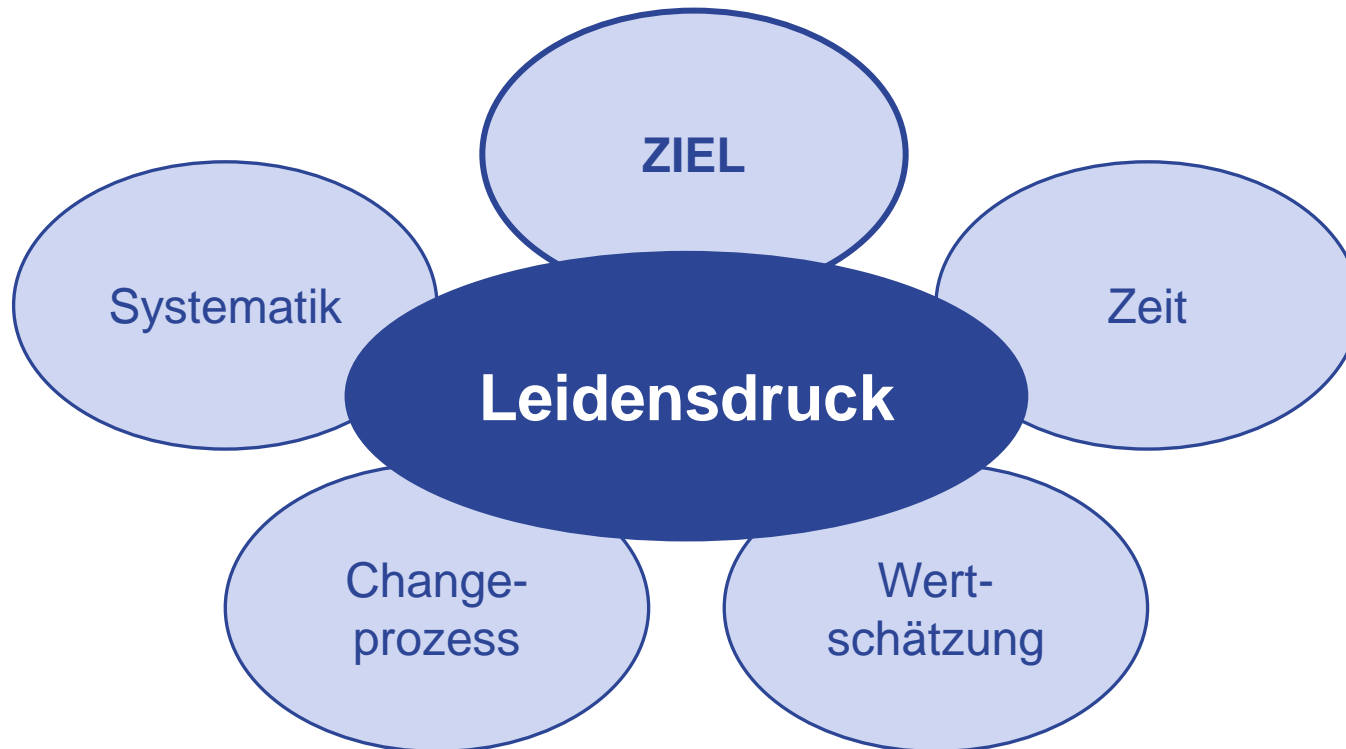


27.05.2011



Prozessmanagement Kostenfaktor oder Werttreiber

Eckpunkte bei der Einführung des Prozessmanagements



Leidensdruck

Allgemeine Daten:

- 1992 in Betrieb gegangen, 2003 Eröffnung T2
- 2010 Abfertigung von 34,7 Mio Passagieren und 390Td. Bewegungen
- 2. größter Flughafen Deutschland, 7. größter Flughafen Europas
- Bester Flughafen Europas 2011, vierbester Flughafen der Welt 2011 (Airport Awards Skytrax)

**Wir sind bereits heute einer der besten Flughäfen der Welt.
Warum benötigen wir also ein Prozessmanagement?**

Leidensdruck

Der Flughafen steht vor großen Herausforderungen:

- Bau der 3. Start- und Landebahn
- Bau des Satelliten
- Aufbau zur Kapitalmarktfähigkeit

Mission des Flughafens:

2015 sind wir einer der attraktivsten, effizientesten und nachhaltigsten Hub-Flughäfen der Welt.

ZIEL



- **Operationalisierung der Strategie**
- **Nutzung der Synergien der Managementsysteme**
- **Verbesserung der Prozesssteuerung, -verantwortlichkeiten**

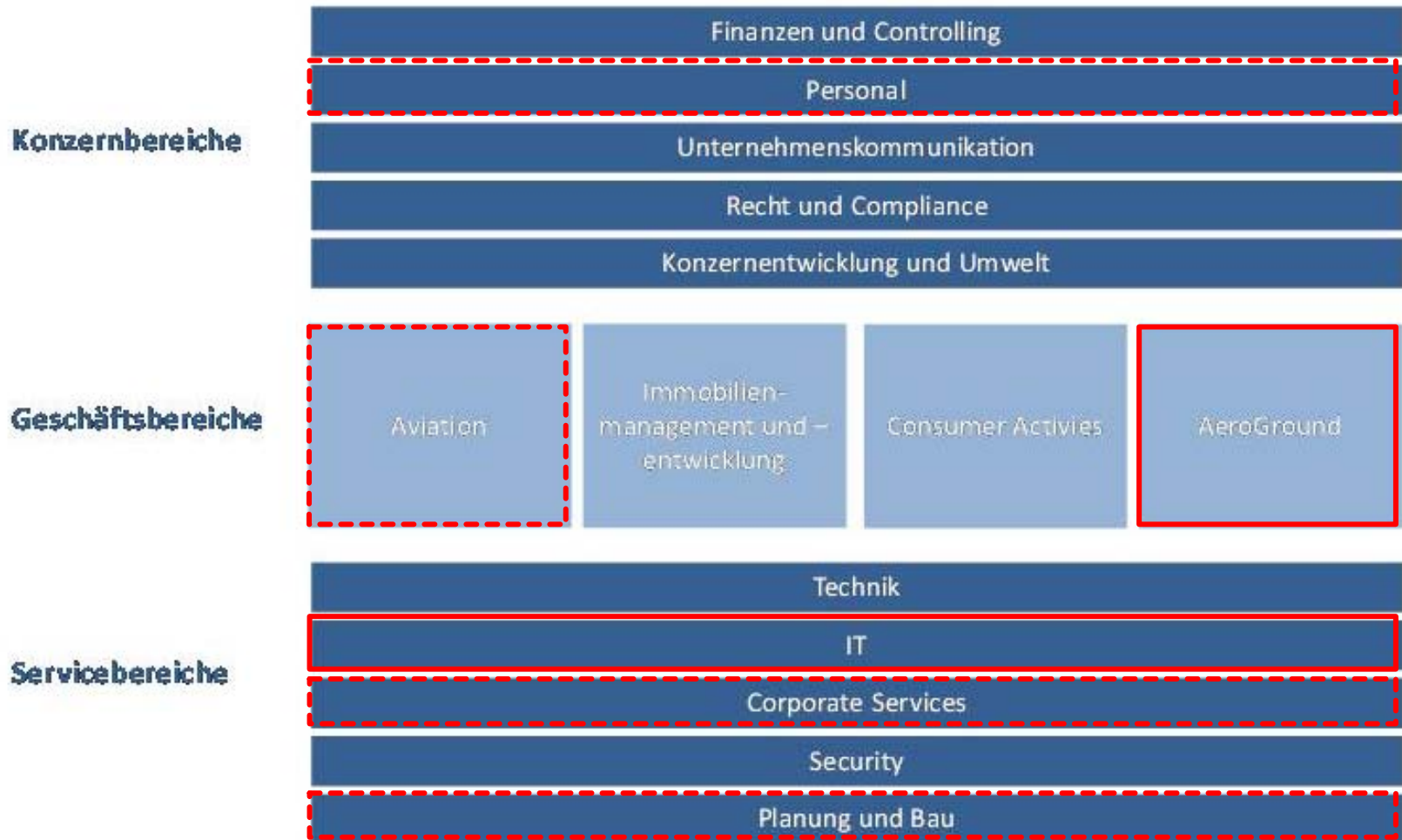
ZEIT



**Je größer ein Unternehmen, desto mehr unterschiedliche interne
Sichtweisen gibt es.**

Schaffung eines einheitlichen Verständnisses!

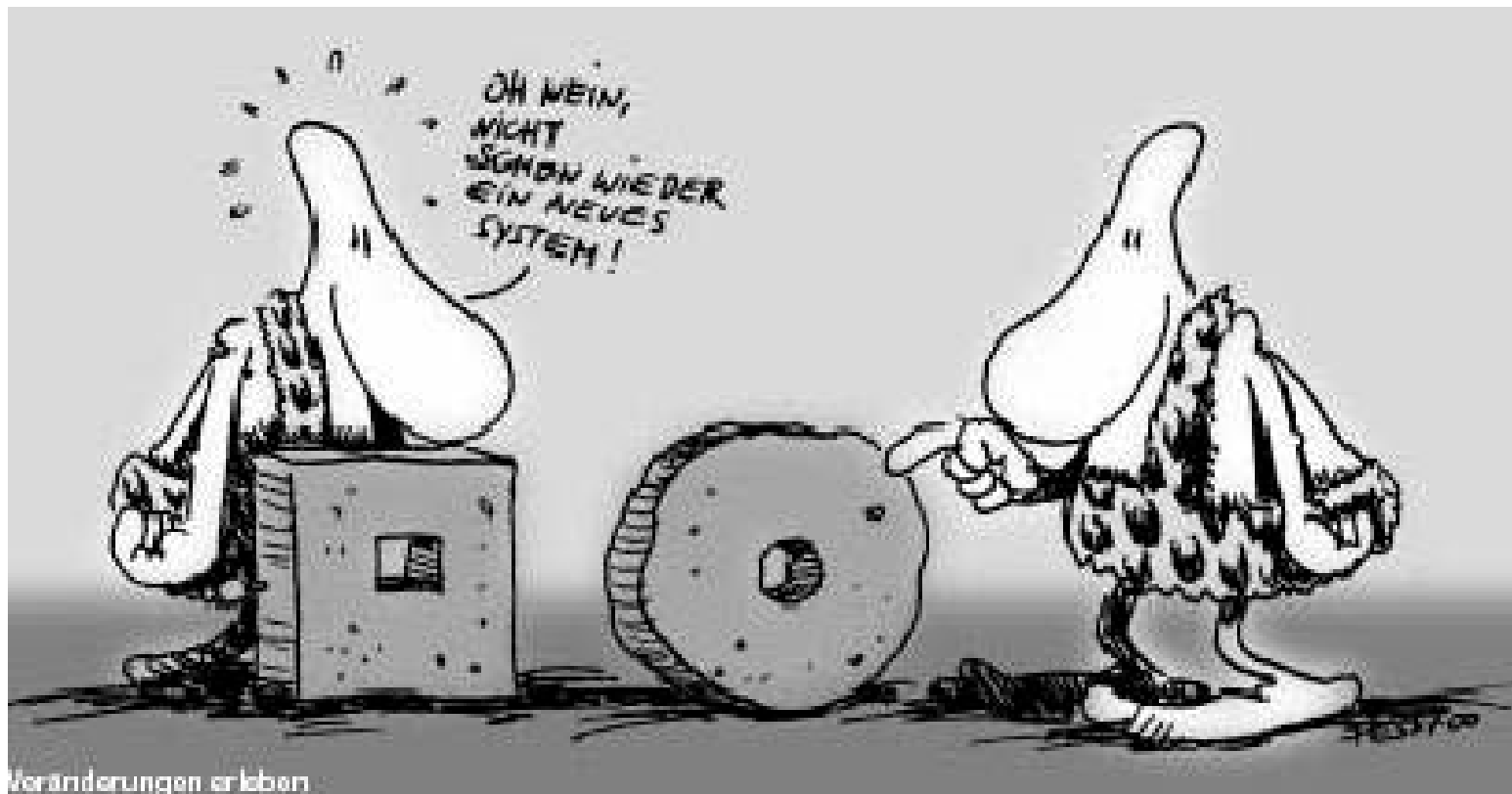
WERTSCHÄTZUNG



Die eigenständigen Bereiche haben auf Grund unterschiedlicher Notwendigkeiten selbständig begonnen Prozesslandschaften / -regelungen zu entwickeln

Changeprozess

- Wir leben von einer sehr geringen Fluktuation der Mitarbeiter und können somit auf langjähriges Know-How zurück greifen, aber auch auf langjährige Gewohnheiten



Systematik

Aufbau einer
Prozesslandkarte

Nutzung des Tools Prometheus

Identifizierung der
kritischen Prozesse

Betrachtung der Prozesse hinsichtlich rechtl.
Vorgaben, Prozessqualität, Compliance,
Umweltrelevanz, etc.

Definition des Prozesses
inkl. Verantwortlichkeiten

Nutzung von Prometheus, Dokumentationsarten
aus dem QM-System, Verantwortlichkeit i. d. R. bei
den Qualitätsbeauftragten in den Fachbereichen

Analyse u. Optimierung
des Prozesses

Nutzung gängiger Analysemethoden (FMEA,
Fishbone, etc.) → Verantwortung in den
Fachbereichen mit Unterstützung des QM

Überwachung des
Prozesses

Entwicklung von Kennzahlen zur Bewertung der
Prozessqualität → Einbindung in die BSC

Kostenfaktor oder Werttreiber?

Mit dem richtigen Ziel,
der entsprechenden Firmenkultur
und einem gesunden Augenmaß
wird ein
Prozessmanagement
zum
Werttreiber
eines
Unternehmens!

