

Checkliste für einen üblichen Prozessaufbau bei Erteilung eines Mandates

1. Kundenkontakt
  - a. Formulierung der Problemstellungen
  - b. Erkenntnis dass ein neuer Prozessaufbau nötig ist
  - c. Erkenntnis dass eine Reorganisation mit Prozessen nötig ist.
  - d. Erkenntnis dass die Hirs technische & administrative Dienste Lösungen bringt.
2. Kundenauftrag
  - a. Erteilung Mandat und Projektbudget
  - b. Bestimmen der Ressourcen und Zeitplan
  - c. Erstellen eine Service Level Agreements (SLA)
3. Prozessarbeit vorbereiten
  - a. Steuerkreis einberufen
  - b. Schlüsselprozesse festlegen
  - c. Prozessbesitzer ernennen
  - d. Prozessteams bilden
4. Prozesse beschreiben
  - a. Kunden identifizieren
  - b. Flussdiagramm erstellen
  - c. Lieferanten identifizieren
5. Prozesse strukturieren
  - a. Prozessergebnisse überprüfen
  - b. Wertschöpfung steigern
  - c. Nahtstellen optimieren
6. Prozesse lenken und ständig verbessern
  - a. Kennzahlen festlegen
  - b. Verbesserungsregeln anwenden
    - i. Überproduktion vermeiden!
    - ii. Selbstkontrolle einführen!
    - iii. Tätigkeiten zusammenfassen!
    - iv. Teilprozesse parallel ausführen!
    - v. Prozessvarianten bilden!
    - vi. Arbeitsbedingungen verbessern!
    - vii. Bestände verringern!
    - viii. Unnötige Transporte vermeiden!
    - ix. Durchlaufzeiten verkürzen!
    - x. Betriebsmittelverfügbarkeit erhöhen!
  - c. Problemursachen analysieren
  - d. Aktionsplan erarbeiten
7. Prozesse stabilisieren
  - a. Kontrollpläne anwenden
  - b. Prozesse auditieren
  - c. Prozessabsicherung einführen
    - i. Lenkungsmechanismus
    - ii. Prüfmechanismus
    - iii. Reaktionsmechanismus
8. Abschlussberichte (TQM)
  - a. Protokolle
  - b. Bericht des Lenkungsausschusses
  - c. Zusammenfassung
9. Abnahme und Auftragsabschluss
  - a. Vergleich SOLL-/IST
  - b. Vergleich SLA
  - c. Daraus resultierende Folgeaufträge oder Masterplan
10. Abschlussrechnung
  - a. Anrechnung der à Kontozahlungen
  - b. Restbetrag innert 10 Tagen

