

Eine Information der Gesellschaft für Prozessmanagement (GP)

Die ÖNORM A9009 - ein klares Statement zum Prozessmanagement

Seit 01.04.2013 gibt es die ÖNORM A9009:2013 – die Norm für Prozesse in Managementsystemen.

Eine Norm für Prozesse? Sind denn nicht Prozesse in vielen anderen Normen schon mit behandelt worden? Beinhalten denn nicht viele Normen, die den Aufbau von diversesten Managementsystemen zum Inhalt haben, auch das Thema Prozesse? Richtig. Es gibt sogar auch Normen, die nur das Thema Prozesse beinhalten, z.B. die ISO 15504 – jedoch enthalten diese meistens sehr spezifische und fortgeschrittene Inhalte.

Welchen Vorteil können nun Unternehmen und Organisationen daraus ziehen, die ein Managementsystem aufbauen wollen und dabei verständliche und anwendungsnahe Unterstützung suchen?

Normen, die das Thema Prozessmanagement im Kern betreffen, gab es bisher wenige.

Bekanntlicherweise fehlt in vielen Organisationen das Grundverständnis über Prozesse sowie der Zugang über das Verhältnis eines Prozesses zum System bzw. zu anderen Prozessen. Häufig wird auch der Prozess als technisch-logisches Konstrukt wahrgenommen und die Rolle des Menschen dabei unterschätzt oder gar vergessen. Hier besteht klarer Handlungsbedarf.

Von diesen Tatsachen angeregt, entstand die Idee und Initiative zur Erstellung einer ÖNORM von der Gesellschaft für Prozessmanagement (GP) und wurde von den Vorständen Ing. Gerhard Drexler, MBA, MMSc und Dr. Karl Wagner dem Austrian Standard Institute (ASI) vorgeschlagen.

Ziel der ÖNORM A9009 ist es, Organisationen im Aufbau der wesentlichen Prozesse, die für ein Management-System notwendig sind, zu unterstützen. Außerdem soll sie Orientierung bieten und sicherstellen, dass dort wo Prozessmanagement „drauf steht“ auch Prozessmanagement „drin ist“. Der Anspruch ist dabei die ganzheitliche Betrachtung des Themas: von Fakten wie „was muss drin sein“ bis zu Softfacts „was ist für die Kultur und die MitarbeiterInnen zu beachten“.

Die ÖNORM A9009 ist an Personen aus Organisationen gerichtet, die komplexe Abläufe in Form von Prozessen strukturieren wollen. Für eine gemeinsame Sprache und ein gemeinsames Verständnis als Basis bietet sie erstmals eine einheitliche Begriffsdefinition. Beiträge zur Auswirkung von Prozessmanagement auf Mensch und Organisation beleuchten das Thema aus der Perspektive des Kulturwandels, der bei Prozessmanagement und dem Aufbau von

Managementsystemen sowohl Notwendigkeit als auch Konsequenz ist. Anhand von den drei wesentlichen Stufen beim Aufbau von Prozessen und Managementsystemen werden die wesentlichen Rollen im Prozessmanagement und deren Aufgaben, als notwendig empfohlene Fähigkeiten sowie Rechte und Pflichten vorgestellt. Der von der GP entwickelte Prozesslebenszyklus dient hier als letzter Stand der Technik und bildet das methodische Rahmenwerk.

Hauptteil der ÖNORM A9009 ist ein Set an Referenzprozessen, die jede Organisation in größerem oder kleinem Umfang benötigt, um ein Managementsystem zu betreiben. Hierbei wurde die Konzentration bewusst auf Management- und Supportprozesse gelegt, da die Kernprozesse bekanntlich in jedem Unternehmen unterschiedlich sind.

Die ÖNORM A9009 enthält also Anleitungen und Anforderungen allgemeiner Natur an Prozessen in Managementsystemen und ist damit für jede Organisation, unabhängig von deren Art und Größe und von der Art der bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen, anwendbar.

Der Rahmen für die Entwicklung der ÖNorm wurde vom Austrian Standards Institute vorgegeben. Sie entstand unter Mitwirkung von Vertretern namhafter Unternehmen aus Industrie, wie bspw. Böhler Edelstahl, Swarovski, Mondi und aus dem Gesundheitswesen, bspw. KAV-IT.

Auch die Gesellschaft für Prozessmanagement darf hier einen Beitrag verzeichnen, dass diese österreichische Norm nun als Standardnormreferenz aufgrund ihrer Konzeption auch über Österreichs Grenzen hinaus anwendbar.

Nachdem die erste Sitzung im Juli 2011 stattfand, konnte bereits im September 2012 der Normvorschlag an das übergeordnete Komitee verabschiedet werden. Dieser Vorschlag wurde der Öffentlichkeit zur Möglichkeit der Stellungnahme bereitgestellt und die rückgemeldeten Stellungnahmen dann im Februar behandelt und eingearbeitet.

Das Austrian Standards Institute hat für die erarbeiteten Inhalte, die außerordentlich kurze Durchlaufzeit und das äußerst konsequente Vorgehen der Arbeitsgruppe ausdrückliches Lob ausgesprochen.

Die Ergebnisse sind ein kompaktes, anwenderfreundliches Werk mit den wesentlichen Grundlagen, Anleitungen und Prozessen, die eine Organisation braucht, um ein prozessbasiertes Managementsystem aufzubauen.

Es ist international betrachtet die erste Norm, die den Umgang mit Prozessen zum Standard erhebt – daher auch für die österreichische Wirtschaft ein großer Meilenstein.

Gesellschaft für Prozessmanagement, im Mai 2013