



TECHNISCHE UNIVERSITÄT
CAROLO-WILHELMINA
ZU BRAUNSCHWEIG

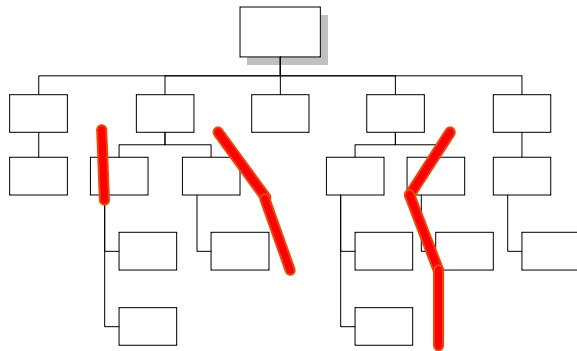
Prozessorientiertes Qualitätsmanagement der Verwaltung der TU Braunschweig

Martin Mahnkopf

Assistent des

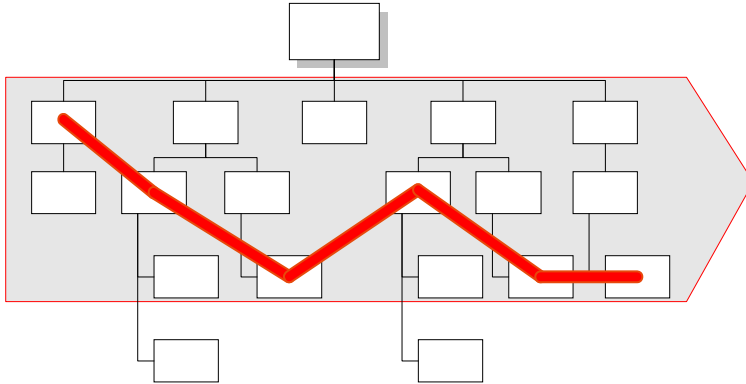
Hauptamtlichen Vizepräsidenten





Funktionsorientierung:

- Bereichsdenken
- Teiloptimum
- viele Schnittstellen
- hoher Koordinierungsaufwand
- personenspezifische Abarbeitung
- mangelhafte Informationen
- Abteilungsbezogene Verantwortlichkeiten
- Zusammenarbeit von den persönlichen Beziehungen der Mitarbeiter untereinander abhängig
- Bereichsübergreifende Probleme im Tagesgeschäft nicht lösbar



Prozessorientierung:

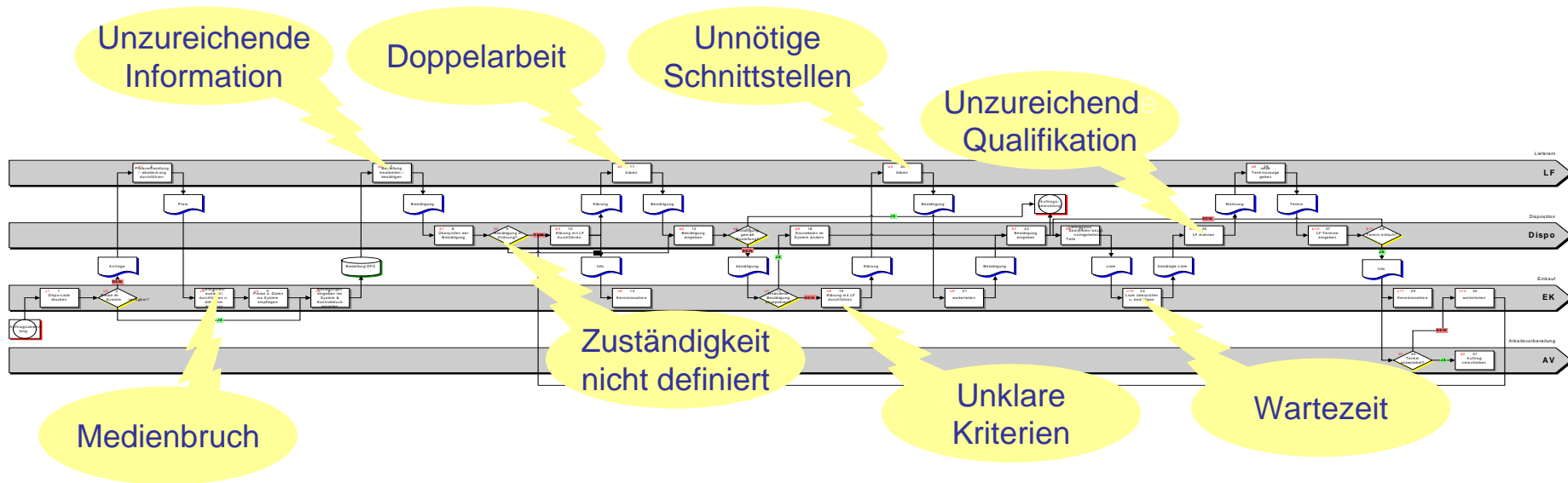
- bereichsübergreifendes Denken
- Gesamtoptimum
- wenige Schnittstellen
- schnellere Abläufe
- Standardisierung
- definierte Zusammenarbeit
- Teambildung
- Übernahme von Prozessverantwortungen
- kontinuierliche abteilungsübergreifende Optimierung
- lernende Organisation
- Qualitätssicherung
- Transparenz

Prozessorientiertes Qualitätsmanagement (PQM) der Verwaltung der TU Braunschweig



Im Prozessmanagement der Verwaltung der TU Braunschweig

steht die effiziente Umsetzung aller verwaltungsinternen Abläufe im Mittelpunkt. Das bedeutet klare, strukturierte und rechtssichere Prozesse mit der genauen Regelung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.



Prozessorientiertes Qualitätsmanagement (PQM) der Verwaltung der TU Braunschweig



Qualitätsmanagement bedeutet darüber hinaus:

Kunden-, Mitarbeiter- und Prozessorientierung sowie aktives Mitwirken an einer kontinuierlichen Verbesserung.

Was bedeutet Prozessorientiertes Qualitätsmanagement?

Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität.



Analysezeitraum

Hauptamtlicher Vizepräsident

Personal, Recht und Studium

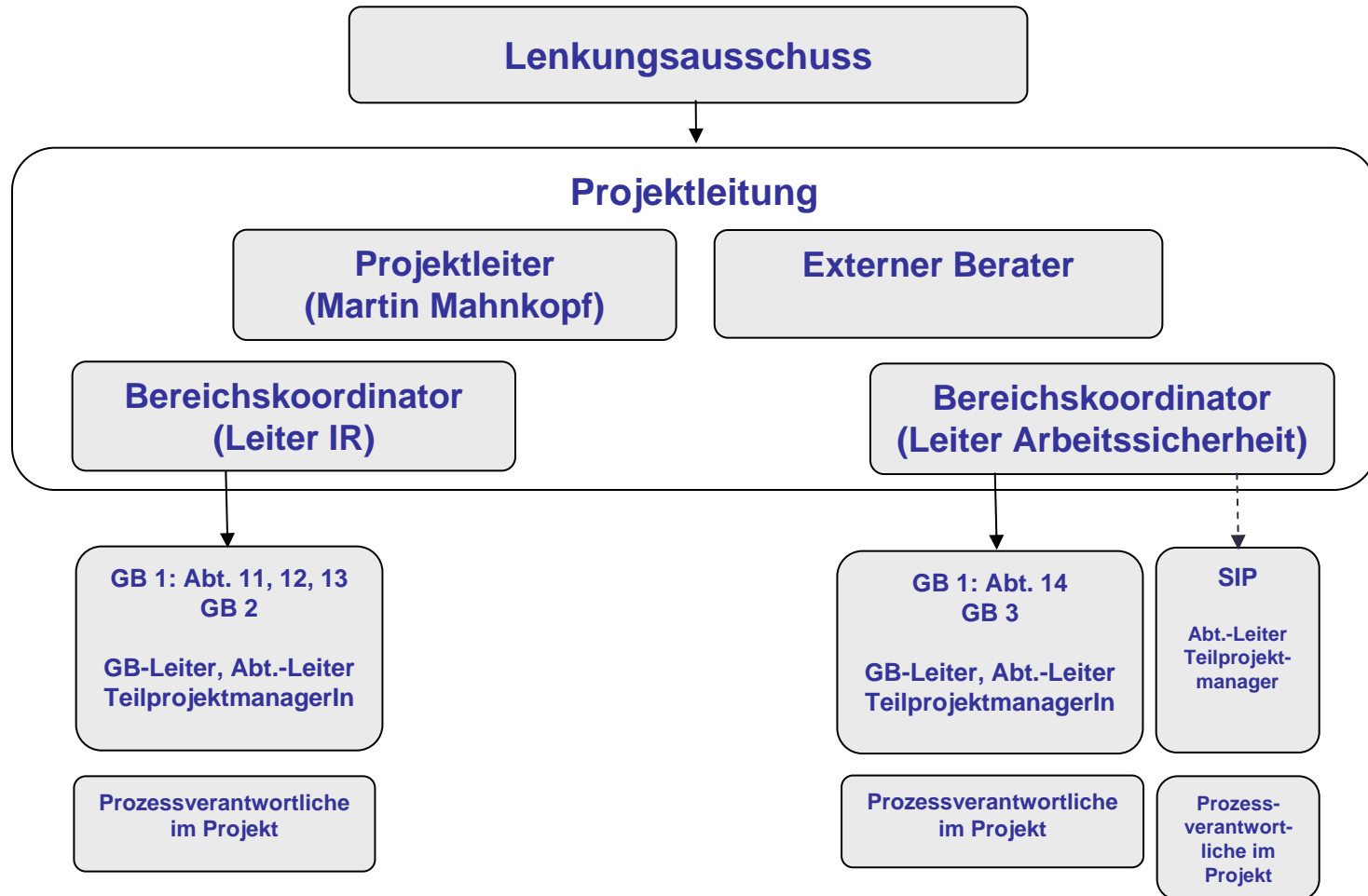
Finanzen

Gebäudemanagement

Stabsstelle
Infrastrukturplanung

März 2007 bis Juli 2008

Oktober 2008 bis
Juli 2009





- **Erhöhung der Kundenzufriedenheit**

- Anforderungen der Kunden sind in allen Bereichen berücksichtigt
- Zur Steigerung der Servicequalität wird eine systematische Feedbackabfrage der Kunden etabliert.

- **Optimierte Geschäftsprozesse**

- Klar strukturierte, verständliche, rechtssichere und kundenfreundliche Geschäftsprozesse, die keine überflüssigen Hürden und unnötige Tätigkeiten enthalten
- Nutzerfreundliche EDV-gestützte Prozessdarstellung, zur Verbesserung der Transparenz und der täglichen Arbeit
- Grundlage zur Klärung und zur kontinuierlichen Verbesserung der Geschäftsprozesse und der Zuordnung von Verantwortung, Kompetenzen und Befugnisse

- **Intranetbasierte Dokumentation**

- Übersichtliche und leicht handhabbare Gestaltung, Lenkung und Verwaltung der Qualitätsmanagement-Dokumentation (Prozesse, Formulare, Arbeitsanweisungen, Gesetze, Informationen etc.) in Form einer Intranetlösung mit Unterstützung eines Prozessmodellierungs-Tools.

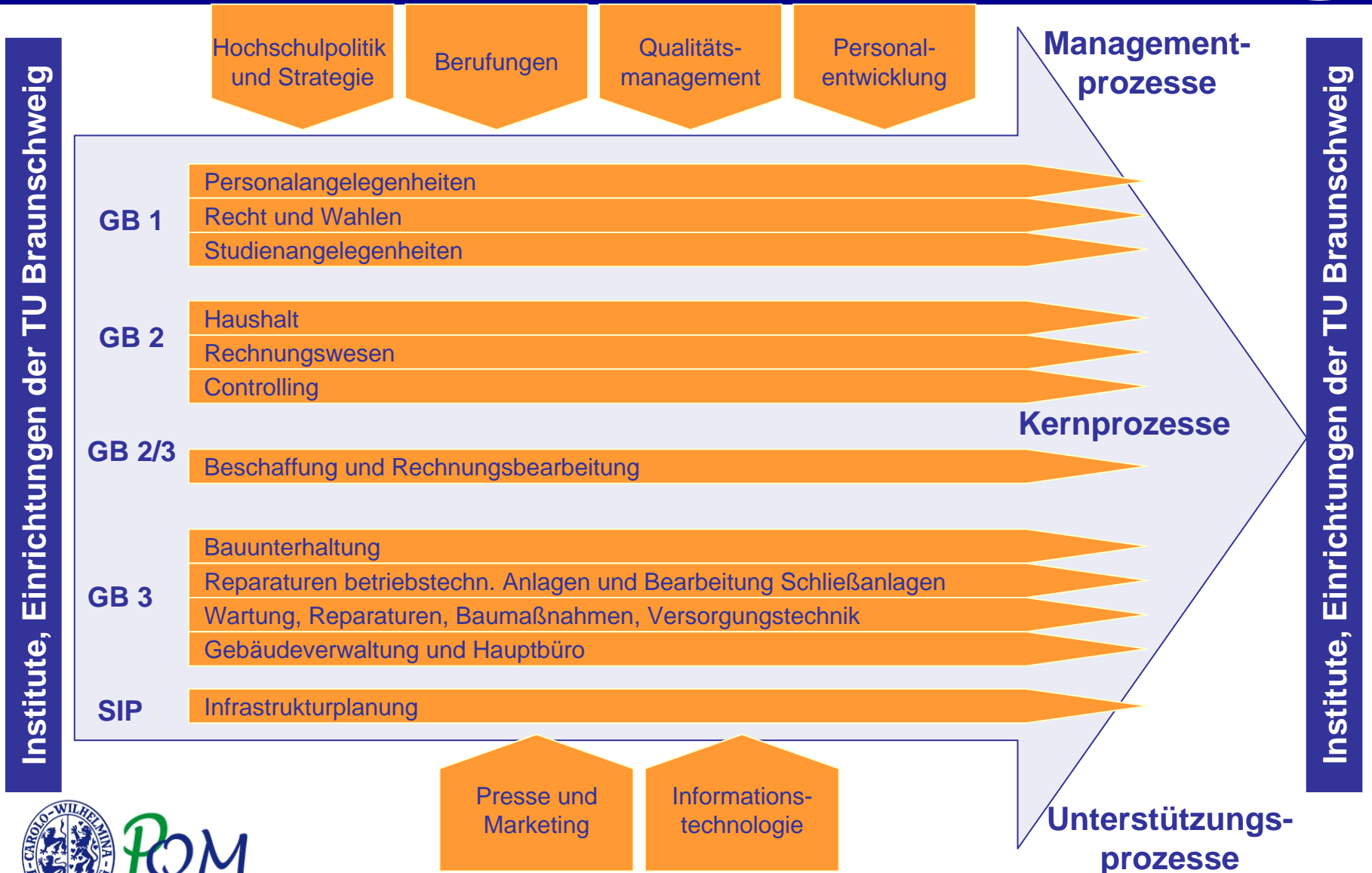
- **Qualität leben und Motivation erhöhen**

- Hohe Akzeptanz und Motivation bei den Beschäftigten durch Lernen und Eigenerleben von Prozess- und Qualitätsmanagement durch Nutzung des Fachwissens, Erfahrungen und eigener Ideen
- Verankerung von vorhandenem Wissen und dadurch bessere Vernetzung von Wissen

Nutzen des PQM

- Verbesserung der Ablauftransparenz der Hochschulprozesse
- Eindeutige Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten
- Verbesserte Berücksichtigung der Anforderungen der Stakeholder
- Steigerung der Mitarbeitermotivation durch die Möglichkeit für die Beschäftigten, Prozesse mitgestalten zu können
- Nachweisfähigkeit qualitätsrelevanter Aktivitäten der Verwaltung durch Dokumentation
- Nachhaltige Umsetzung der Hochschulstrategien
- Kontinuierlicher Prozess des institutionellen und individuellen Lernens, dadurch Entwicklung einer lernenden Organisation
- Verankerung von vorhandenem Wissen und dadurch bessere Vernetzung von Wissen

Prozesslandschaft der Verwaltung TU Braunschweig



Phase 1

Projekt-Vorbereitung

- Definition der Projektziele
- Definition der Prozesse der Geschäftsbereiche (wertschöpfende Prozesse)
- Abstimmung der Vorgehensweise und Arbeitsteilung
- Aufstellung eines Termin- und Ressourcenplans
- Planung und Durchführung der Auftaktveranstaltung (Kick-off)

Phase 2

QMS Aufbau

- Ableitung Zielsetzungen aus dem Leitbild
- Definition und Konzeption von normspezifischen Prozessen/ Anforderungen
- Weiterbildung, Schulung und Qualifizierung der Mitarbeiter bzw. QMB

Phase 3

Prozess-analyse

- Ist-Analyse der Prozesse
- Dokumentenaufnahme
- Dokumentenanalyse
- Kundenbefragung
- Schwachstellenanalyse und Definition von Lösungsansätzen
- Definition und Umsetzung einfacher Maßnahmen
- Prüfung der Normkonformität
- Präsentation von Schwachstellen und Lösungsansätzen

- Konzeption von Handlungsalternativen zur Entwicklung von normkonformen Soll-Prozessen
- Ermittlung von Nutzen und Aufwand der Optimierungen
- Präsentation der Vorschläge und Entscheidung durch die Hochschulleitung
- Erstellung eines Maßnahmenplans für die Umsetzung der Optimierungen

Soll-Prozess-Entwicklung

Phase 4

- Fertigstellung der Prozesse
- Darstellung der Wechselwirkung zwischen den Prozessen
- Detaillierung der Prozesse auf Arbeitsebene (Arbeitsanweisungen, Checklisten etc.)
- Erstellung des QM-Handbuches
- Fertigstellung der Dokumentenlenkung und -verwaltung

Erstellung der QM-Dokumentation

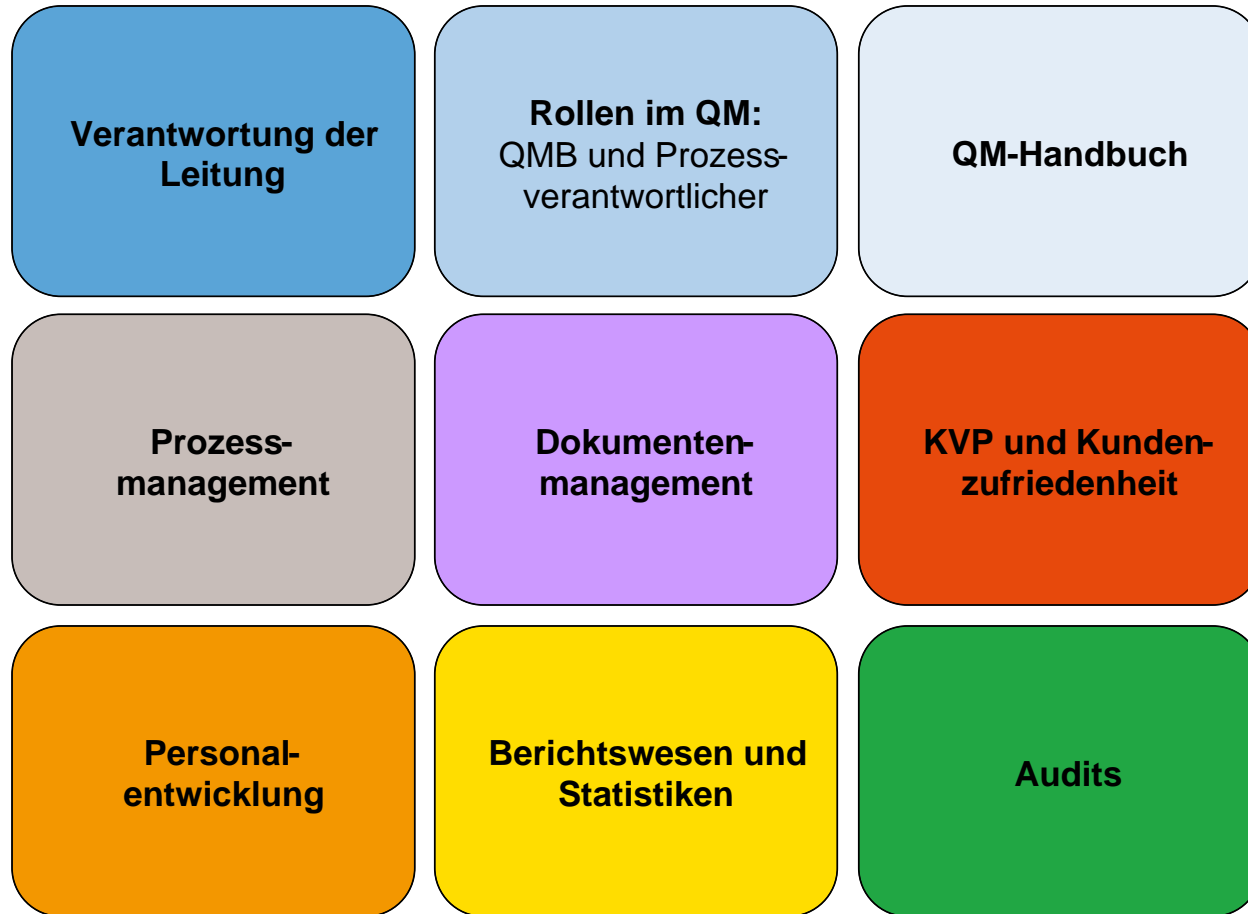
Phase 5

- Schulung und Einweisung für alle Mitarbeiter in das QM-System, die Soll-Prozesse und die neuen Dokumente
- Schulung der Prozessverantwortlichen
- Überwachung der Maßnahmenumsetzung
- Prozessaudits und Wirksamkeitsprüfung
- Begleitung von notwendigen Anpassungen

Umsetzung der Soll-Prozesse

Phase 6

Bausteine des Qualitätsmanagement

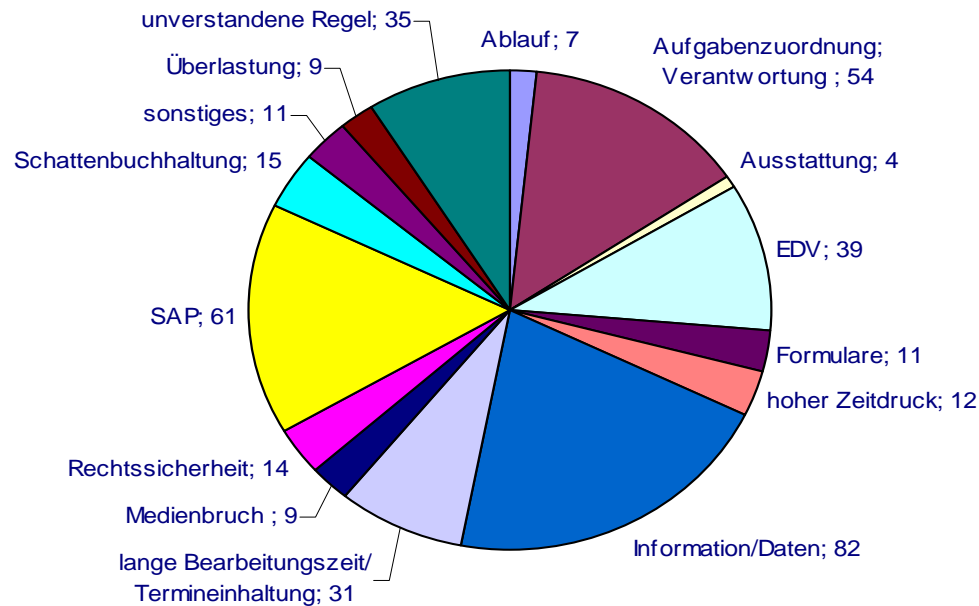


Geschäftsprozessanalyse und -optimierung

Ergebnisse und Schwachstellen-Cluster



Anzahl der Schwachstellen pro thematischer Cluster



Geschäftsprozessanalyse und -optimierung

Handlungsbedarf aus Prozessen

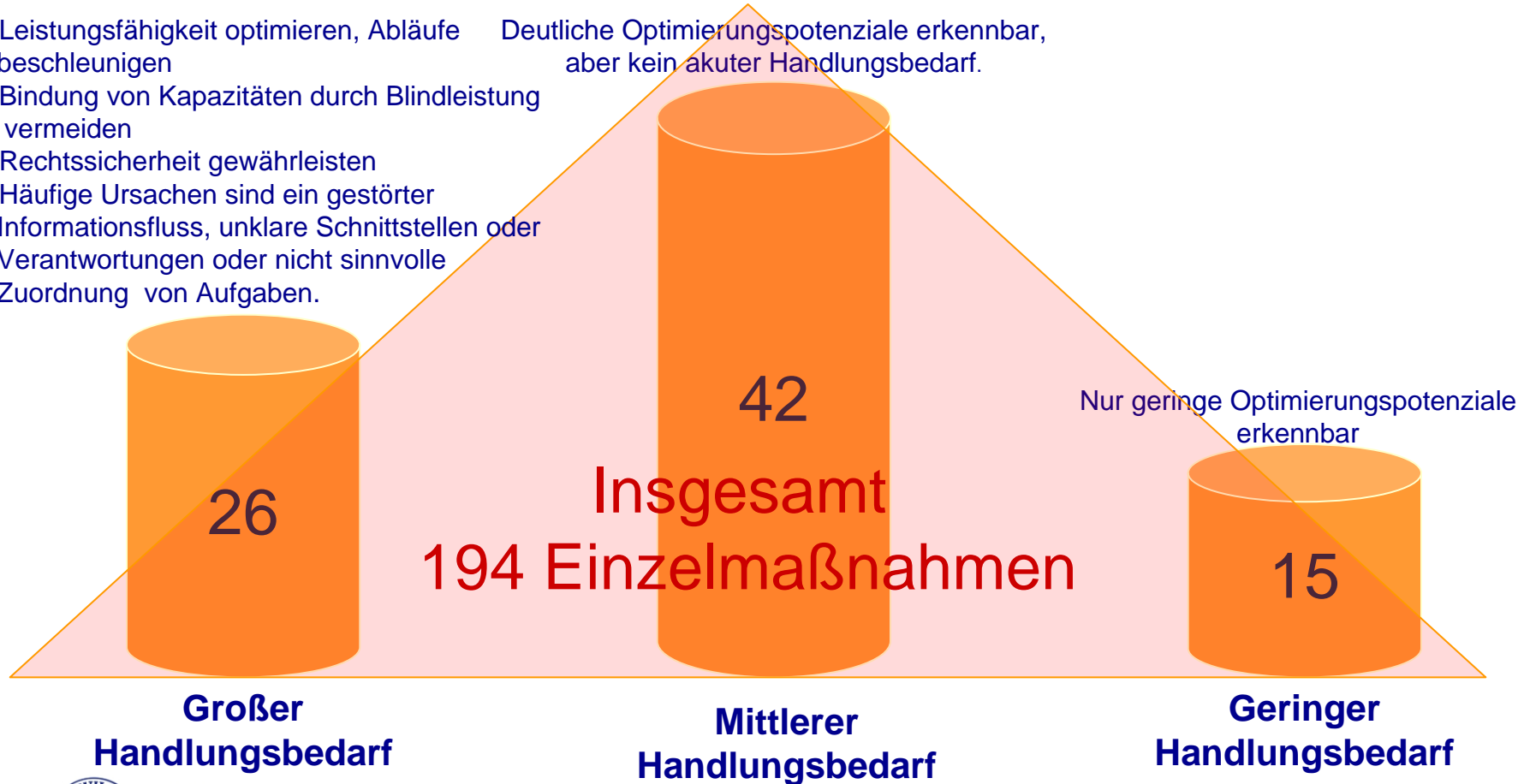


Aus den 83 aufgenommenen Prozessen (Haupt- und Teilprozesse) ergeben sich folgende Handlungsbedarfe:

- Leistungsfähigkeit optimieren, Abläufe beschleunigen
- Bindung von Kapazitäten durch Blindleistung vermeiden
- Rechtssicherheit gewährleisten
- Häufige Ursachen sind ein gestörter Informationsfluss, unklare Schnittstellen oder Verantwortungen oder nicht sinnvolle Zuordnung von Aufgaben.

Deutliche Optimierungspotenziale erkennbar, aber kein akuter Handlungsbedarf.

Nur geringe Optimierungspotenziale erkennbar



Wesentliche IT - Anforderungen

- Optimierung der IT-Ausstattung der Verwaltung
 - Hardware
 - Individuelle Nutzung (Internetzugängen, USB-Anschlüsse etc.)
 - Dienstvereinbarungen/Sicherheitsstandards
- Aufbau eines zeitgemäßen Dokumentenmanagementportals
 - elektronisches Formularwesen
 - ggf. spätere Workflows (elektronische Signaturen)
- Notwendigkeit eines Identity-Managements
- Chipkarte
- Einheitliches Kommunikationssystem (Email-Verteiler, Kalender etc.)
- Aufbau einer Onlinebeschaffung
- Optimaler IT-Beratungs-Service (Service-Desk)

Für Fragen und Anregungen stehe ich Ihnen
sehr gerne zur Verfügung!

Martin Mahnkopf
Assistent des Hauptamtlichen Vizepräsidenten
Kommissarischer Leiter der Stabsstelle
Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung

m.mahnkopf@verwaltung.tu-bs.de

Nähere Informationen erhalten Sie unter: www.tu-braunschweig.de/gpo