



2.PQM Dialog FH Kufstein Tirol

Lean Six Sigma – ein neuer Hype?

PROCON.
WIR FINDEN WEGE.

Entwicklungen im Qualitäts- und Prozessmanagement

Gemeinsamkeiten und Unterschiede

11.11.2011
Dr. Roman Käfer



Procon

WIR FINDEN WEGE.

- Process Management
- Quality Management
- Project Management
- Risk Management



© procon

Blatt 2

procon⁷

Agenda

- ▶ Gemeinsamkeiten und Unterschiede PzM und QM
- ▶ Entwicklungen im QM
- ▶ Entwicklungen im PzM
- ▶ Ausblick
- ▶ Rolle der GP (Gesellschaft für Prozessmanagement)

© procon Blatt 3

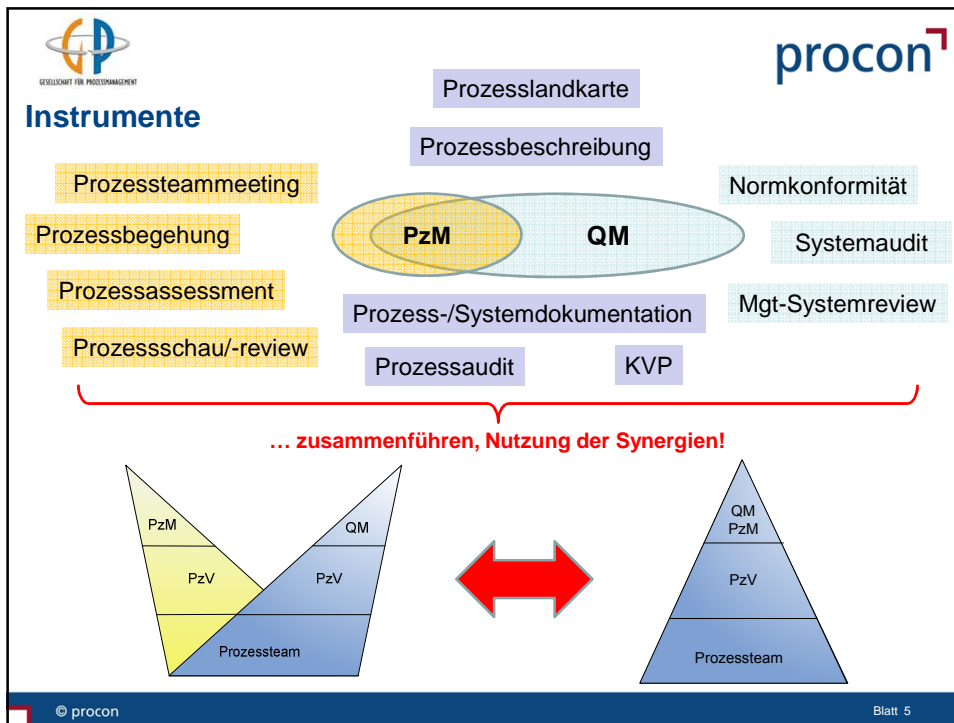
procon⁷

Gemeinsamkeiten und Unterschiede

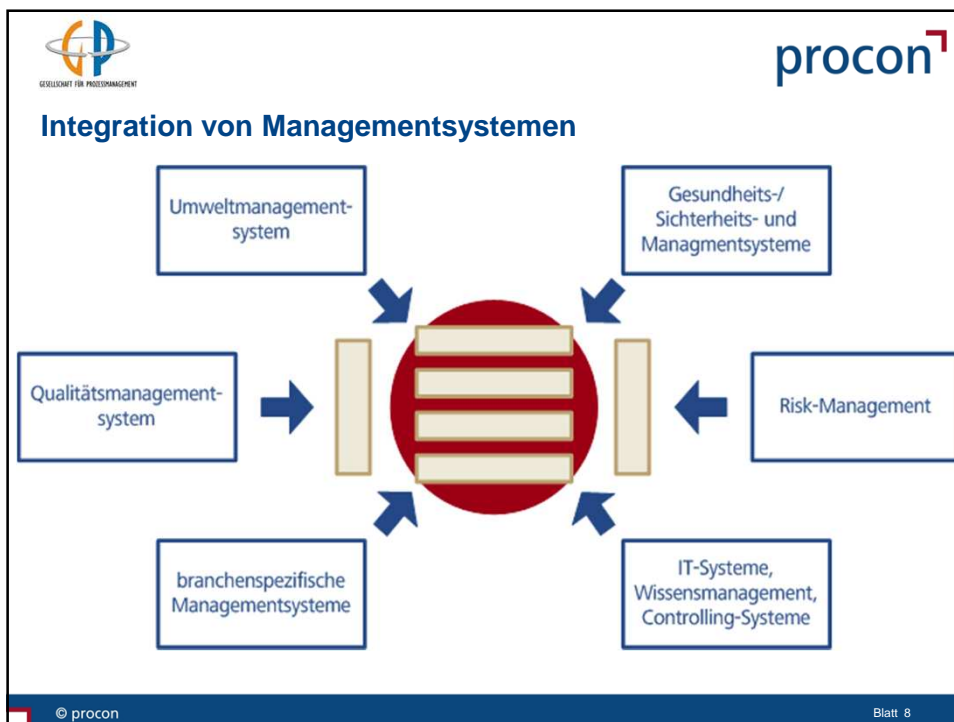
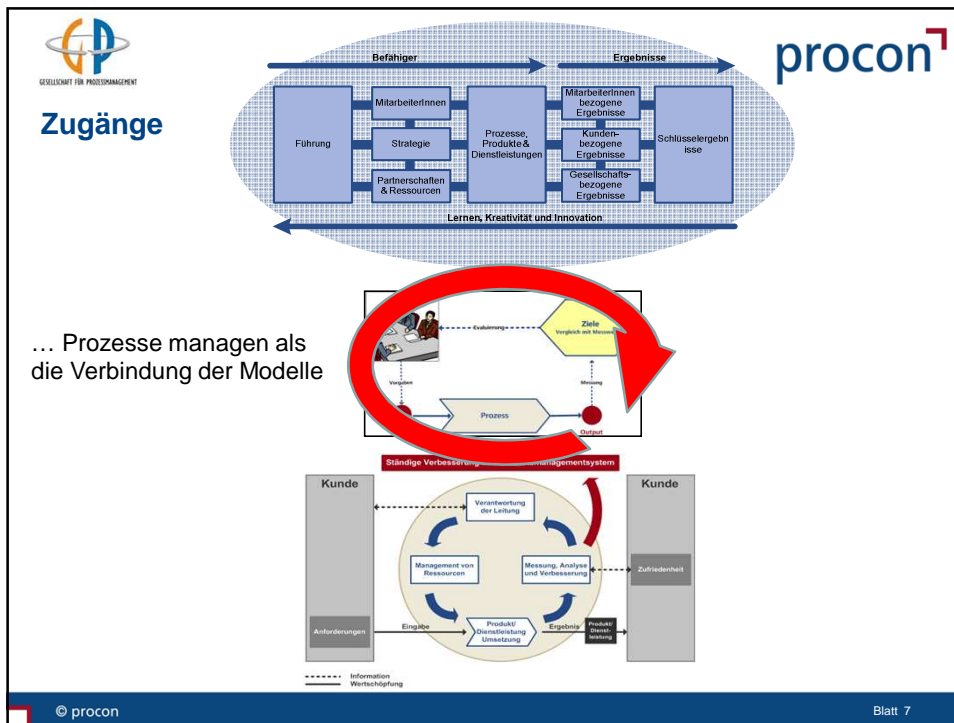
<p>Fokus PzM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ „dezentralisierte“ Pz-Verantwortung ▶ Pz-Ziele zur Steuerung auf Prozessebene ▶ Schnittstellen im Sinne der Optimierung der gesamten Prozesskette ▶ Pz-Effizienz im Fokus ▶ Reporting und Monitoring zur Systemsteuerung ▶ Strategiekopplung 	<p>Fokus QM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Prozessorientierung ... Prozesse als Träger des Systems ▶ Konformität zu diversen Normen ▶ Audits zum/als Nachweis der Einhaltung ▶ Kundenzufriedenheit im Sinne der Systemeffektivität ▶ Dokumentenlenkung im Sinne der Nachvollziehbarkeit ▶ Kontinuierliche Verbesserung
---	---

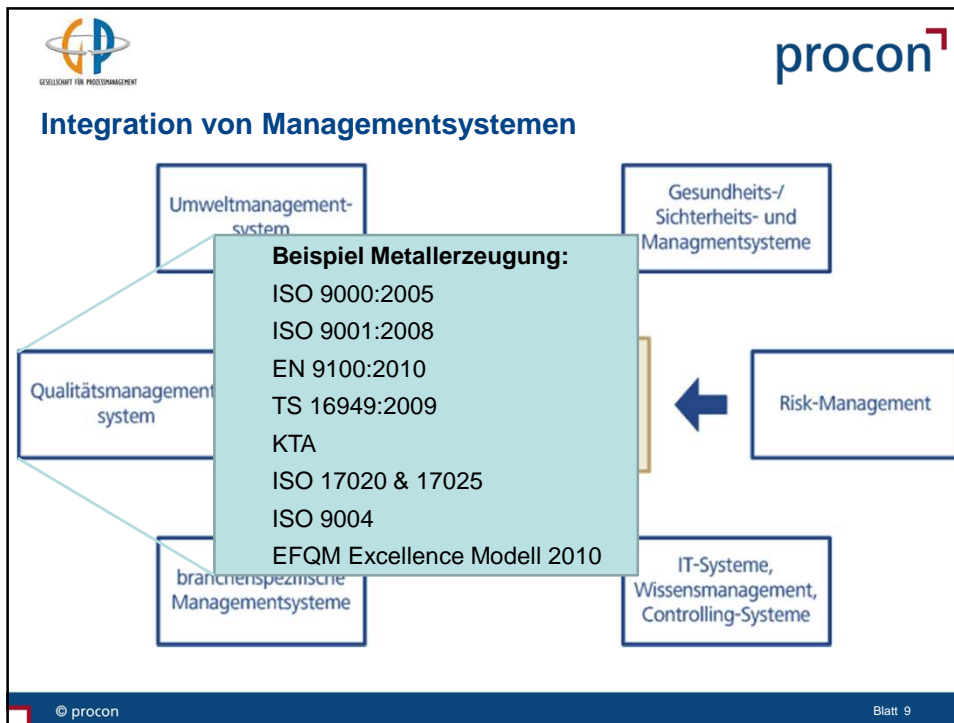
The diagram consists of two overlapping circles. The left circle is yellow and labeled 'PzM'. The right circle is light blue and labeled 'QM'. The overlapping area in the center is a darker shade of blue.

© procon Blatt 4



-
- Agenda**
- © GESELLSCHAFT FÜR PROZESSMANAGEMENT
- procon⁷
- ▶ Gemeinsamkeiten und Unterschiede PzM und QM
 - ▶ Entwicklungen im QM
 - ▶ Entwicklungen im PzM
 - ▶ Ausblick
 - ▶ Rolle der GP (Gesellschaft für Prozessmanagement)
- © procon Blatt 6





Zukünftige Revision der ISO 9001:2015

- ▶ **Umfangreich** (wie Revision 2000), nicht nur redaktionell (wie 1994 und 2008)
- ▶ **Aktivitäten und Zeitplan** beim TC 176 Meeting in Bogota im Juli 2010 beschlossen
- ▶ Neuprojekt soll ab 2012 zur Entwicklung starten
- ▶ **Veröffentlichung etwa 2015** geplant – Fokus auf Qualität, nicht Veröffentlichungstermin
- ▶ Inhaltlicher **Fokus auf Integration (IMS)**, Management-System Kern, Harmonisierung mit anderen Normen
- ▶ Verschieden ISO TC (Q, U, AS, Risiko, ...) arbeiten daran zur einheitlichen Sprachfindung mit



ÖNORM
 EN ISO 9001
 Ausgabe: 2008-12-01

Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen
 (ISO 9001:2008)
 Quality management systems — Requirements (ISO 9001:2008)
 Systèmes de management de la qualité — Exigences (ISO 9001:2008)

Medieninhaber und Hersteller
 ÖN-CEN-Technisches Normungsinstitut
 Austria Center for International Standards
 Normenstraße 28, 1020 Wien
 Tel.: +43 (0)1 22018
 E-Mail: info@on-norm.at
 Internet: www.on-norm.at
 Fax: +43 (0)1 22018 910

ICS 03.100.10
 Identifiziert mit ISO 9001:2008-11 (Übersetzung)
 Identifiziert mit EN ISO 9001:2008-11
 Ersetzt für ONORM EN ISO 9001:2000-12
 ausstehend für ONORM ON X 1:09
 Qualitätsmanagementsysteme



© procon Blatt 10

Vorschlag für eine neue Struktur des Management System Standards

- 1 Context of the organization**
(Understanding of the organization and its context) – Needs and requirements, Management system and scope
- 2 Leadership**
Commitment, Demonstration of commitment
- 3 Planning**
Actions by management
- 4 Support**
Resources, Competence, Awareness, Communication and Documentation
- 5 Operations**
Activities/processes that make the organization achieve its purpose
- 6 Performance evaluation**
Monitoring and measuring, Internal Audit and Management review
- 7 Improvement**
Nonconformity and Continual Improvement

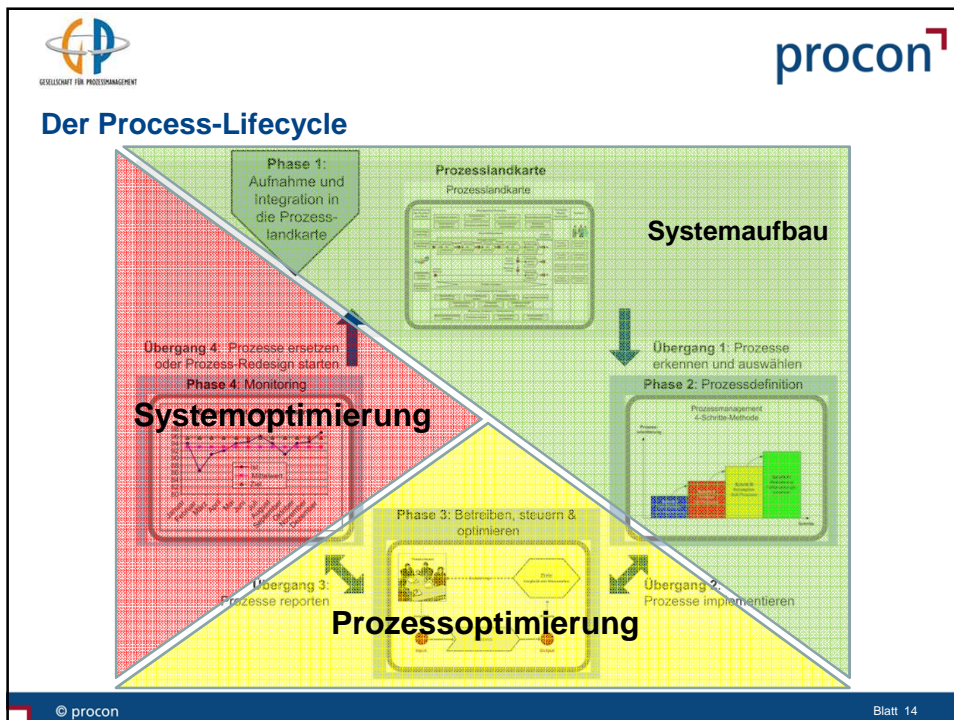
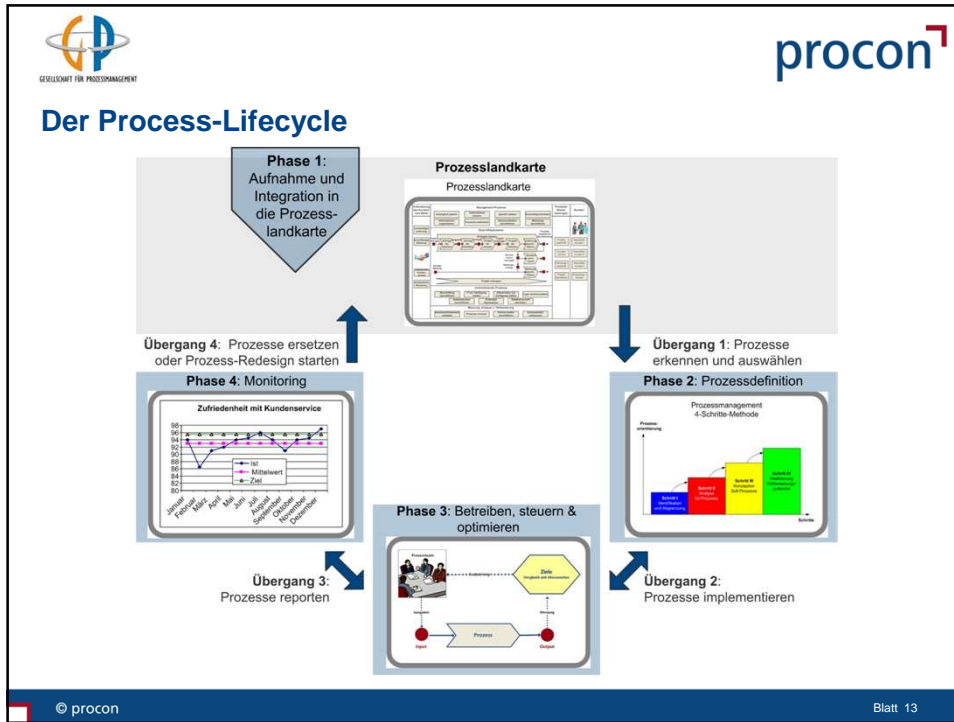
© procon Blatt 11

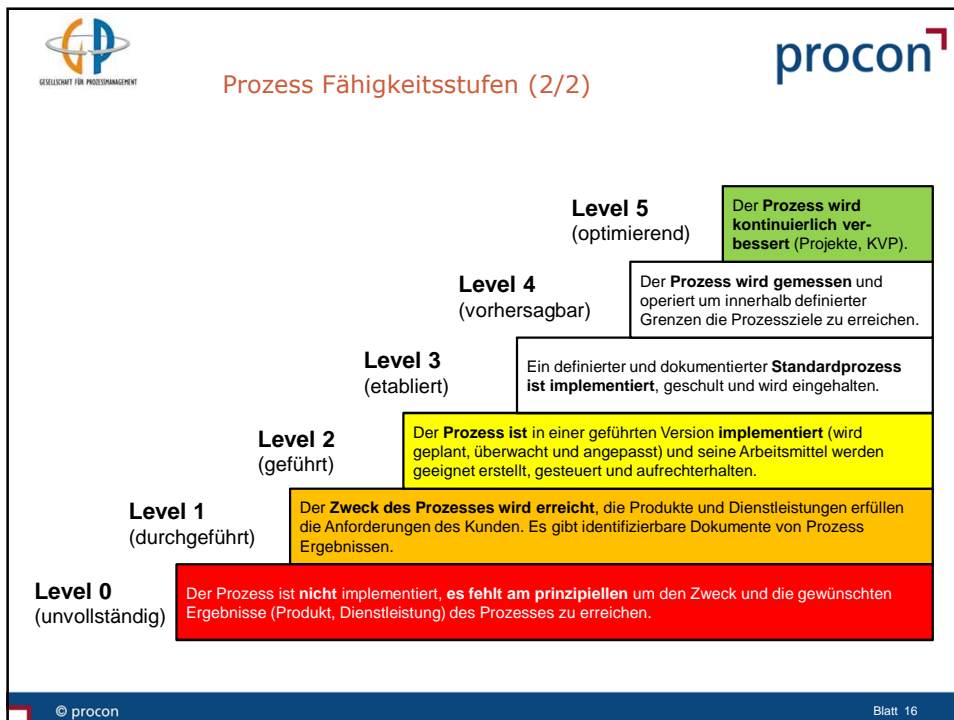
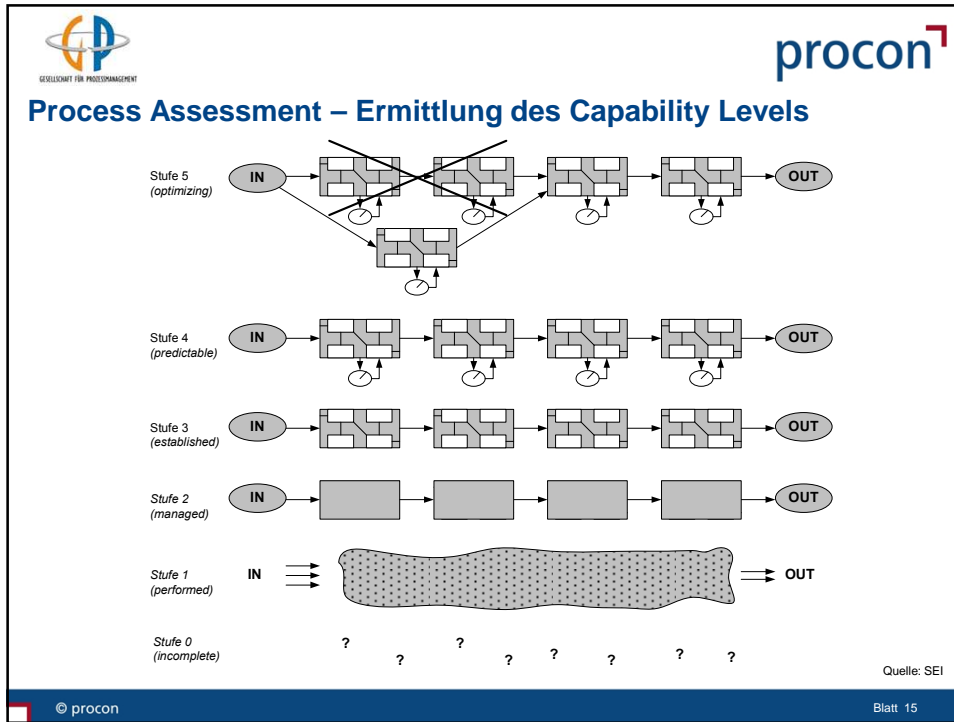





Agenda

- ▶ Gemeinsamkeiten und Unterschiede PzM und QM
- ▶ Entwicklungen im QM
- ▶ Entwicklungen im PzM
- ▶ Ausblick
- ▶ Rolle der GP (Gesellschaft für Prozessmanagement)

© procon Blatt 12



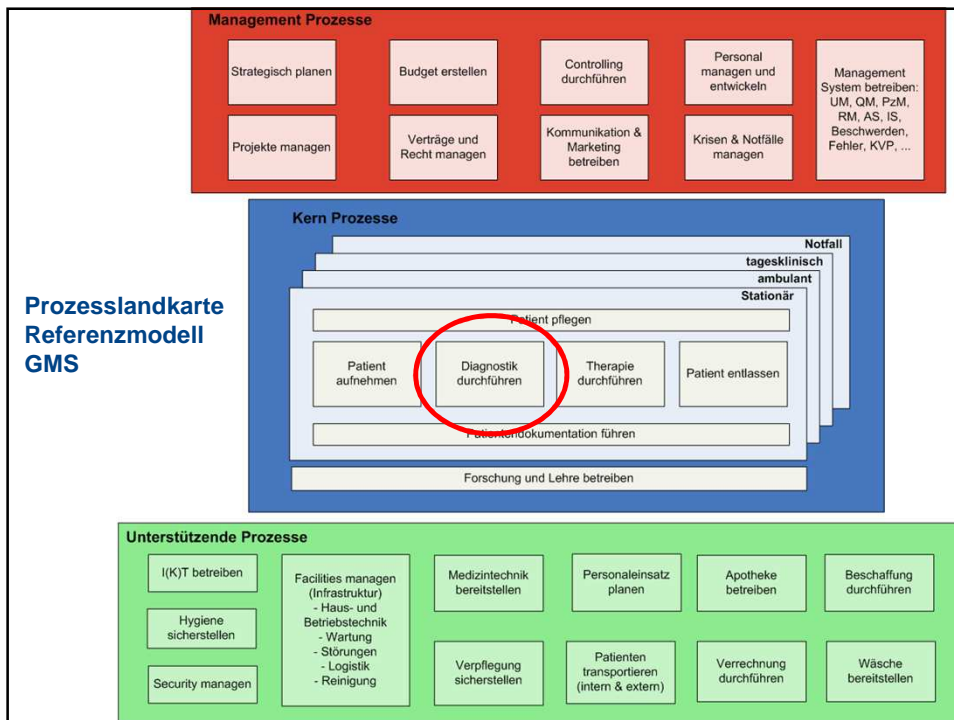






bestehende PRMs (Process Reference Models)

- ▶ **ISO 15504-5:2006** an exemplar process assessment model (Basis ISO 12207)
- ▶ **Automotive SPICE** Process Reference Model (PRM) 2005
- ▶ ISO 15504-6:2009 an exemplar **System Life Cycle Process** Assessment Model
- ▶ **GPAM der GP** Management/Support-Prozesse V1.0, 2009.
- ▶ **CObit** (Control Objectives for Information and Related Technology)
- ▶ **ISO 20000:2005** IT-Service-Management; ITIL V2 (V3)
- ▶ **SCOR** (Supply Chain Operations Reference Model)
- ▶ **eTom** (enhanced Telecom Operations Map)
- ▶ **GP-GMS** – Gesundheitsmanagementsystem 2011

© procon
Blatt 17





bestehende PRMs (Process Reference Models)

plug ins:

- ISO 27000:2005 Informationssicherheits-Management
- ISO 9001:2008
- ISO 9004:2009 ein Qualitätsmanagementansatz

spezifische Referenzprozesse:

- Referenzprozesse von diversen GP-Assessments

Quelle: ISO 12207

PRIMARY Life Cycle Processes


Acquisition Process Group ACQ.1 Acquisition preparation ACQ.2 Supplier selection ACQ.3 Contract agreement ACQ.4 Supplier monitoring ACQ.5 Customer acceptance	Supply Process Group SPL.1 Supplier tendering SPL.2 Product release SPL.3 Product acceptance support
Engineering Process Group ENG.1 Requirements elicitation ENG.2 System requirement analysis ENG.3 System architectural design ENG.4 Software requirement analysis ENG.5 Software design ENG.6 Software construction ENG.7 Software integration ENG.8 Software testing ENG.9 Software integration ENG.10 System testing ENG.11 Software installation ENG.12 Software & system maintenance	
Operation Process Group OPE.1 Operational use OPE.2 Customer support	

ORGANIZATIONAL Life Cycle Processes

Management Process Group MAN.1 Organizational alignment MAN.2 Organization management MAN.3 Project management MAN.4 Quality management MAN.5 Risk management MAN.6 Measurement	Process Improvement Process Group PIM.1 Process establishment PIM.2 Process assessment PIM.3 Process improvement
Resource & Infrastructure Process Group RIN.1 Human resource management RIN.2 Training RIN.3 Knowledge management RIN.4 Infrastructure	
Reuse Process Group REU.1 Asset management REU.2 Reuse program management REU.3 Domain engineering	

SUPPORTING Life Cycle Processes

SUP.1 Quality assurance SUP.2 Verification SUP.3 Validation SUP.4 Joint review SUP.5 Audit	SUP.6 Produkt evaluation SUP.7 Documentation SUP.8 Configuration management SUP.9 Problem resolution management SUP.10 Change request management
--	--



bestehende PRMs (Process Reference Models)

plug ins:

- ISO 27000:2005 Informationssicherheits-Management
- ISO 9001:2008
- ISO 9004:2009 ein Qualitätsmanagementansatz

spezifische Referenzprozesse:

- Referenzprozesse von diversen GP-Assessments

Quelle: ISO 12207

PRIMARY Life Cycle Processes


Acquisition Process Group ACQ.1 Acquisition preparation ACQ.2 Supplier selection ACQ.3 Contract agreement ACQ.4 Supplier monitoring ACQ.5 Customer acceptance	Supply Process Group SPL.1 Supplier tendering SPL.2 Product release SPL.3 Product acceptance support
Engineering Process Group ENG.1 Requirements elicitation ENG.2 System requirement analysis ENG.3 System architectural design ENG.4 Software requirement analysis ENG.5 Software design ENG.6 Software construction ENG.7 Software integration ENG.8 Software testing ENG.9 Software integration ENG.10 System testing ENG.11 Software installation ENG.12 Software & system maintenance	
Operation Process Group OPE.1 Operational use OPE.2 Customer support	

ORGANIZATIONAL Life Cycle Processes

Management Process Group MAN.1 Organizational alignment MAN.2 Organization management MAN.3 Project Management MAN.4 Quality Management MAN.5 Risk Management MAN.6 Measurement	Process Improvement Process Group PIM.1 Process establishment PIM.2 Process assessment PIM.3 Process improvement
Resource & Infrastructure Process Group RIN.1 Human resource management RIN.2 Training RIN.3 Knowledge management RIN.4 Infrastructure	
Reuse Process Group REU.1 Asset management REU.2 Reuse program management REU.3 Domain engineering	

SUPPORTING Life Cycle Processes

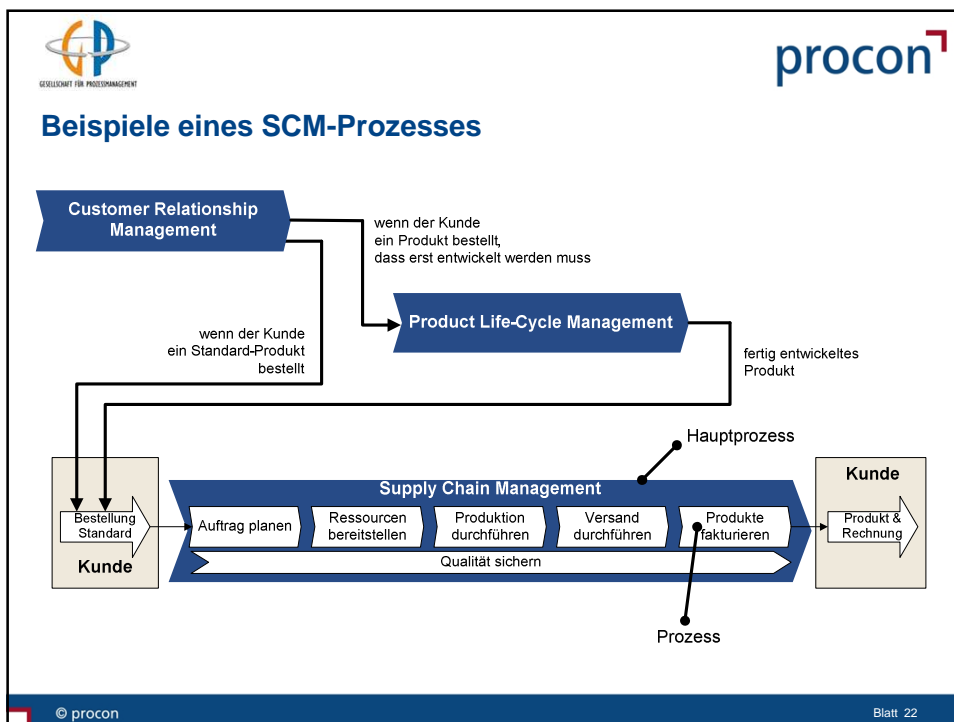
SUP.1 Quality assurance SUP.2 Verification SUP.3 Validation SUP.4 Joint review SUP.5 Audit	SUP.6 Produkt evaluation SUP.7 Documentation SUP.8 Configuration management SUP.9 Problem resolution management SUP.10 Change request management
--	--





Agenda

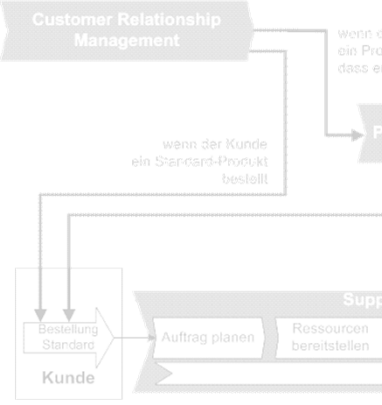
- ▶ Gemeinsamkeiten und Unterschiede PzM und QM
- ▶ Entwicklungen im QM
- ▶ Entwicklungen im PzM
- ▶ **Ausblick**
- ▶ Rolle der GP (Gesellschaft für Prozessmanagement)

© procon Blatt 21





Beispiele eines SCM-Prozesses



Thema Optimierung im Prozess Lifecycle:

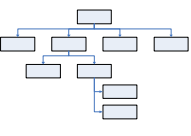
- **Schritt 2 IST Analyse Aufbau**
einfachen Methoden QM: Q7/M7
Moments of Truth, Wertschöpfungsanalyse
... quick wins
- **Phase 3 Prozess-Steuerung**
Optimierung von Prozessen/KVP
Six Sigma, Verbesserungsprojekte
Pz-Zielmessung
- **Phase 4 – Optimierung des System**
Prozessketten
Prozessmonitoring, BSC
Lean Six Sigma
MIS (Mgt.Informationssysteme)

© procon
Blatt 23

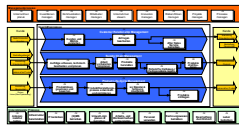



Einbettung der Managementsystem-Organisation

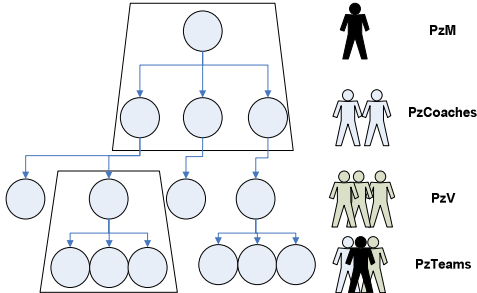
Aufbau





Ablauf





Managementsystem-Orga





PzM


PzCoaches



PzV


PzTeams

© procon
Blatt 24




GESELLSCHAFT FÜR PROZESSMANAGEMENT




Agenda

- ▶ Gemeinsamkeiten und Unterschiede PzM und QM
- ▶ Entwicklungen im QM
- ▶ Entwicklungen im PzM
- ▶ Ausblick
- ▶ Rolle der GP (Gesellschaft für Prozessmanagement)

© procon Blatt 25



GESELLSCHAFT FÜR PROZESSMANAGEMENT





Mission Statement

- ▶ **WIR SIND...**
das führende **Wissens- und Kompetenznetzwerk** auf dem Gebiet des Prozessmanagements.
- ▶ **WIR FÖRDERN...**
die Umsetzung der Unternehmensstrategie in die kundenorientierte Organisation durch Integration der internen und unternehmensübergreifenden Prozesse.
- ▶ **UNSER ZIEL IST...**
eine **Plattform für Wirtschaft und Wissenschaft** zu sein.


Die GP besitzt innovativen Charakter und trägt zur Stärkung der Wirtschaft und Wissenschaft bei.

© procon Blatt 26

Produkte & Leistungen – www.prozesse.at

- ▶ Durchführung laufender Veranstaltungen wie Round Tables, Kamingespräche, Exkursionen
- ▶ Internationaler Kongress „PzM Summit“
- ▶ Durchführung von Assessoren-Trainings
- ▶ Durchführung von Prozess-Assessments
- ▶ Durchführung von Expertenseminaren
- ▶ Vorbereitung zur Prozesszertifizierung gemäß ISO 15504 in Kooperation mit der SGS Austria
- ▶ Verleihung des GPard Process Award für den besten Prozess des Jahres
- ▶ Akkreditierte Personen-Zertifizierung in Kooperation mit dem WIFI der Wirtschaftskammer Österreich
- ▶ Newsletter



© procon
Blatt 27




Prozess Assessments & Process Award

Was bringt ein Assessment?

- ▶ Standortbestimmung auf Basis von best practice von ausgewählten Prozessen
- ▶ Bestimmung der Prozessfähigkeit der Prozesse
- ▶ Aufdecken von Prozessverbesserungen
- ▶ Marketingeffekte
- ▶ externer Nachweis Ihrer Prozessfähigkeit (Zertifikat nach ISO 15504)



Der Process Award ...

- ... ist die Auszeichnung der GP für den besten Prozess des Jahres
- ... jeder asseessierte Prozess, der nach ISO 15504 mindestens Capability Level 3 erreicht, kann am Award teilnehmen
- ... sie GPard-Trophäe wird jährlich im Rahmen des PzM Summit vergeben

© procon
Blatt 28




Viel Erfolg mit Prozessmanagement!



GP - Gesellschaft für Prozessmanagement
www.prozesse.at

procon Unternehmensberatung GmbH
www.procon.at

Roman Käfer

© procon

Blatt 29




Buchempfehlungen



PQM - Prozessorientiertes Qualitätsmanagement
 Autor/en: Karl W. Wagner, Roman Käfer
 ca. 370 Seiten
 Hanser Fachbuch
 Erscheinungsdatum: 2010, Auflage: 5., erw. Auflage
 ISBN: 978-3-446-41932-2
 Empfehlung: Dezember 2009





Performance Excellence
 Autor/en: Karl W. Wagner, Gerold Patzak
 322 Seiten
 Hanser Fachbuch
 Erscheinungsdatum: 2007
 ISBN:3-446-40575-5

© procon

Blatt 30