

**Vorbereitung auf die Berufsprüfung nach modularem System**

**Logistiker / Logistikerin mit eidg. Fachausweis**

**Zusatzunterlagen zum Thema Prozessmanagement**

Datei: LOG\_7.12\_BP\_Prozessmanagement



Ausgabe: 2016

Autoren: Beat Lengacher

## Leistungsziele

Nummer	Text	Txonomie
6	Stellt die internen Abläufe des eigenen Betriebes mit geeigneten Mitteln dar und visualisiert sie.	K4

Inhaltsverzeichnis	Schlüsselbegriffe	Die Nummerierung ist gleich wie im Compendio	Seite
2.6	Was ist ein Prozess?		4
2.7	Prozesshierarchie / Prozessarchitektur (Prozesslandkarte)		8
2.8	Flussdiagramme erstellen		14
Beilagen (Aufgaben, Lösungen)			
Was ist prüfungsrelevant für die Abschlussprüfung?			15

Mitgeltende Unterlagen

grün = Anhänge: Vertiefung des Themas (in der Regel nicht prüfungsrelevant)

blau = Aufgaben / gelb = Lösungen zu den Aufgaben

Der Punkt 2.6 **Was ist ein Prozess?** wurde im Modul 55 Qualitätsmanagement gestreift, wird hier nochmals behandelt.

Der Punkt 2.7 **Prozesshierarchie / Prozessarchitektur** wurde im Modul 51 SCM Supply Chain Management behandelt, wird hier nochmals behandelt.

Der Punkt 2.8 **Flussdiagramme erstellen** wurde im Modul 55 Qualitätsmanagement gestreift, wird hier vertieft behandelt.

Dies sind die drei Punkte, die im Modul 58 Prozessmanagement geprüft werden.

Die Punkte, die im Modul 55 SSC Qualitätsmanagement respektive im Modul 51 SSC Supply Chain Management behandelt wurden, sind erst wieder in der Abschlussprüfung relevant.

## 2.6 Was ist ein Prozess?

### 2.6.1 Einige Begriffe zum Prozess und Prozessmanagement

<b>Prozess</b>	Definierte Folge von Arbeitsschritten (Tätigkeiten), die einen <b>Input</b> in einen <b>Output</b> umformen (funktionenunabhängig).
<b>Managen</b>	leiten, zustande bringen, geschickt bewerkstelligen, betreuen, organisieren etc.
<b>Prozessmanagement</b>	Das geschickte Bewerkstelligen einer definierten Folge von Arbeitsschritten (Tätigkeiten), die einen Input in einen Output umformen (funktionenunabhängig). Massnahmen zur ständigen Überwachung und Verbesserung von Prozessen (funktionenunabhängig).

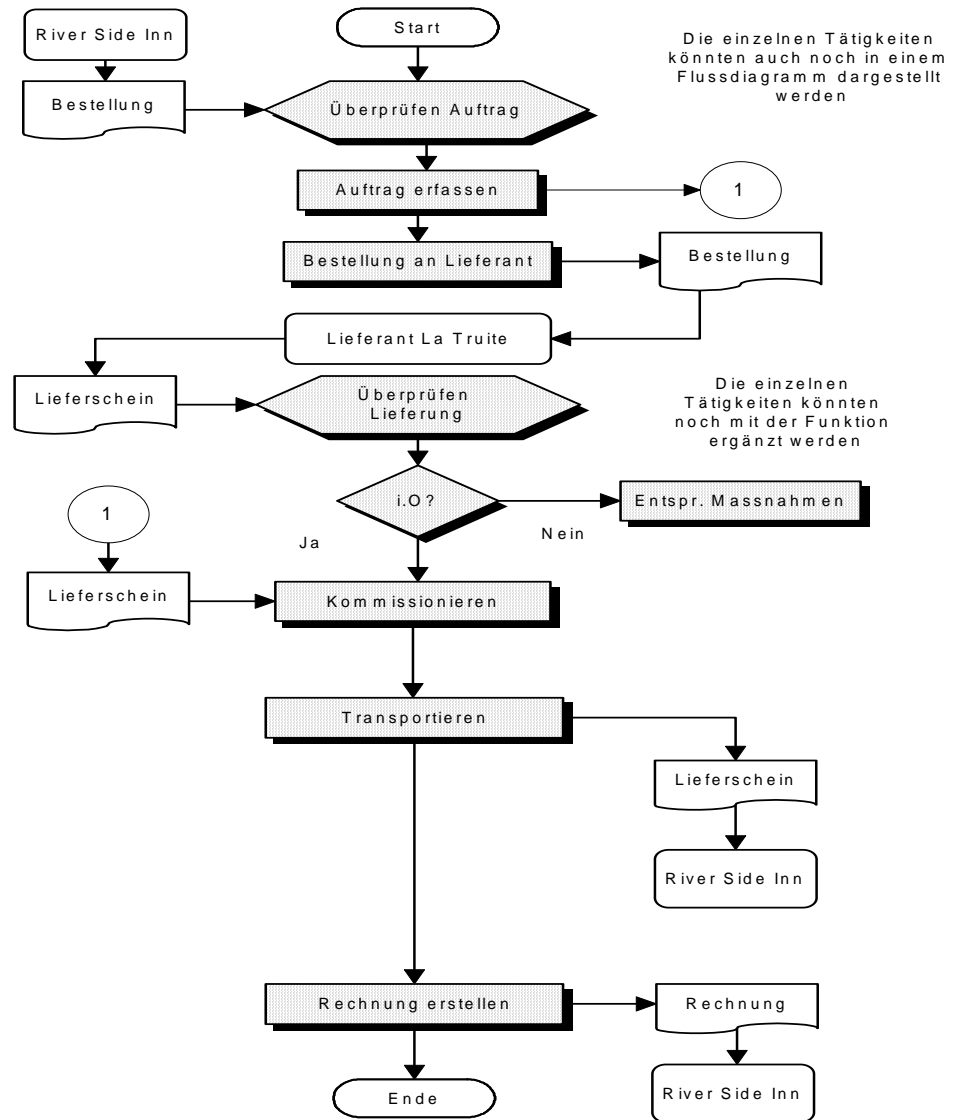
### 2.6.2 Darstellung eines Prozesses

Nächste Seite

Beispiel Darstellung eines Prozesses in Form eines Flussdiagrammes

*Geschäftsprozess Handel Grossbestellung*

Datei: LOG\_7.12\_BP\_SSC\_QM\_LösungAufgabe 4\_Flussdiagramm Grossbestellung

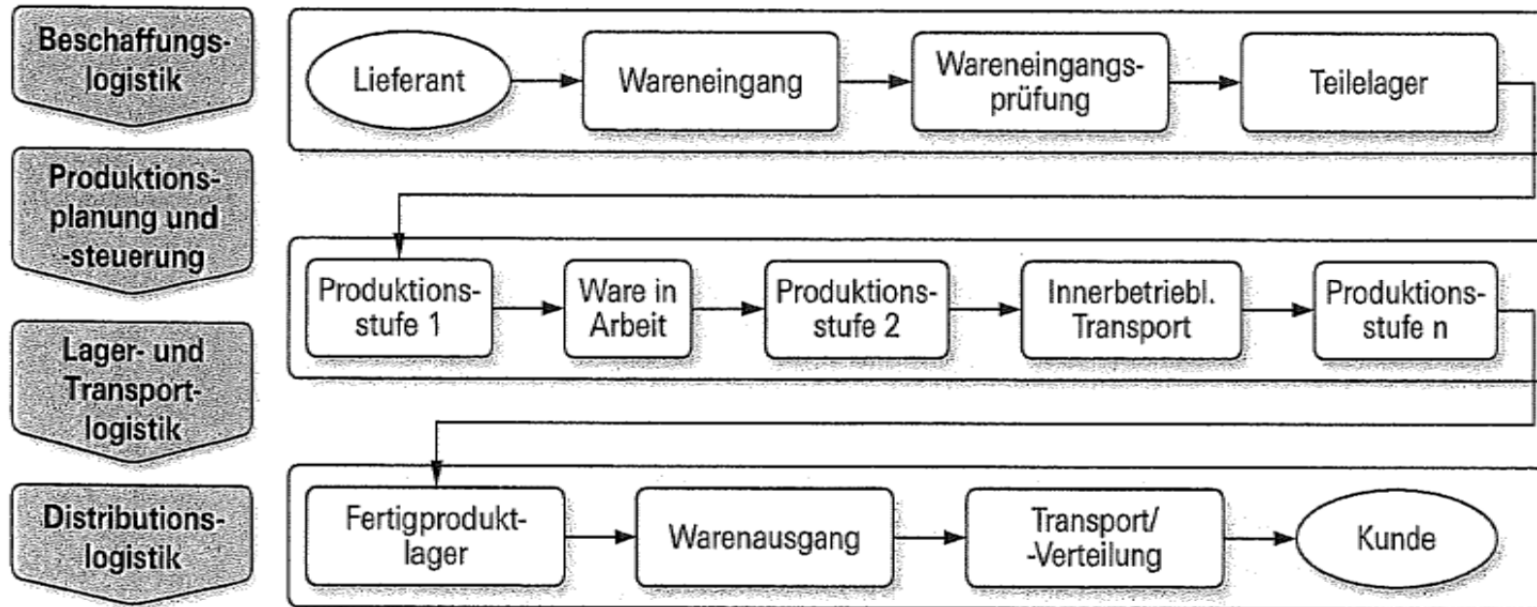


## 2.6.3 Mögliche Inputs / Outputs

Mögliche Inpute	Ablauf / Arbeitsschritte	Mögliche Output
Ware	<pre> graph TD     A([Ware]) --&gt; B[Informationen]     B --&gt; C[Anleitung]     C --&gt; D{ }     D --&gt; E[Zielsetzung]     E --&gt; F([Stellenbeschreibung])             </pre>	Ware
Informationen z.B. Lieferschein, Auftrag im Sinne einer Spezifikation		Informationen
Anleitung oder Anweisung zur detaillierten Bearbeitung einer einzelnen Tätigkeit		-----
Zielsetzung / Erfolgsfaktor		Ergebnis
Stellenbeschrieb		Gegebenenfalls Resultate aus dem Mitarbeitergespräch

## 2.6.4 Beispiel Logistikprozess – Compendion SSC-SCM Kapitel 3.3

[3-4] Logistikprozess (Beispiel)



## 2.7 Prozesshierarchie ● Prozessarchitektur (Prozesslandkarte)

Aufgabe 11 Gruppenarbeit Prozesslandkarte „Weitere Aktivitäten in einem Unternehmen“

### 2.7.1 Prozesshierarchie

<b>Hauptprozesse / Prozessgruppen</b>	Hauptprozesse / Prozessgruppen können z.B. sein <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Führungsverantwortung oder Managementprozesse</b> ①</li><li>• <b>Leistungserstellung und-erbringung oder Geschäftsprozesse</b> ② / meist auch <b>Kernprozesse</b> ③ (Prozesse mit einer Wertschöpfung)</li><li>• <b>Support (Support o unterstützende Prozesse)</b> ④</li></ul>
<b>Prozess</b>	<b>Abschnitte in einem Hauptprozess / einer Prozessgruppe</b> z.B. innerhalb der Leistungserstellung und –erbringung / Geschäftsprozess ① <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschaffung</li></ul>
<b>Teilprozess</b>	<b>Abschnitte (einzelne Tätigkeiten) innerhalb eines Prozesses</b> z.B. innerhalb der Beschaffung ② <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedarf ermitteln</li><li>• Bestellung erstellen, freigeben und weiterleiten</li><li>• Bestellung überwachen</li><li>• Wareneingangskontrolle, Lieferung verbuchen, bei Unregelmäßigkeiten Abklärungen vornehmen</li><li>• Rechnung kontrollieren, ggf. Kreditorenbuchhaltung</li></ul>

Darstellung der Prozesshierarchie in den Prozesslandkarte / Prozessarchitektur, siehe Seite 3 Schema Prozesshierarchie - Prozesslandkarte / Prozessarchitektur

Erklärungen zu den Punkten ① bis ④ siehe nächste Seite



## Erklärungen zu der Prozesshierarchie

- ① Beispiele von Prozessen und Teilprozessen in der Hauptprozess / Prozessgruppe Führungsverantwortung / Managementprozess

### Planung und Bewertung

- Strategische Planung (Unternehmensplanung wie Marketing-, Produktion-, Finanzplanung), Budgetierung, Controlling, Management-Reviews, Risk Management, Kommunikation, Managementsysteme (z.B. ISO 9001 Qualität / ISO 14000 Umwelt / ISO 18000 OHSAS Arbeitssicherheit)

### Human Resources Management

- Rekrutierung, Einführung neuer Mitarbeiter, Aus- und Weiterbildung, Mitarbeitergespräche, Austritt aus der Firma, Lehrlinge etc.

### Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

- ② Weitere Beispiele von Prozessen und Teilprozessen in der Hauptprozess / Prozessgruppe Leistungserstellung –erbringung oder Geschäftsprozess(en)

- **Kundenbetreuung** (z.B. Akquisition, Kundenbesuche, Pflege Kundenstamm, Offertabwicklung ev. Reklamationsabwicklung etc.)
- **Produktbetreuung / Produktinnovation** (Entwicklung (Produktdesign), Produktpflege / Sortimentsgestaltung, Produktmanagement, Pflege Artikelstamm, Preislisten, Identifikation und Rückverfolgbarkeit etc.)
- **Auftragsbearbeitung / Kommissionierung / Transporte / Entsorgung (die logistischen Prozesse)** (vom Kunden zum Kunden)
- **Produktionsplanung** Produktionsprogramm, Kapazitätsplanung, Terminplanung, Mengenplanung,
- **Fertigung** Produktionssteuerung, Fertigung, Montage, Auftragskontrolle, Endkontrolle  
Siehe auch Kapitel 5 Grundlagen der Produktionsplanung und-steuerung, Schema auf der übernächsten Seite

③ **Kernprozess** Prozesse, welche die kritischen Erfolgsfaktoren unmittelbar beeinflussen und damit für die Kundenzufriedenheit und den Erfolg von direkter Bedeutung sind  
Prozesse mit einer Wertschöpfung siehe Punkt 1.2.5  
Im Wesentlichen handelt es sich um die Prozesse

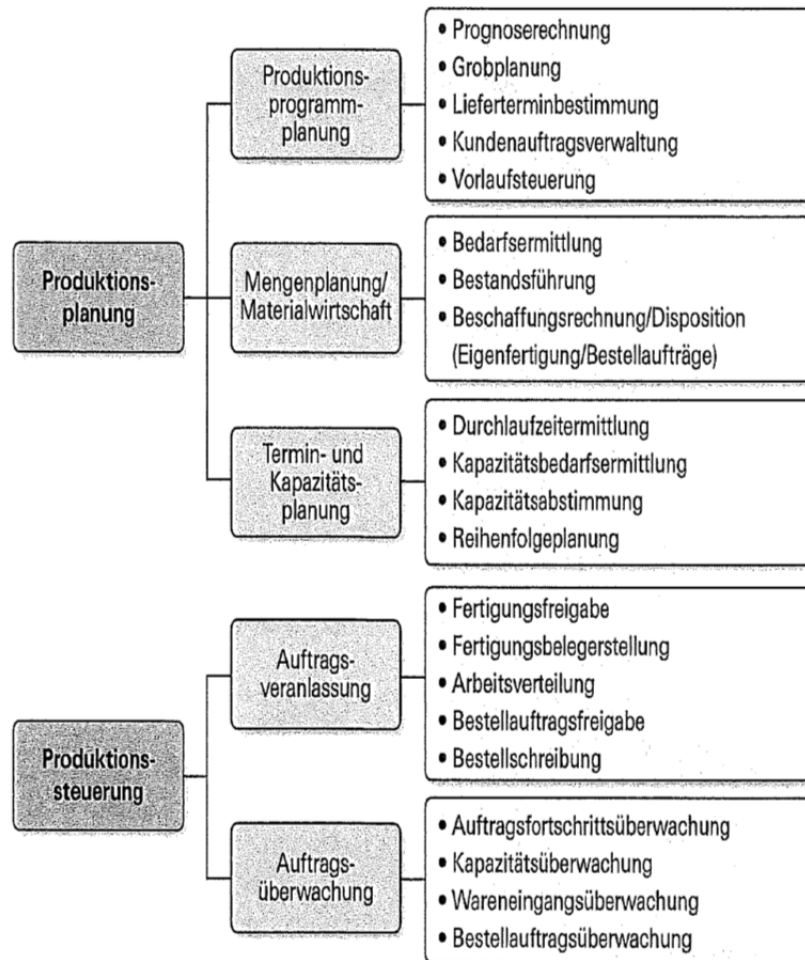
- innerhalb der **Prozessgruppe Leistungserstellung und –erbringung / Geschäftsprozess(e)** ② (Prozesse mit einer Wertschöpfung)
- oder auch innerhalb der **Prozessgruppe Führungs- oder Managementprozess** z.B. um den Prozess Planung und Bewertung und Human Resources Management, siehe ①

④ **Supportprozesse** Zum Beispiel

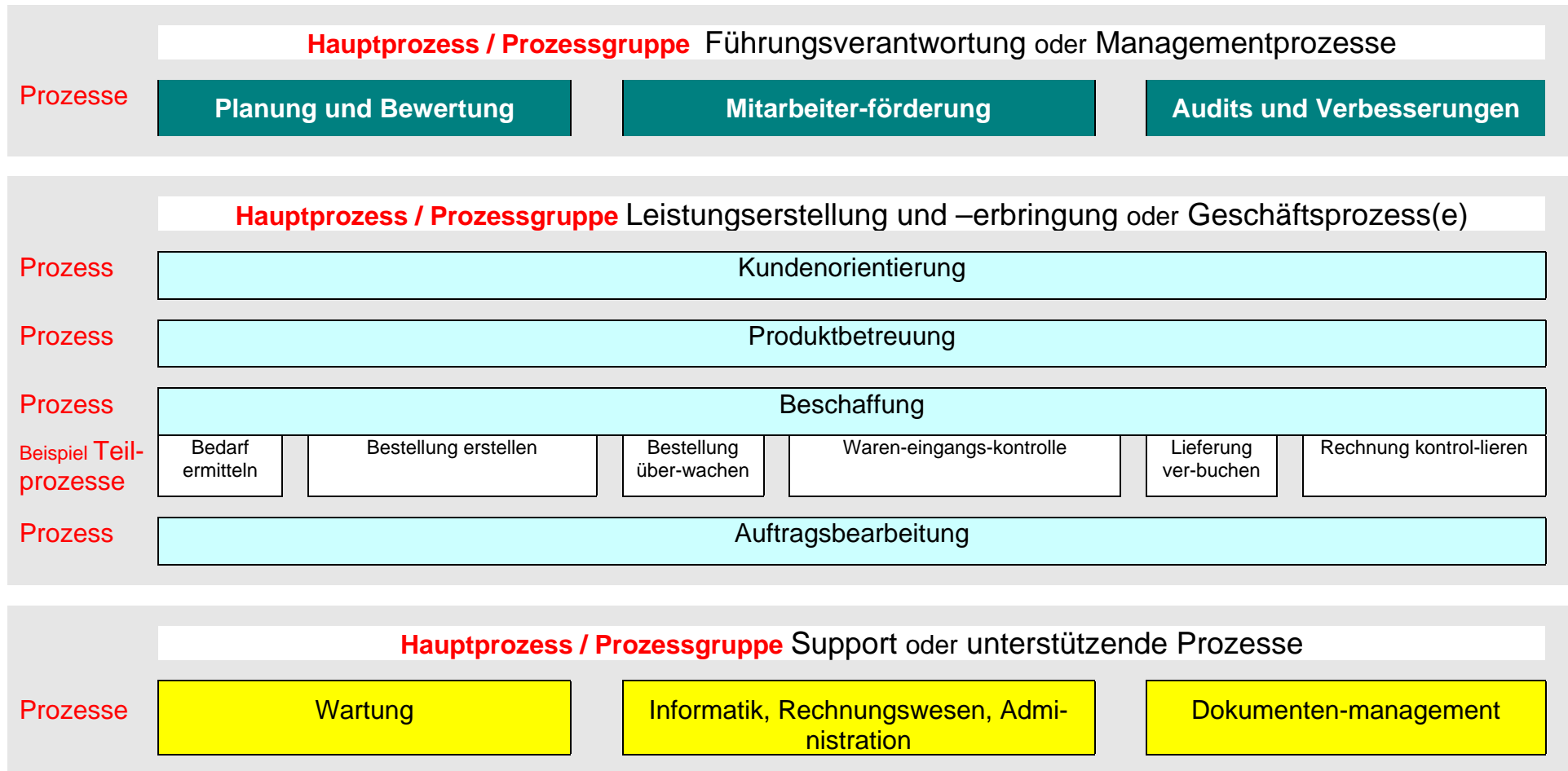
- Wartung eigene Geräte (auch Werkzeuge, Tools), Reinigung
- Informatik, Administration, Buchhaltung etc.
- Dokumentenmanagement (Dokumentierung und Qualitätsaufzeichnungen)

## 2.7.2 Hauptprozess und Teilprozesse am Beispiel Produktionsplanung und -steuerung

[5-5] Haupt- und Teilaufgaben der PPS



## 2.7.3 Schema Prozesshierarchie - / Prozessarchitektur (Prozesslandkarte)



## 2.7.4 Prozesseigner oder Prozessverantwortlicher

Die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse ist eine Hauptaufgabe für alle Führungskräfte.

Da in den meisten Prozessen jedoch Personen aus mehreren Bereichen mitarbeiten, muss die Verantwortung für jeden Prozess jeweils einer Person, dem **Prozesseigner** oder **Prozessverantwortlichen**, besser noch einem Team unter Leitung des Prozesseigners, übertragen werden.

Dieses Team setzt sich gemeinsam die Ziele für die Verbesserung ihres Prozesses.

Siehe auch SSC Modul 51 SCM Kapitel 3.3 Kernprozesse der Logistik

### Beilagen Kapitel 2.7 Prozesshierarchie / Prozessarchitektur













 Aufgabe 19      Prozesslandkarte

 Anhang 3      Prozesslandkarte

## 2.8 Flussdiagramme erstellen

Dieses Teilkapitel besteht nur aus Aufgaben und Lösungen

### Beilagen Kapitel 2.8 Erstellen Flussdiagramme

-  Aufgabe 4 Flussdiagramm Geschäftsprozess Handel Grossbestellung
-  LösungAufgabe 4 Flussdiagramm Geschäftsprozess Handel Grossbestellung
  
-  Aufgabe 8 Flussdiagramm - Praxisbeispiel
  
-  Aufgabe 17 Flussdiagramm Einlagerung /  LösungAufgabe 17 Flussdiagramm Einlagerung
-  Aufgabe 18 Flussdiagramm Prüfmittel /  LösungAufgabe 18 Flussdiagramm Prüfmittel
  
-  Aufgabe 32 Flussdiagramm – Wareneingang Einlagerung
  
-  Aufgabe 33 Flussdiagramm Schwänze Bürokraten
  
  
-  Anhang 1 Die Symbole in einem Flussdiagramm
-  Anhang 4 Flussdiagramm Interner Audit
-  Anhang 5 Flussdiagramm Kundenreklamationen

Was ist prüfungsrelevant für die Abschlussprüfung?

Folgende Handlungskompetenzen / Leistungsziele werden erst wieder in der Abschlussprüfung überprüft

### Handlungskompetenzen

- Nutzt die Möglichkeiten der Prozessoptimierung im Zusammenhang mit SCM.
- Nutzt das interne und externe Know-how zur Verbesserung von Abläufen und Organisationsformen und passt bestehende Prozesse veränderten Zielsetzungen an.
- Überprüft eingeleitete Massnahmen zur Prozessoptimierung mit geeigneten Mitteln.
- Führt ein Reporting für die kontinuierliche Information der vorgesetzten Stellen.

### Leistungsziele

Nummer	Text	Txonomie
1	Beschreibt Prozesse, zählt Methoden zur Erhebung von Leistungsdaten auf und beschreibt sie.	K2

Quelle Modul 55 SSC Qualitätsmanagement, meine Zusammenfassungen Kapitel 2 und 3

#### 2.1.3 Spezifische Qualitätsbegriffe

Produktbezogener Qualitätsbegriff: Qualität ist die Summe oder das Niveau der Eigenschaften eines Produktes und kann anhand objektiver Kriterien gemessen werden. Zu den Daten kommt man vor allem durch **Sekundärforschung oder Deskresearch**

Kundenbezogener Qualitätsbegriff: Qualität ist die Kundenwahrnehmung der Eigenschaften eines Produktes oder einer Leistung und kann mittels subjektiver Kriterien ermittelt werden. Zu den Daten kommt man vor allem durch das **Primärforschung oder Fieldresearch – Kundenbefragung**.

#### 2.3.3 Woran erkennt man die Kundenzufriedenheit?

Objektive Kriterien **Wiederholungskauf**  
**Negative Reaktionen wie Beschwerden, Kündigungen, Vertragsauflösung**

Subjektiv oder präventiv **Kundenbefragungen**

### 3. Einleitung zu Qualität messen, bewerten und analysieren

Objektive Qualität  
**Eigene Messung** (Wahrnehmung und Beurteilung)  
 Messbare Produkteigenschaften  
 Messbare Prozessleistungen  
 Messbares Mitarbeiterverhalten  
 Mögliche Messverfahren: Prüfverfahren, Testkäufe, Testanrufe, Testberatungen

subjektive Qualität  
 Wahrnehmung und **Beurteilung durch Kunden, Partner und Mitarbeiter**  
 Kunden- oder Partnerbefragungen  
 Mitarbeiterbefragungen

2	Skizziert die logistische Prozesskette, erläutert die Bedeutung der einzelnen Glieder, erklärt deren Beziehung zueinander und erklärt deren Schwerpunkte.	K2
3	Ordnet die logistischen Prozesse in den betrieblichen Gesamtprozess ein und stellt die Einordnung grafisch dar.	K3

Quelle Modul 51 SSC Supply Chain Management, meine Zusammenfassungen Kapitel 2 und 3

[2.2 Definition und Inhalte der Logistik](#); [2.4 Logistiksysteme](#); [3.3 Kernprozesse der Logistik](#); [3.4.1 Logistik als Querschnittfunktion](#)

4	Erklärt die SCM-Prozesse an Beispielen und beschreibt typische SCM-Lösungsansätze und ordnet sie hinsichtlich ihrer Anwendbarkeit für das eigene Arbeitsgebiet ein.	K2
---	---	----

Quelle Modul 51 SSC Supply Chain Management, meine Zusammenfassungen [Punkt 1.4 Supply Chain Management](#)

5	Formuliert verständliche Zielsetzungen für Prozesse.	K4
---	--	----

Quelle Modul 51 SSC Supply Chain Management, meine Zusammenfassungen Kapitel 2 und 3: [2.3.1 Ziele und Kennzahlen](#); [3.5 Kosten der Logistik](#)

Quelle Modul 55 SSC Qualitätsmanagement, meine Zusammenfassungen Kapitel 4: [4.6.1 Ziele](#); [4.6.3 Aufgaben und Elemente](#)

7	Wendet statistische Tools zur Überprüfung und Bewertung von Prozessen an.	K3
---	---	----

Quelle Modul 55 SSC Qualitätsmanagement, meine Zusammenfassungen Kapitel 1: [Statistische Qualitätskontrolle: Regelkarte, Pareto-Prinzip, Ishikwa / Ursachen-Wirkungs-Diagramm](#)

Auf Wunsch können diese Dokumente nochmals zur Verfügung gestellt werden