



TQU VERLAG

Prozessmanagement

**Die Schnittstellen-
matrix**

QUALITY-APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Prozessmanagement

Die Schnittstellenmatrix

Autor:

[Jürgen P. Bläsing](#)

Schnittstellen (Übergangsstellen, Verbindungsstellen) in betrieblichen Prozessen ergeben sich dann, wenn komplexe Aufgaben innerhalb oder zwischen Organisationen in Teilaufgaben zerlegt und von autonomen organisatorischen Einheiten (z.B. Personen, Abteilungen, Unternehmensbereichen) durchgeführt werden. Die Aufgabe des Schnittstellenmanagement ist es, die so entstehenden Prozessschnittstellen unter Effektivitäts- und Effizienzaspekten zu analysieren, zu planen, zu gestalten, zu kontrollieren und zu verbessern (Quelle wikipedia).

Erfolgreiches Schnittstellenmanagement bedeutet Konzentration auf die betrieblichen Schlüsselschnittstellen (hohe Wertschöpfung, kundennah, kritisch). Höchste Priorität hat das Verringern der Zahl der Schnittstellen durch Bilden funktionaler Ketten (Geschäftsprozesse), Öffnen der Prozesse zum Kunden hin, Bilden bereichsübergreifender Teams, Reduzieren der Komplexität, Entflechten der Prozesse oder das Verbessern der Informationstechnik. Die Qualität verbleibender Schnittstellen wird verbessert durch horizontale Kommunikation, partnerschaftlichen Beziehungen oder entsprechende administrative Brücken zwischen den Prozessen. Unterstützt wird die Verbesserung der Schnittstellen durch messbare Kenngrößen, übergreifende Verbesserungsprojekte, Aufnahme der Schnittstellen in das Managementsystem und durch systematische Schnittstellenaudits.

Voraussetzung für wirksames Schnittstellenmanagement ist die entsprechende Übersicht. Die Schnittstellenmatrix ermöglicht die notwendige Transparenz des betrieblichen Geschehens. Sie zeigt die Beziehungen und Vernetzungen der Prozesse zu- und miteinander. Sie zeigt aber auch die bestehende Komplexität und ist damit eine wertvolle Hilfe bei Überlegungen zur Vereinfachung (Verschlankung) der administrativen und operativen Prozesse und Strukturen eines Unternehmens.

Dieses QUALITY APP aus der Reihe Testen und Anwenden bietet die Möglichkeit ein Managementsystem mit bis zu 25 Prozessen und bis zu 300 Schnittstellen darzustellen.

Dieses QUALITY APP unterstützt Fachleute für Organisationsentwicklung, Prozessmanager oder Qualitätsmanager bei der Planung und Verbesserung prozessbasierter Managementsysteme. Die Applikation ist im Excel-Format und kann sofort eingesetzt werden. Individuelle Veränderungen sind möglich.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.de

QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Prozessmanagement: Die Schnittstellenmatrix" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlern, die zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung dieses Softwareproduktes führen, leisten wir kostenlos Ersatz. Beschreibungen und Funktionen verstehen sich als Beschreibung von Nutzungsmöglichkeiten und nicht als rechtsverbindliche Zusicherung bestimmter Eigenschaften. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die angebotenen Lösungen für bestimmte vom Kunden beabsichtigte Zwecke geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, dieses Produkt nur für Ihre eigene Arbeit und für die Information innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderer Form, insbesondere in Schulungs- und Informationsmaßnahmen bei anderen Unternehmen (Beratung, Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Wir wünschen viel Spaß und Erfolg mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.de

Prozessmanagement

Die Schnittstellenmatrix

Hintergrund

Eine Schnittstelle in betrieblichen Abläufen ist eine potenzielle Problemstelle und muss deshalb mit besonderer Sorgfalt und mit professionellem Management untersucht und verbessert werden. Wirksames und erfolgreiches Schnittstellenmanagement ist eine herausfordernde Aufgabe, deren Ergebnisse in mehrfacher Weise direkt und indirekt messbar sind. Die Schnittstellenmatrix ist ein wirksames Instrument eines unternehmensweiten Prozessmanagements. Sie liefert Transparenz über betriebliche Strukturen, Abläufe und deren Zusammenwirken. Sie zeigt aber auch die Komplexität des Geschäftsgeschehens und unterstützt damit Überlegungen und Projekte zur Verbesserung des Managementsystems.

Darstellungsmöglichkeiten

Jede Schnittstelle im betrieblichen Geschehen kann gewissermaßen als Lieferanten-Kundenbeziehung verstanden werden. Die gilt natürlich auch für externe Schnittstellen. Aufgabe des Kunden ist es, seine Bedarfe anzumelden (Information), Aufgabe des Lieferanten ist es, den Bedarf in vereinbarter Weise zu bedienen (Wertschöpfung). Kunde und Lieferant werden dabei von verschiedensten Stellen und Prozessen unterstützt (Unterstützung). Entsprechend werden die in diesem APP dargestellten Schnittstellen zwischen den betrieblichen Abläufen (Geschäftsprozessen) vom Benutzer katalogisiert. Die Schnittstellenmatrix stellt jede Beziehung untereinander dar.

Umsetzung

Dieses QUALITY APP aus der Reihe Testen und Anwenden bietet die Möglichkeit ein Managementsystem mit bis zu 25 individuell bezeichneten Prozessen und bis zu 300 Schnittstellen darzustellen. Zusammenfassend werden die Schnittstellen und die zugehörigen Prozesse aufgelistet. Für die Umsetzung wurden die einschlägig national und international veröffentlichten Beispiele und Texte des Prozessmanagements recherchiert.

Anwendung

Die Applikation ist zur Darstellung von Schnittstellen innerhalb eines prozessorientierten Managementsystems entwickelt worden.

Schutz

Dieses APP ist lauffähig unter Excel 2007 und aufwärts. Bei den eingetragenen Daten handelt es sich um Test- und Simulationsdaten. Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden. Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt. Dieser Schutz kann vom Anwender in eigener Verantwortung geöffnet werden und der Inhalt seinen Bedürfnissen angepasst werden. Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnt der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab. Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein.

Ergebnisse

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Schnittstellenmanagement

Übersicht der aktiven Schnittstellen

Schnittstellen	Prozess		↔		Prozess	Art
S0111	Kundenanfrage	1		11	interne Angebotsprüfung	w = wertschöpfend
S0211	Erstgespräch	2		11	interne Angebotsprüfung	w = wertschöpfend
S0215	Erstgespräch	2		15	Nachfrage beim Kunden	w = wertschöpfend
S0219	Erstgespräch	2		19	Auftrag einplanen	w = wertschöpfend
S0417	Bonitätsprüfung	4		17	Konditionen festlegen	w = wertschöpfend
S0506	Terminvereinbarung	5		6	Ansprechperson festlegen	w = wertschöpfend
S0509	Terminvereinbarung	5		9	Rahmenbedingungen klären	w = wertschöpfend
S0511	Terminvereinbarung	5		11	interne Angebotsprüfung	w = wertschöpfend
S0513	Terminvereinbarung	5		13	Angebot abgeben	w = wertschöpfend
S0516	Terminvereinbarung	5		16	Angebot nachbessern	w = wertschöpfend
S0611	Ansprechperson festlegen	6		11	interne Angebotsprüfung	w = wertschöpfend
S0619	Ansprechperson festlegen	6		19	Auftrag einplanen	w = wertschöpfend
S0816	Angebotsentwurf	8		16	Angebot nachbessern	w = wertschöpfend
S0912	Rahmenbedingungen klären	9		12	Angebotsfreigabe	w = wertschöpfend
S0915	Rahmenbedingungen klären	9		15	Nachfrage beim Kunden	w = wertschöpfend
S1118	interne Angebotsprüfung	11		18	Auftrag annehmen	w = wertschöpfend
S1317	Angebot abgeben	13		17	Konditionen festlegen	w = wertschöpfend
S1415	Angebot verfolgen	14		15	Nachfrage beim Kunden	w = wertschöpfend
S1819	Auftrag annehmen	18		19	Auftrag einplanen	w = wertschöpfend
S0102	Kundenanfrage	1		2	Erstgespräch	i = informativ
S0103	Kundenanfrage	1		3	Kundendaten zusammenstellen	i = informativ
S0104	Kundenanfrage	1		4	Bonitätsprüfung	i = informativ
S0105	Kundenanfrage	1		5	Terminvereinbarung	i = informativ
S0106	Kundenanfrage	1		6	Ansprechperson festlegen	i = informativ
S0107	Kundenanfrage	1		7	Akquisitionsgespräch	i = informativ
S0108	Kundenanfrage	1		8	Angebotsentwurf	i = informativ

S0109	Kundenanfrage	1		9	Rahmenbedingungen klären	i = informativ
S0110	Kundenanfrage	1		10	Kostenrahmen abklären	i = informativ
S0112	Kundenanfrage	1		12	Angebotsfreigabe	i = informativ
S0203	Erstgespräch	2		3	Kundendaten zusammenstellen	i = informativ
S0217	Erstgespräch	2		17	Konditionen festlegen	i = informativ
S0304	Kundendaten zusammenstellen	3		4	Bonitätsprüfung	i = informativ
S0307	Kundendaten zusammenstellen	3		7	Akquisitionsgespräch	i = informativ
S0310	Kundendaten zusammenstellen	3		10	Kostenrahmen abklären	i = informativ
S0315	Kundendaten zusammenstellen	3		15	Nachfrage beim Kunden	i = informativ
S0317	Kundendaten zusammenstellen	3		17	Konditionen festlegen	i = informativ
S0318	Kundendaten zusammenstellen	3		18	Auftrag annehmen	i = informativ
S0411	Bonitätsprüfung	4		11	interne Angebotsprüfung	i = informativ
S0520	Terminvereinbarung	5		20	0	i = informativ
S0615	Ansprechperson festlegen	6		15	Nachfrage beim Kunden	i = informativ
S0714	Akquisitionsgespräch	7		14	Angebot verfolgen	i = informativ
S0717	Akquisitionsgespräch	7		17	Konditionen festlegen	i = informativ
S0818	Angebotsentwurf	8		18	Auftrag annehmen	i = informativ
S1112	interne Angebotsprüfung	11		12	Angebotsfreigabe	i = informativ
S1517	Nachfrage beim Kunden	15		17	Konditionen festlegen	i = informativ
S0113	Kundenanfrage	1		13	Angebot abgeben	u = unterstützend
S0114	Kundenanfrage	1		14	Angebot verfolgen	u = unterstützend
S0115	Kundenanfrage	1		15	Nachfrage beim Kunden	u = unterstützend
S0305	Kundendaten zusammenstellen	3		5	Terminvereinbarung	u = unterstützend
S0319	Kundendaten zusammenstellen	3		19	Auftrag einplanen	u = unterstützend
S0612	Ansprechperson festlegen	6		12	Angebotsfreigabe	u = unterstützend
S0708	Akquisitionsgespräch	7		8	Angebotsentwurf	u = unterstützend
S0809	Angebotsentwurf	8		9	Rahmenbedingungen klären	u = unterstützend

Schnittstellenmanagement

Übersicht der Prozesse

Prozess

Kundenanfrage	▼
---------------	---

hat aktive Schnittstellen zu den Prozessen

Schnittstelle

Art

Prozess	Schnittstelle	Art
Erstgespräch	S0102	i = informativ
Kundendaten zusammenstellen	S0103	i = informativ
Bonitätsprüfung	S0104	i = informativ
Terminvereinbarung	S0105	i = informativ
Ansprechperson festlegen	S0106	i = informativ
Akquisitionsgespräch	S0107	i = informativ
Angebotsentwurf	S0108	i = informativ
Rahmenbedingungen klären	S0109	i = informativ
Kostenrahmen abklären	S0110	i = informativ
interne Angebotsprüfung	S0111	w = wertschöpfend
Angebotsfreigabe	S0112	i = informativ
Angebot abgeben	S0113	u = unterstützend
Angebot verfolgen	S0114	u = unterstützend
Nachfrage beim Kunden	S0115	u = unterstützend
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.
.	.	.