

QUALITY

QUALITY SERVICES & WISSEN

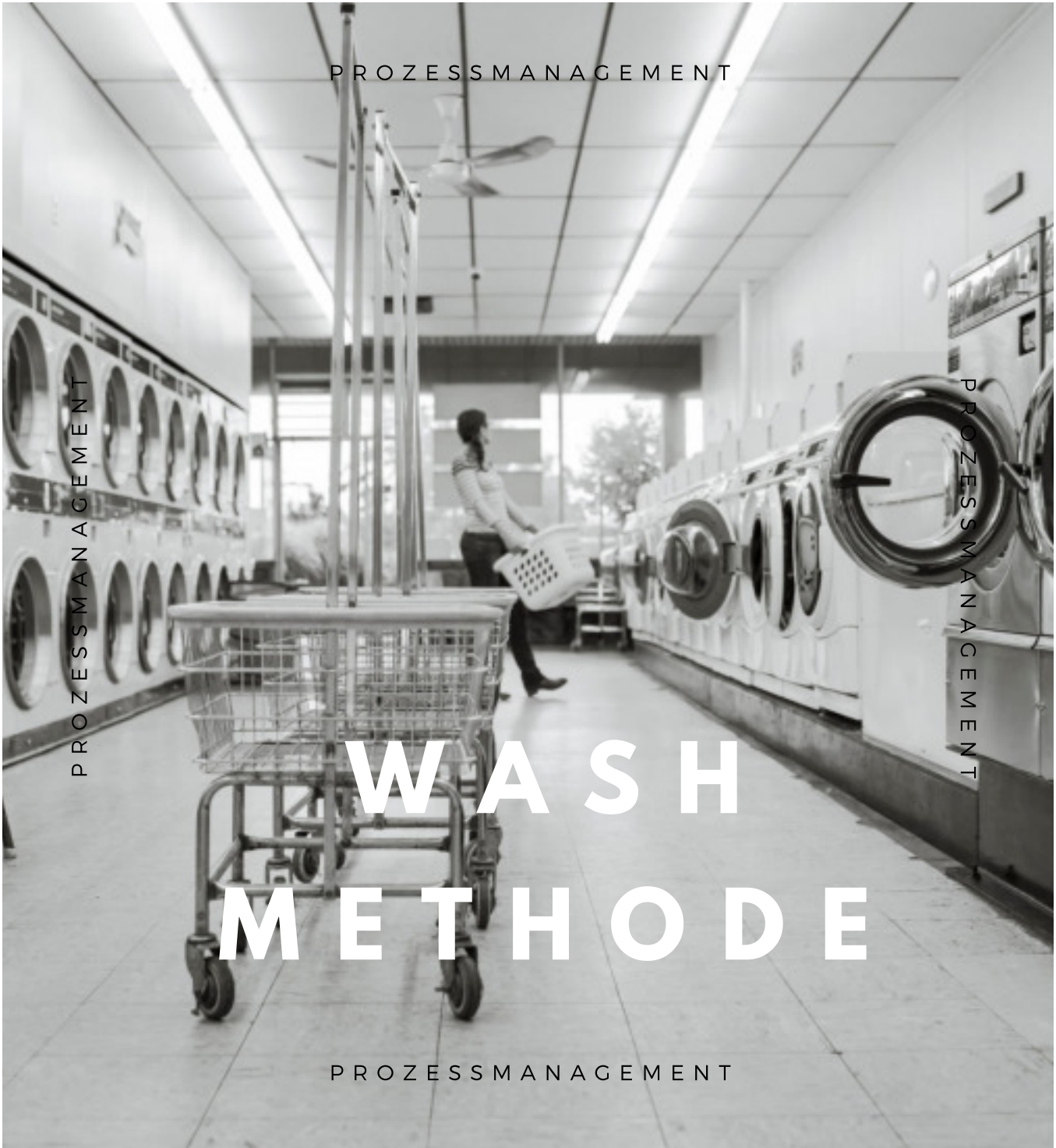
PROZESSMANAGEMENT

PROZESSMANAGEMENT

PROZESSMANAGEMENT

WASH METHODE

PROZESSMANAGEMENT



Definition

Die Wash-Methode ist eine vereinfachte Abwandlung des Turtle Diagramms und dient ebenfalls der Prozessanalyse. Mit Wash lassen sich sehr prägnant alle prozessrelevanten Fakten, Ressourcen, Anforderungen, etc. zusammenstellen und so im Formblatt ein ausreichend präzises Abbild des Prozesses darstellen. Der Name Wash wird von der offensichtlichen Ähnlichkeit des Formblatts (Waschmaschine) und des häufig gewählten Prozessbeispiels des Wäschewaschens abgeleitet.

Die klassische Frage nach dem „Wer macht Was?“ wird bei der Wash Methode nicht wie beim Turtle-Model um das *warum, wann, womit, wie, wohin und wie gut* für jeden einzelnen Prozess-Schritt erweitert, sondern begnügt sich mit einer vereinfachten Darstellungsform. Trotzdem verlangt die Wash Methode eine Auseinandersetzung über Prozessverantwortung, Unterstützungs- und Informationsleistungen sowie Kern- und Hilfselemente des Prozesses. Einzelne Prozessschritte können damit genauso kritisch wie beim Turtle Diagramm betrachtet werden.

Ermittelte Informationen

- Um welchen Prozess handelt es sich?
- Wer ist der Prozessverantwortliche?
- Was sind die Prozesseingaben (Input)?
- Was sind die Prozessergebnisse (Output)?
- Womit wird der Prozess realisiert (Betriebsmittel)?
- Wer ist an dem Prozess beteiligt und welche Fähigkeiten sind notwendig?
- Wie wird der Prozess gemessen (Kennzahlen)?
- Wie wird der Prozess gesteuert (Vorgaben und Standards)?
- Welche Risiken bestehen für den betrachteten Prozess?

Tipps für den Einstieg und Ablauf

- Wählen Sie einen Prozess mit hohem Problemaufkommen oder hohem Verbesserungspotential
- Führen Sie einen Workshop mit Prozessverantwortlichen durch
- Binden Sie am Prozess beteiligte Funktionen mit ein
- Arbeiten Sie im Team konkrete Verbesserungsmaßnahmen aus
- Sorgen Sie für die Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen
- Bewerten Sie im Nachgang im die umgesetzten Maßnahmen auf Erfolg und Nachhaltigkeit

Anwendung

In der Praxis bewährt sich die Einfachheit und Verständlichkeit des Modells vor allem bei einfachen Prozessbetrachtungen oder Prozessplanungen. Es werden keine Ressourcen für detaillierte Prozessanalysen aufgewendet, sondern es erfolgt eine Konzentration auf die Kernelemente jedes Prozessschrittes. Dadurch erlangt die Wash Methode auch bei Mitarbeitern, die der Vermittlung komplexer Sachverhalte wie Managementsysteme oder Geschäftsprozesse eher distanziert gegenüberstehen, eine große Beliebtheit. Auf dieser Grundlage können wertvolle Erkenntnisse hinsichtlich erkennbarer Risiken und Potenziale erschlossen werden, die auf den Erfahrungen und Überlegungen aller beteiligten Mitarbeiter beruhen.



Anmerkungen und kritische Fragen zum Prozess

Wer führt aus?

- Prozesseigner,
- Prozessverantwortlicher,...

Wer hilft?

- Prozessbeteiligte,
- Prozessunterstützer, Fähigkeiten, Fachkenntnisse,...
- Externe Lieferanten,...

Wer ist zu informieren?

- Informationsbedarf,
- Informationspflichten,...

Womit (wird der Prozess unterstützt)?

- Ressourcen, Equipment, Betriebsmittel, Personal,...

Wann?

- Startbedingung für den Prozess, Startzustand, Auslöser,...

Wie wird gemessen?

- Prozessüberwachung, Analyse,...
- Prozessverbesserung, Dokumentation,...

Was kommt in den Prozess (Input)?

- Kernelemente des Prozesses, wichtigste Ressourcen
- Hilfsmittel bereits als Prozessunterstützung oben beschrieben

Was ist der Tätigkeitsschritt (Prozess)?

- hinreichend genaue Beschreibung des betrachteten Prozesses

Was ist das Ziel (Output)?

- zu erwartendes Ergebnis, tatsächliches Ergebnis,
- Kundenwünsche, Anforderungen

<p>Wer führt aus?</p> <p>Wer hilft?</p> <p>Wer ist zu informieren?</p>	<p>Womit?</p>	<p> Wann?</p> <p> Wie wird gemessen?</p>
<p>Was kommt in den Prozess (Input)?</p>		
<p>Was ist der Tätigkeitsschritt (Prozess)?</p>		
<p>Was ist das Ziel (Output)?</p>		

Formblatt wurde nach dem Design einer Waschmaschine abgeleitet