

## Kritische Schnittstellen

Die kritischen Schnittstellen im Prozessablauf sind Schritte, bei welchen **etwas kritisch** ist, d.h. **wo es Probleme geben kann**, die man bei der Prozessplanung erkennen und beachten muss, um diese Probleme zu vermeiden.

Probleme kann es dort geben, wo ein weiterer Prozess «kreuzt», wo etwas «hinein- oder hinausgeht» (bspw. eine Bestellung, Lieferung usw.), wo andere betroffen sind, wo etwas schief gehen kann usw.

### Dazu ein Beispiel:

*In einem kleinen Betrieb sind Sie für die gesamte Warenbestellung verantwortlich.*

*Diese erfasst die Bedarfsermittlung, Offerteinholung, Bestellung beim ausgewählten Lieferanten, Termin- und Wareneingangskontrolle, Auspacken und Versorgen des Materials, Bestätigen der Rechnung und deren Weiterleitung an die Buchhaltung.*



### Mögliche kritische Schnittstellen

Geht bspw. der Faxtoner aus und kann nicht rechtzeitig Ersatz beschafft werden, kann dies unter Umständen bedeuten, dass keine Offerten gestellt und weitergegeben werden können; dem Unternehmen könnten dadurch Aufträge entgehen.

Falsch bestellte Waren können zu Konflikten im Betrieb führen und Arbeitsvorgänge verzögern.

Zu teuer eingekaufte Ware belastet das Geschäftsergebnis.

usw.



Damit dies nicht eintrifft, müssen **solche kritischen Schnittstellen frühzeitig erkannt und eine Lösung gefunden werden**. Die Betriebe verfügen über ihre eigenen Vorgehensweisen, um solche Probleme anzupacken.

Bei den kritischen Schnittstellen in Ihrer Prozesseinheit müssen Sie also:

- ⇒ **Mindestens eine kritische Schnittstelle erkennen**
- ⇒ **nachvollziehbar erläutern, was daran problematisch ist**
- ⇒ **Die bevorzugte Vorgehensweise des Betriebes (respektive Ihre eigenen Lösungen oder Vorschläge) mindestens einer kritischen Schnittstelle begründen.**

## **2. Prozesseinheit - Häufige Fragen**

### **Allgemein**

#### **Was ist eine kritische Schnittstelle?**

Repetition 3. üK, siehe folgende Seite.

#### **Muss die kritische Schnittstelle nur beschrieben werden oder muss sie auch im Prozess gekennzeichnet sein?**

Das Flussdiagramm muss auch die kritische Schnittstelle enthalten. Diese ist durch (farbliches) Hervorheben zu kennzeichnen (vgl. Bewertungskriterien, Erarbeitete Dokumentation, übersichtliche Gliederung, LLD S. 121).

#### **Reicht eine kritische Schnittstelle oder müssen es mehrere sein?**

Eine kritische Schnittstelle muss aufgezeigt werden (vgl. Bewertungskriterien, Ziele und Prioritäten setzen und einhalten, Ziele und Prioritäten machen Sinn, LLD S. 120).

Erläutern und zeigen Sie mindestens eine kritische Schnittstelle auf, welche sie während Ihres Prozesses erfahren haben. Diese muss nachvollziehbar und verständlich sein (vgl. Aufgabenstellung 2. PE, LLD S. 115).

### **Präsentation**

#### **Wir dürfen keine vorbereiteten Hilfsmittel verwenden (vgl. Bewertung 2. PE, LLD S. 122), ist es aber möglich, etwas auf eine Tafel oder Flipchart zu schreiben?**

Ja – während der Präsentation dürfen z.B. Flipchart oder Hellraumprojektor benützt werden, um das Gesprochene bildlich oder wörtlich zu unterstützen (vgl. Aufgabestellung, ganzer Abschnitt „im überbetrieblichen Kurs“, LLD S. 116).

Zur Kontrolle der eigenen Präsentationszeit dürfen Sie zudem eine Uhr verwenden.

#### **Müssen wir das ganze Flussdiagramm präsentieren oder nur die kritische Schnittstelle?**

Der Prozess muss ohne vorbereitete Hilfsmittel und innerhalb der vorgegebenen Zeit verständlich vorgestellt werden.

Das kann bedeuten, dass Sie sich auf die wichtigsten Schritte beschränken und nicht jeden einzelnen Schritt im Flussdiagramm erwähnen. Die Aussagen müssen dennoch nachvollziehbar sein und wenn möglich mit Beispielen aus der Praxis unterstützt werden.

#### **Darf die Präsentation auf Mundart sein, wie beim letzten Mal?**

Nein.

Die 2. Prozesseinheit muss in Schriftsprache präsentiert werden (2. PE ist anspruchsvoller).