

QM : = „die Messlatte festlegen“



Angestrebte Qualität:

Festlegen, wo die
Messlatte liegen soll

erbrachte Qualität:

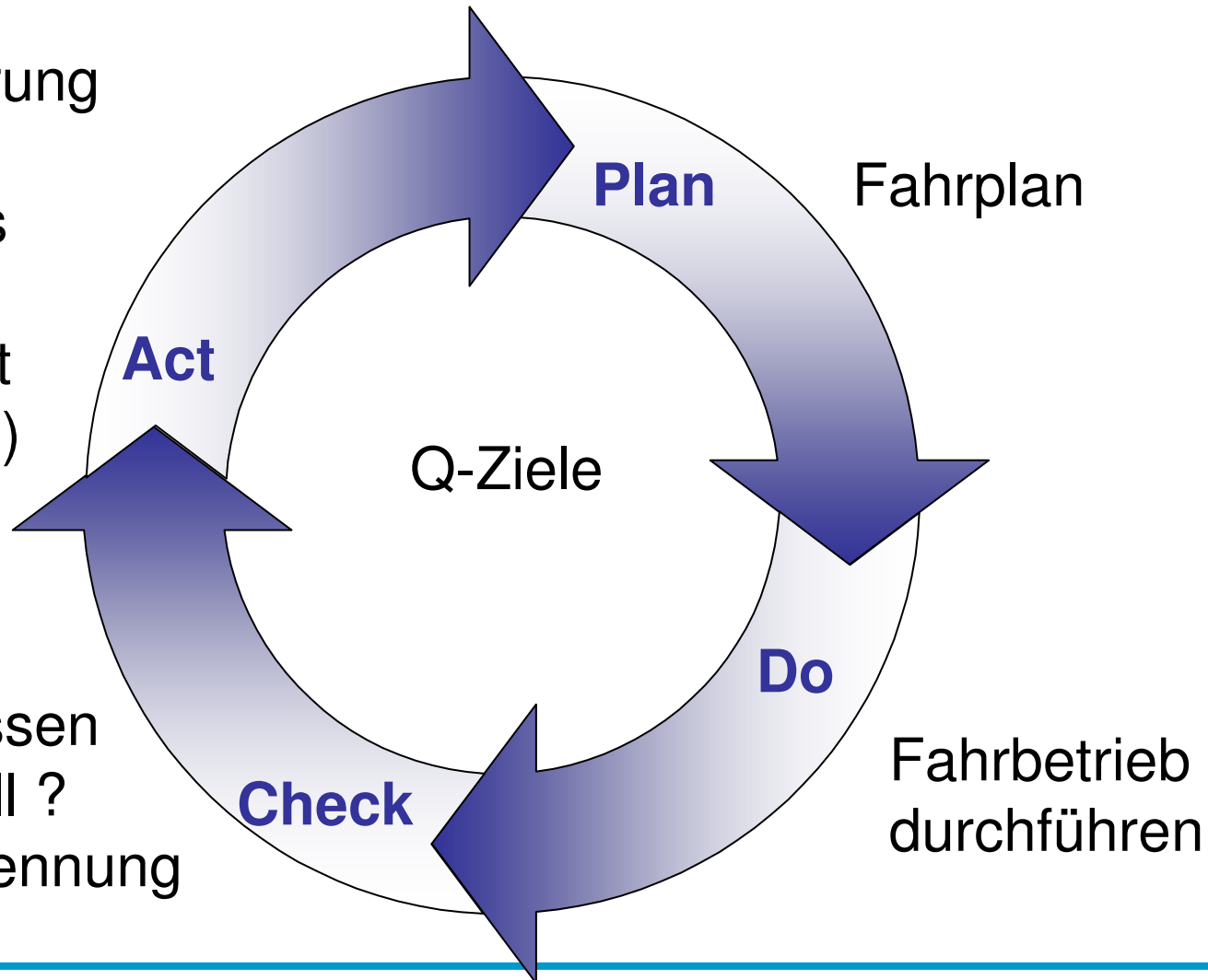
hoffentlich ein kleines
Stück drüber



Störungsmanagement ist auch Qualitätsmanagement

Q-Verbesserung
durch
strukturiertes
Störungs-
management
(Phase 1 – 3)

Q-Kontrolle:
Läuft's draussen
so wie es soll ?
Störungserkennung



BERNMOBIL

**Die Leitstelle im QM-System und
in der Zertifizierung**

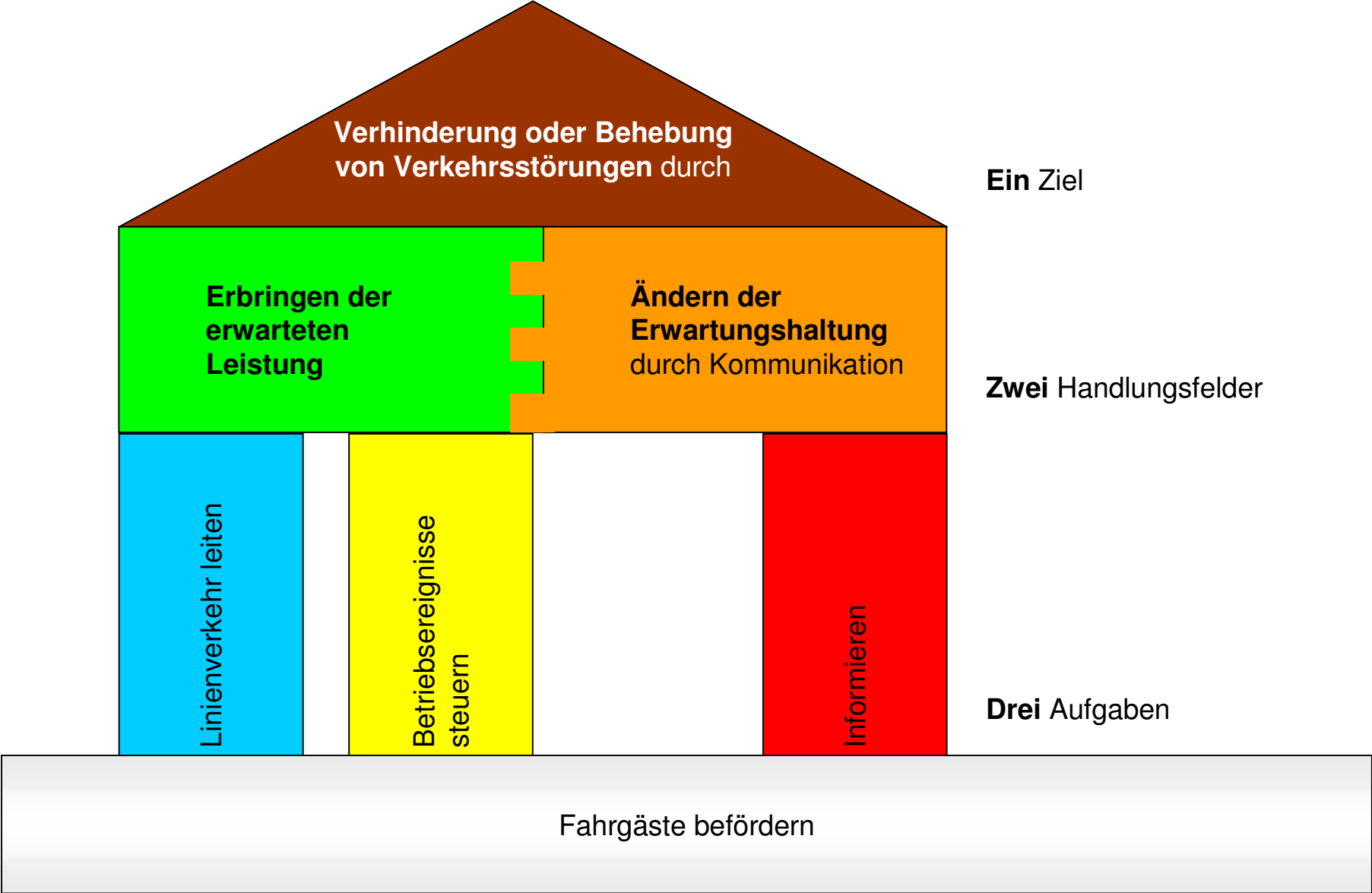
BERNMOBIL

**Methoden und Arbeitsweisen im
Störungsmanagement**

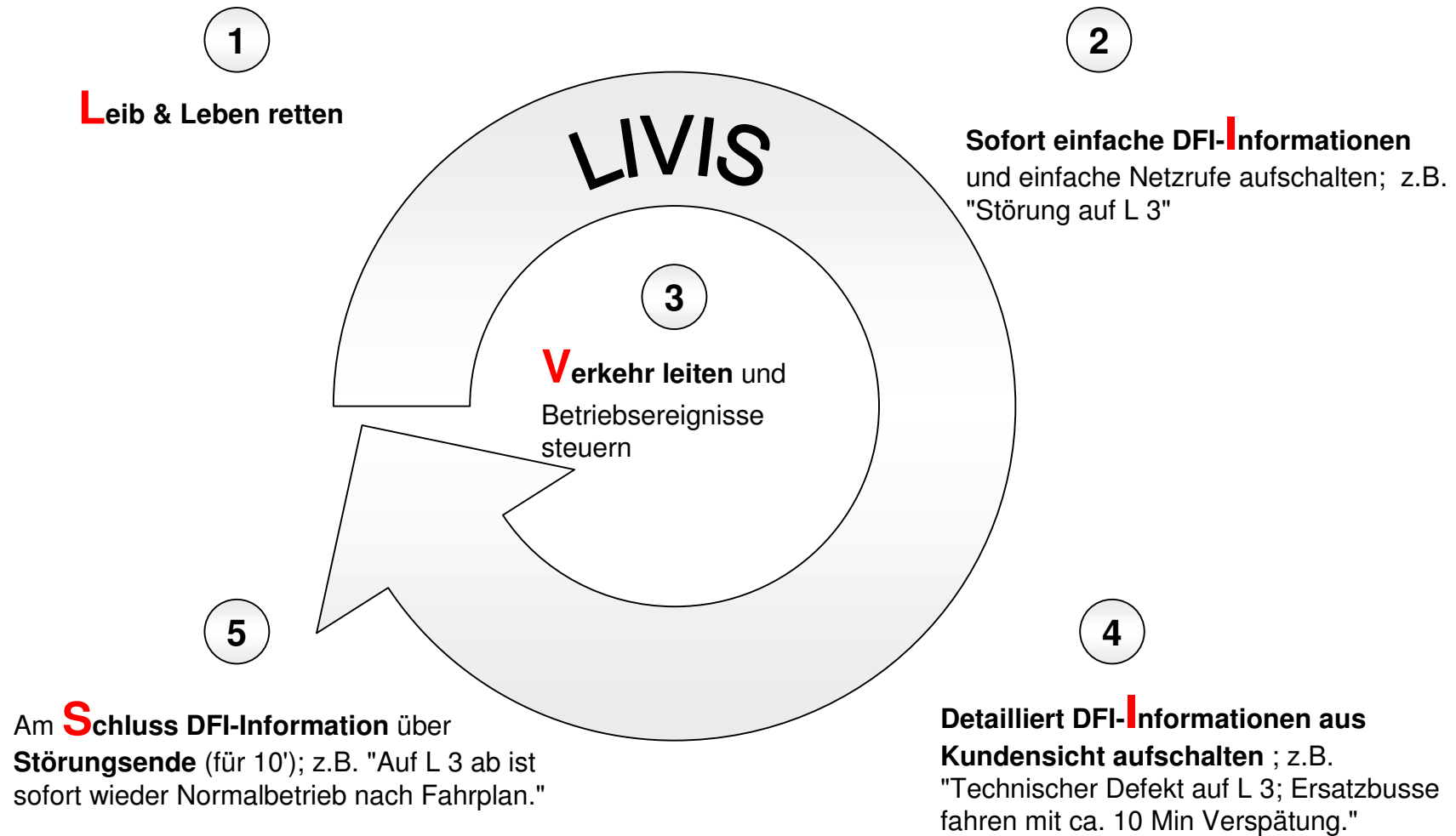
13. Juni 2005
Markus Kämpfer

Markus Kämpfer: +41 79 / 300 03 09

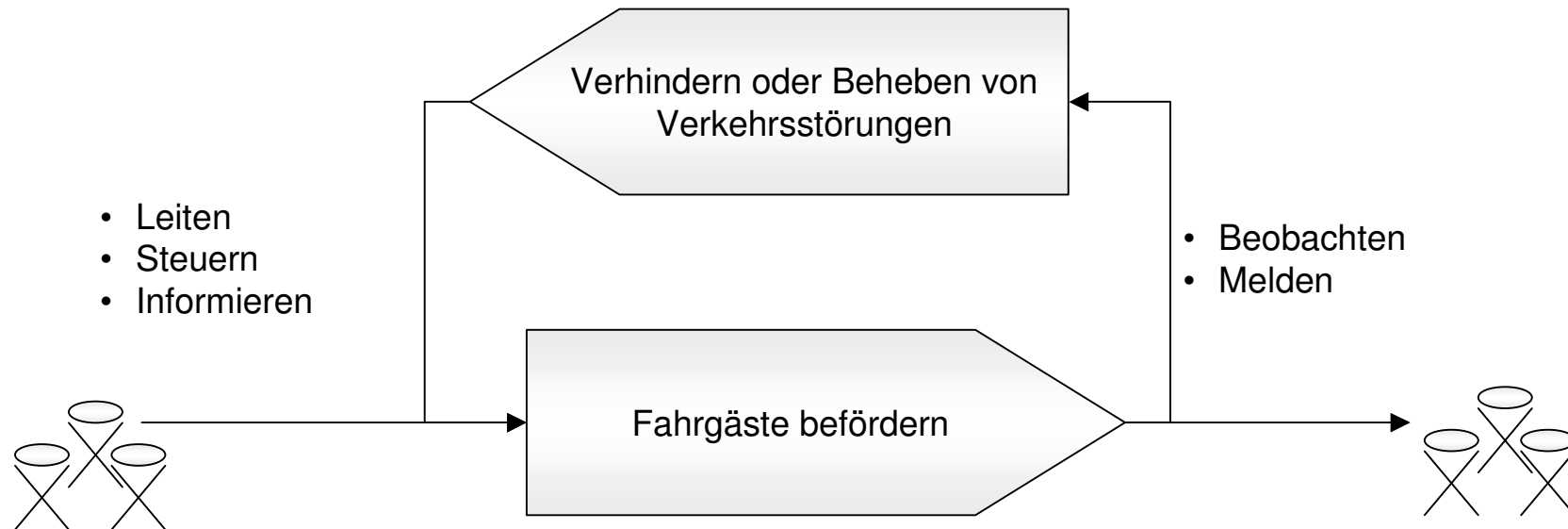
Das 1 – 2 – 3 der Leitstelle



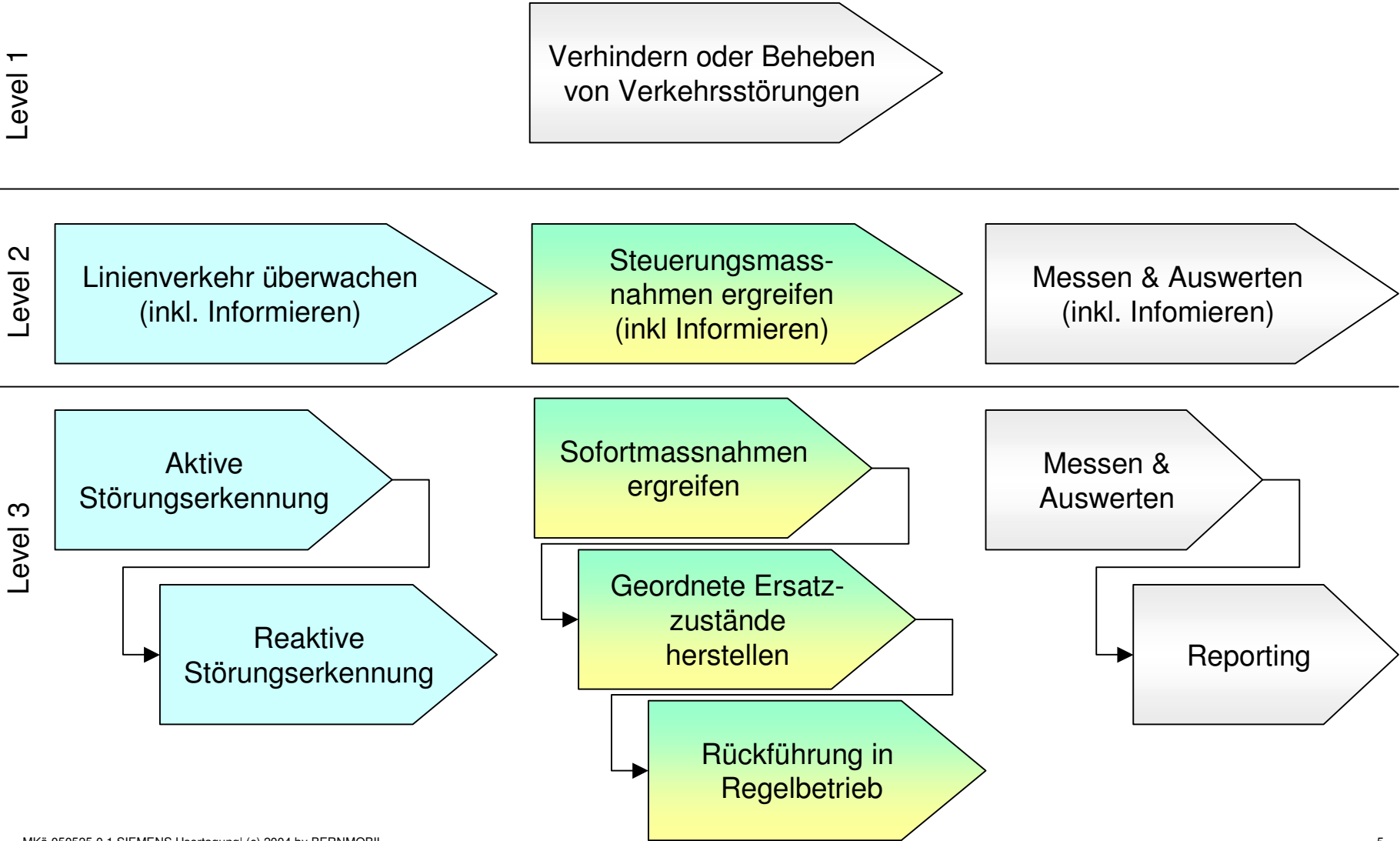
Priorisierungsgrundsatz «LIVIS» für die «Handlungen» bei Verkehrsstörung



Regelkreis "Leitstelle"

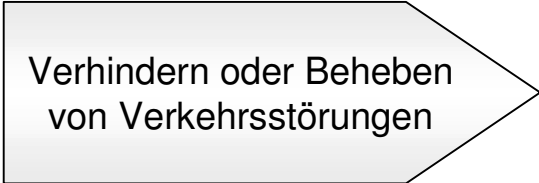


Die Grundprozesse - Übersicht



Die Grundprozesse – Level I

Level 1



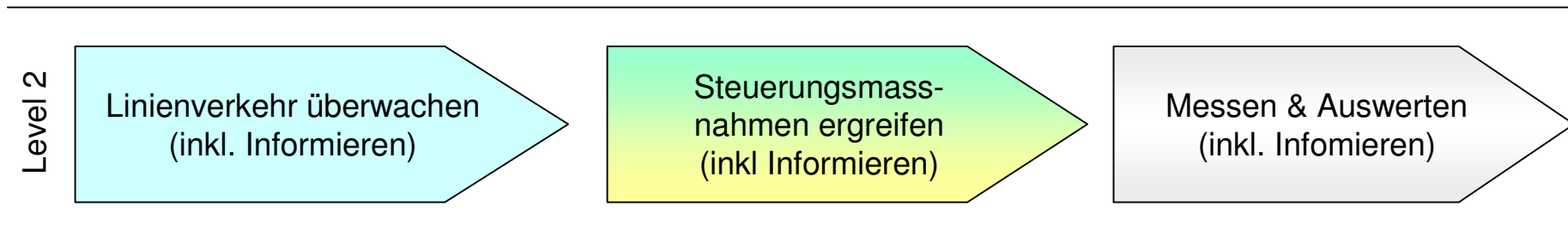
Verhindern oder Beheben
von Verkehrsstörungen

Der Level ist geeignet, um eine Vernetzung in ein Gesamtsystem der Unternehmung vorzunehmen. Beispielsweise könnte der nachgelagerte Prozess "Fahren" heissen und der vorgelagert "Fahr- und Dienstplanung". Jedes Unternehmen hat hier seine eigenen Prozessdefinitionen und "Prozessschnittstellen". Diese sind meist aus der historisch gewachsenen Strukturen des Unternehmens abgeleitet. Dies widerspricht vordergründig der Theorie «Strukturen folgen den Prozessen folgen den Strategien» ist aber in der Analysephase in Ordnung. Bei der Weiterentwicklung des Unternehmens ist es vorteilhaft, die Reihenfolge der Definitionen gemäss der erwähnten Theorie zu berücksichtigen.

Der Name des Prozesses richtet sich nach dessen Ziel (Aufgabe), welches zu erfüllen ist, in unserem Fall «Verhindern oder Beheben von Verkehrsstörungen». Im Regelfall kann ein Prozess des Level I einer Organisationseinheit zugeordnet werden, hier zum Beispiel der Organisation «Leitstelle». Level I ist im Prinzip die Sicht der oberen Führungsstufe.

Hinweis: Will jemand zum Beispiel ein «Führungsmanagementsystem» bauen, können die Prozesse des Levels I und II ausreichend sein. Soll aber auch das Wissen auf Mitarbeiterebene integriert werden, braucht es zusätzlich die Prozesse des Levels III mit allen Hilfsmitteln.

Die Grundprozesse – Level II



Damit ein «Aussenstehender» verstehen kann, *was* im Prozess des Level II erledigt wird um dessen Aufgabe zu erfüllen, braucht es den Level II. Im Prinzip sind auch hier die Teilprozesse zielorientiert benannt und beschreiben jeweils eine Teilaufgabe die dem Hauptziel des Level I zuträglich ist.

Die Prozesse des Level II sind hauptsächlich der direkt betroffenen mittleren Führungsstufe zur Abgrenzung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen nützlich. Auf dieser Ebene können die Führungsinstrumente (z. B. Zielvereinbarungen und Kennzahlen) erstellt und hinterlegt werden.

Die Grundprozesse – Level III

Damit ein «Insider» aus- und weitergebildet werden kann, braucht es oftmals die Prozess des Level III. Sie zeigen und beschreiben die Aufgaben nochmals detaillierter. Auch sie sind zielorientiert benannt.

Die Prozesse des Level III sind hauptsächlich der direkt betroffenen Mitarbeiter zur Abgrenzung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen nützlich. Die Komplexität des Gesamtsystems ist damit aufteilbar auf einzelne Mitarbeiter. Ein Mitarbeiter muss die Zusammenhänge von Level I kennen und von Level II verstehen. Die ihn direkt betreffenden Prozesse Level III muss er vor allem «leben können».

In der Regel sind dem Level III alle Beschreibungen und Hilfsmittel wie Checklisten und Formulare hinterlegt. Ein Mitarbeiter hat die Prozesse "im Blut" und braucht in der Anwendung die erwähnten Hilfsmittel, praktisch nie die Beschreibung der Prozesse. Hochspezialisierte Mitarbeiter (wie zum Beispiel ÖV-Leistellendisponenten) benötigen im Gegensatz zu z.B. einem Massenproduktionsbetrieb keine detaillierten Flow Charts. Flow Charts können hier sogar einengend oder gar zielverhindernd sein, weil die Spezialisierungskomplexität nie in linearen Flow Charts abbildbar ist.

