

## Horus ISO QM Plug-In

### Nachhaltige Unternehmensentwicklung auf Basis internationaler Standards

#### Warum ISO Qualitätsmanagement?

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine strategische Entscheidung einer Organisation, die helfen kann, ihre Gesamtleistung zu steigern und eine gute Basis für nachhaltige Entwicklungsinitiativen bereitstellt.

Die potentiellen Vorteile für eine Organisation, die sich aus der Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems basierend auf internationalen Normen ergeben, sind z.B. folgende [Quelle: DIN EN ISO 9001:2015]:

- die Fähigkeit, beständig Produkte und Dienstleistungen zu liefern, die die Kundenanforderungen und zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen erfüllen;
- das Eröffnen von Chancen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit;
- die Behandlung von Risiken und Chancen im Zusammenhang mit ihrem Kontext und ihren Zielen; und
- die Fähigkeit, Konformität mit festgelegten Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems nachzuweisen.

#### ISO Revision – neue „High Level-Struktur“

Horus bietet die zur neuen „High-Level-Struktur“ passgenaue Methode und Software Tools, um bei der Erfassung, Analyse, Optimierung und Dokumentation der Prozesse zu unterstützen und so die Anforderungen der Revision zu

erfüllen. Horus ermöglicht es Unternehmen, ihre Prozesse einfach zu modellieren und sich so einen Überblick über alle Prozesse innerhalb des Unternehmens zu verschaffen. So kann das Wissen der Mitarbeiter prozessorientiert festgehalten und für andere zugänglich gemacht werden, was ein systematisches Wissensmanagement ermöglicht.

Um das prozessorientierte Risikomanagement sicherzustellen, werden definierte Risikofaktoren gezielt den Prozessen zugeordnet und alle zur Risikobewertung relevanten Daten erfasst. Dadurch wird die Voraussetzung für eine transparentere Unternehmensstruktur und eine kontinuierliche Überwachung der Prozesse geschaffen.

#### Vorgehensweise im Rahmen von Horus ISO QM

##### „High Level-Struktur“ in der Praxis – Kombination von Horus Methode und Software Tools

Die Horus Methode unterteilt das Business Process Engineering in vier Phasen: die Vorbereitung des Engineering-Projekts (Phase 0), die Strategie- und Architekturphase (Phase 1) zur Untersuchung strategischer Aspekte und Definition der Unternehmens- und Systemarchitektur, die detaillierte Geschäftsprozessanalyse (Phase 2) und die anschließende Nutzung des Modells (Phase 3). Die Horus Software Tools stellen dazu die entsprechenden Modelltypen bereit.

Phase 0 und 1

Phase 2 und 3

ISO „High Level-Struktur“	Horus Methode	Horus Software Tools
1. Anwendungsbereich		
2. Normative Verweisungen		
3. Begriffe	Glossar	Glossar
4. Kontext der Organisation	Kontextanalyse	Kontextmodell   Leistungsmodell   Zielmodell
5. Führung	SWOT-Analyse	SWOT-Modell
	Strategieanalyse	Strategiemodell   Kennzahlenmodell   Risikomodell
	Unternehmensarchitektur	Geschäftsprozessarchitekturmodell, Strategisches Geschäftsobjektmodell, Strategisches Geschäftsregelmodell
	Systemarchitektur	Systemarchitekturmodell
6. Planung	Strukturanalyse	Objektmodell   Geschäftsregelmodell
	Ablaufanalyse	Ablaufmodell
	Organisationsstrukturanalyse	Organisationsmodell   Rollen / Ressourcenmodell
	Kennzahlenanalyse	Kennzahlenmodell
	Risikoanalyse	Risikomodell
7. Unterstützung	Dokumentation	Konventionen / Vorlagen
	Wissensmanagement	Vorgehensmodell
8. Betrieb	Prozessimplementierung	Vorgehensmodell
9. Bewertung der Leistung	Business Performance Management	Reifegradmodell   Kundenzufriedenheit   Lieferantenbewertung
10. Verbesserung	Process Evolution	Vorgehensmodell   Social Lab

## Prozessimplementierung als Herausforderung

### Abstrakte Implementierung von Geschäftsprozessen

Die Mehrzahl der heute im Markt anzutreffenden BPM-Lösungen stellt die Ausführung der Geschäftsprozesse in den Mittelpunkt der Betrachtung. Auf den ersten Blick ist dies naheliegend, weil hier das größte Optimierungspotenzial vermutet wird. Diese Optimierungspotenziale im Sinn, finden auch auf der Geschäftsprozessebene Modellierungssprachen Verbreitung, die eine einfache und im Idealfall sogar bidirektionale Abbildung der Geschäftsprozesse in eine ausführbare Form erlauben. So überzeugend dieser Ansatz klingt, birgt er doch

gravierende Nachteile, da die bidirektionale Abbildbarkeit der Modelle dadurch erkaufte wird, dass sich die fachliche Modellierungssprache an den Anforderungen der späteren Implementierung orientiert. Die Horus Methode geht hier einen vollkommen anderen Weg, weil die Abstraktion von Implementierungsaspekten eine ganz wichtige Anforderung an ein Modellierungsverfahren darstellt, welches für alle Mitglieder einer Business Community anwendbar sein soll.

## Physische Implementierung von Business Services

Die Virtualisierung, die im Rahmen der abstrakten Geschäftsprozessimplementierung umgesetzt wird, bietet zweifellos große Vorteile bei der Abstraktion von Aspekten der konkreten physischen Implementierung der Services. Im Sinne eines ganzheitlichen BPM-Ansatzes verschiebt sie aber lediglich das Problem auf eine tiefer liegende Ebene. Richtigerweise muss jedoch festgestellt werden, dass die Verschiebung mit einer drastischen Verringerung der Komplexität der Implementierung einhergeht.

Die wichtigsten Formen der physischen Implementierung von Business Services in der Praxis sind:

- Organisationsanweisungen
- Konventionelle Implementierung in einer Legacy-Umgebung
- Implementierung in einer Serviceorientierten Architektur (SOA)
- Einführung von Standard-Anwendungssoftware

## Implementierung in einer Serviceorientierten Architektur

Serviceorientierte Architekturen (SOA) erlauben eine „natürliche“ Form der Implementierung von Business Services. Das bedeutet, dass die Mehrzahl der fachlichen Modellierungskonstrukte auch eine Entsprechung in SOA-Methoden und -Tools finden.

Horus-Modelle	SOA-Komponente
Ablaufmodell	Service Bus und BPEL/BPMN Process Management
Geschäftseinheiten- und Organisationsmodell	Identity Management
Ressourcenmodell, Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche	Identity- und BPEL/BPMN Process Management
Objekt- und Entitätenmodell	Master Data Management, operative und analytische Datenbanken
Regelmodell	Business Rules Management
Ziel-, Strategie- und Kennzahlenmodell	Business Activity- und Performance Management

## Allgemeine Vorgehensmodelle

Entsprechende Modelltypen und Vorgehensweisen im Rahmen der Horus Methode und wohldefinierte Verknüpfungen zwischen den Modellen ermöglichen ein erfolgreiches Wissensmanagement, eine schnelle Prozessimplementierung und eine kontinuierliche Verbesserung.

### Formatvorlagen

Vorgefertigte Formatvorlagen für Prozesse, Testfälle und Handlungsanweisungen erleichtern die Definition von Modellierungskonventionen.

### Strukturierungsvorlagen

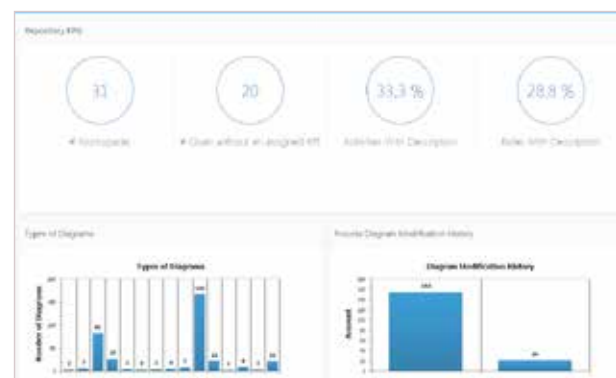
Die Perspektiven der Balanced Scorecard dienen zur Klassifizierung von Zielen, Strategien, Kennzahlen und Risiken und bringen damit Struktur und Ordnung in auf den ersten Blick unübersichtliche Modelle. Darüber hinaus dienen sie auch als Vorlage, die dafür sorgt, dass keine der Perspektiven in der Betrachtung vernachlässigt wird. Das Ergebnis sind vollständigere und damit qualitativ hochwertigere Modelle.

### Best Practice-Templates

Vorgefertigte Modellierungsmuster, Reifegrad-, Kundenzufriedenheits- bzw. Lieferantenbewertungsmodelle ermöglichen die schnelle Entwicklung eigener Modelle.

### Best Practice-Dashboards & -Reports

Vordefinierte Qualitätsmetriken zur Überwachung der Qualität der erstellten Inhalte und Reports zur Abdeckung erweiterter Anforderungen in der Berichterstellung erleichtern die Umsetzung von Regelungen in der Dokumentation.



## Kommerzielle Rahmenbedingungen

### Lizenzierung

Private Community

### Horus Alliance

Horus Alliance Partner im Web: [www.horus.biz/de/partner](http://www.horus.biz/de/partner)

### Hinweise

Downloads der Horus Freeware-Produkte finden Sie im Internet unter [www.horus.biz/download](http://www.horus.biz/download)

Die aufgeführten Produkte sind markenrechtlich geschützt und stehen dem jeweiligen Rechteinhaber zu.

Unser Partner für die Cloud-Infrastruktur: [www.hetzner.de](http://www.hetzner.de)