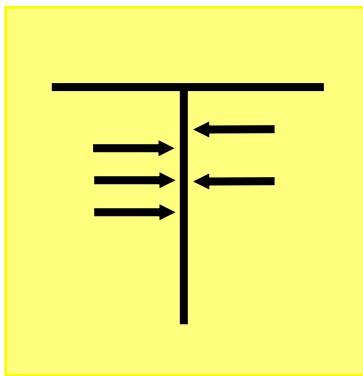
Was ist zu beachten:

Ermittlung der Förderer

Ermittlung der Hemmnisse

Prüfung ob der Abbau von Hemmnissen möglich ist, wenn nein, neue Lösung suchen

„Guerilla-Taktik“



Beschreibung der Methodik

Ziel:

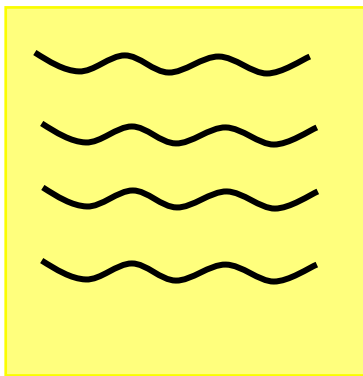
Verständnis für neuen Ablauf sichern

Was ist zu beachten:

Ermittlung der Maßnahmen

Definition neue Ablauf

Beteiligte einbeziehen

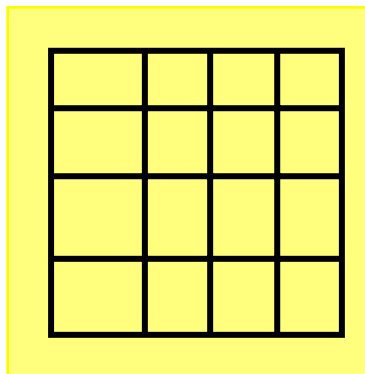


Beschreibung der Methodik

Ziel:

Planung der Aktivitäten zur
Umsetzung einer Lösung

Was ist zu beachten:



Was muss gemacht werden?

Bis wann es gemacht wird?

Wie es realisiert wird?

Wer verantwortlich ist?

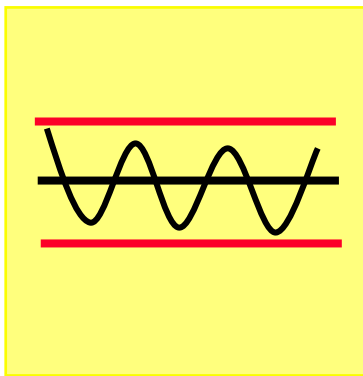
Beschreibung der Methodik

Ziel:

Überprüfung der Lösung auf Richtigkeit

Was ist zu beachten:

Festlegung von oberen und unteren Grenzwert



Prüfung ob Lösung zwischen den Grenzwerten ist