

Stell Dir vor, es ändert sich etwas und bekommst es nicht mit!

Dr. Robert Oeder
Wacker Chemie AG

Zwischen Reden und Tun liegt das Meer, sagt ein italienisches Sprichwort. Zwischen der Dokumentation und dem Tun im Unternehmen auch, könnte man ergänzen. Eine besondere Rolle spielt dabei die "Wiedervorlage" - ein Begriff, bei dem man den Amtsschimmel schon wiehern hört. Glücklicherweise werden bei Pottbäcker alle Dokumente nach zwei Jahren auf Aktualität geprüft und in deren Gültigkeit bestätigt.

Der Datenbankverantwortliche, Herr Dok, überwacht alle Dokumente hinsichtlich ihrer Wiedervorlagetermine. Er schreibt die Dokumentenverantwortlichen bei Fälligkeit eines Dokuments persönlich an, worauf diese beispielsweise "Dokument ist noch aktuell" antworten. Herr Dok ändert dann die entsprechenden Daten in der Datenbank. "Das klappt eigentlich ganz gut", denkt sich Frau Macchiato. Es führt dazu, dass die Dokumente überprüft und geänderten Gegebenheiten angepasst werden. So bleiben die Dokumente bei Pottbäcker zwar aktuell, aber mit welchem Aufwand! Die Überarbeitung ist Pflicht, die Erinnerung ein aufwändiger Extraservice. "Geht das vielleicht auch anders?", überlegt Frau Macchiato. Die Pottbäcker-Dokumente sind zwar aktuell, aber nicht immer die Prozesse in der Prozesslandschaft. Denn für sie gibt es bisher keine systematische Wiedervorlage.

Software bietet in dieser Situation eine wirksame Hilfestellung. So kann für jedes Dokument, für jeden Prozess eingestellt werden, ob es bzw. er der Wiedervorlage unterliegt und wenn ja, in welchem Rhythmus. Wenn dann einer dieser Prozesse oder eines dieser Dokumente fällig ist, wird automatisch eine E-Mail an den Verantwortlichen versendet, mit dem Hinweis auf die notwendige Überprüfung auf Aktualität. Wird die weitere Gültigkeit bestätigt, errechnet die Software automatisch den nächsten Termin zur Wiedervorlage.

Genauso wurde die Software bei Pottbäcker eingestellt. "Nichts kann jetzt mehr vergessen werden!" freut sich Frau Macchiato. Gleichzeitig bereut sie, diese Funktion nicht schon von Anfang an aktiviert zu haben. Es war ein Fehler, die Wiedervorlage nicht schon bei der ersten Freigabe der Prozesse zu klären. "Jetzt müssen wir alle Prozesse und Dokumente einzeln anfassen, um das einzustellen", wird ihr langsam klar. Das ist aber nicht praktikabel.

Außerdem fragt sie sich, warum man das als Administrator nicht für alle Prozesse und Dokumente einstellen und auch freigegeben kann. Frau Macchiato will diese Idee als Verbesserungsvorschlag an den Softwarehersteller weitergeben. Und noch einen Wunsch meldet sie an: Die Erinnerung soll nicht erst an dem Tag kommen, an dem die Bestätigung der Gültigkeit notwendig ist, sondern schon früher. Das ist viel freundlicher, weil es nicht wie eine Mahnung wirkt.

Und: Bei allen Prozessen, die bei Pottbäcker ab heute erarbeitet oder aktualisiert werden, entscheiden die Verantwortlichen, ob wir die Wiedervorlageeigenschaft anlegen. Hier reicht es, die Wiedervorlage am übergeordneten Prozess zu aktivieren. Die Aufforderung zur Prüfung auf Aktualität gilt dann auch für alle darunter liegenden Teilprozesse. Ansonsten könnte eine Mail-Flut ausgelöst werden.

Stell Dir vor, es ändert sich etwas und Du bekommst es nicht mit!

Manchmal führt die Wiedervorlage und Prüfung auf Aktualität auch zu Änderungswünschen für Prozesse und Dokumente. In der Praxis entstehen Änderungsnotwendigkeiten aber oft akut, so wie im Fall neuer Glasuren für die Pottbäcker-Tassen. Die neuen Glasuren verlangen geringere Brenntemperaturen. Das muss schnellstens in der Prozessdokumentation nachgezogen werden. Sobald die Dokumentation mit der Realität nicht mehr übereinstimmt, muss sie korrigiert werden. "Wir haben uns weiter entwickelt und müssen das auch dokumentieren", sagt Frau Macchiato.

Auch zum Thema "Änderungen" will man jetzt alle Unterstützungsfunktionen nutzen, die die Software anbietet. Etwa einen elektronischen Notizblock für vorläufige Prozessänderungen. Der Prozesseigner kann dort alle Anregungen, die er zu seinem Prozess oder seinem Dokument bekommt, sammeln und den Prozess oder das Dokument erst dann in eine neue Version überführen, wenn der richtige Zeitpunkt gekommen ist.

Ob nun aus akutem Bedarf oder wegen permanent aufgelaufener Änderungsideen: Wenn der Prozess oder das Dokument geändert und freigegeben sind, stellt sich die Frage, wie diese Information zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gelangt. Wenn ein Prozess oder ein Dokument in einer neuen Version freigegeben sind, werden automatisch E-Mails an die Verantwortlichen geschickt. Auch lesende User, die sich die Prozesse oder Dokumente als Favoriten

gesetzt haben, bekommen diese Mail. "Schön, jetzt weiß ich, dass sich der Prozess geändert hat", bemerkt Einkaufsleiter Gärtner, aber ihn interessiert: Was genau hat sich geändert? Er hat keine Zeit, den Prozess im Detail durchzugehen, um die Änderungen zu finden.

Für diesen Bedarf gibt es einen automatischen Änderungsdienst. Wenn man bei einem ausgewählten Prozess auf das Feature "Änderungsdienst" klickt, wird sichtbar, was sich geändert hat. Farblich wird unterschieden: Was ist alt? Was ist neu? So zum Beispiel, dass mit den neuen Glasuren die Brenntemperatur geändert wurde. Und es ist möglich, den Prozessänderungen noch einen erläuternden Kommentar beizufügen: "Achtung, wichtige Änderung zum Betrieb der Anlage!" oder "Änderung erfolgte nur, um Dokumente an neues Layout anzupassen". So wissen die Empfänger gleich, ob sie von den Änderungen betroffen sind oder nicht.

Nur aktuelle Dokumente sind brauchbar

Frau Macchiato fasst ihren Anspruch an das Dokumentationssystem noch einmal zusammen: "Wir wollen keine Scheindokumentation. Wir wollen, dass Festlegungen zu Prozessen und zur Zusammenarbeit in Prozessen dokumentiert werden. Alle, die am Prozess arbeiten, sollen sich in gleicher Weise daran erinnern, was vereinbart wurde. Nur eine aktuelle Dokumentation kann für die Arbeit den Nutzen bringen, der den Aufwand für ihre Erstellung rechtfertigt."

Die Prozessverantwortlichen bei Pottbäcker sind beruhigt, weil Änderungen zuverlässig an Betroffene weitergegeben werden und sie sich kein Organisationsverschulden vorwerfen (lassen) müssen. Die Mitarbeiter können sich darauf verlassen, jederzeit aktuell informiert zu sein. Dem Meister ist geholfen, weil ihm mit aktuellen Prozessen und Dokumenten auch fundierte Schulungsunterlagen zur Verfügung stehen.

Frau Macchiato als QM-Beauftragte ist beruhigt, weil sie Audits nun gelassener entgegensehen kann. Nicht zuletzt Pottbäcker Senior ist glücklich, denn die realisierten Verbesserungen haben eine positive Wirkung auf der Kosten- und Ergebnisseite.

Autoren dieses Artikels

Dr. Robert Oeder
*Konzernbeauftragter Integriertes
Managementsystem
Wacker Chemie AG*

Dr. Herbert Klingshirn
*Senior Manager Konzernmanagementsystem
Wacker Chemie AG*