Das Thema „Wechselwirkungen zwischen Prozessen“ als normative Anforderung ist für viele Organisationen mit dem Erstellen einer Prozesslandkarte, Prozessdiagrammes oder einer Matrix abgetan. Dabei ist bei genauer Betrachtung hinter diesem Begriff eines der mächtigsten Tools (Anforderungselemente) aus der ISO 9001 versteckt, welches sich vielseitig zum Unternehmenserfolg nutzen lässt (Erkennen von Ursachen- und Wirkungszusammenhängen).

Was ist als Wechselwirkung der Prozesse in der Praxis zu verstehen ohne die Norm zur Definition bemühen zu müssen? Es ist die wechselseitige Einwirkung und die gegenseitige Beeinflussung von Prozessen.

Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit bzw. deren rasche Wiedererlangung bei Betriebsunterbrechungen

Am Bespiel der Verhinderung von Betriebsunterbrechungen bzw. deren negativen Auswirkungen auf das Unternehmen (Prävention), ist die Kenntnis über die Wechselwirkungen zwischen den Prozessen ein fundamentaler Baustein der Präventionsmaßnahmen bzw. des risikobasierten Ansatzes.
Am Szenario des Ausfalls eines Prozesses in der Prozesskette, lässt sich leicht aufzeigen wie die Kenntnis über die Wechselwirkung zwischen den Prozessen genutzt werden können. Beim Ausfall des Prozesses (ungeplant zum Stillstand) ist es entscheidend, rasch durch die Systematik des Managementsystems von einem unbeherrschten Ereignis in ein beherrschtes (kontrolliertes) Ereignis überzugehen. Durch die Anwendung der abgeleiteten Maßnahmen (Aktionen) aus der Analyse der Wechselwirkungen kann dies rasch und systematisch geschehen, obwohl dieses ungeplante Ereignis das Potenzial für einen Notfall oder eine Krise haben kann.

Mit der Verhinderung der Betriebsunterbrechung bzw. der raschen Wiedererlangung der Betriebsfähigkeit, ist ein wichtiger Ankerpunkt in der Lieferfähigkeit bzw. der Fähigkeit den Kundenwunsch, zeitgerecht entsprechend den Vereinbarungen zu erfüllen, gesetzt.

Mit der Kenntnis über die gegenseitige Beeinflussung von Prozessen lassen sich entsprechende Präventionsmaßnahen im Vorfeld setzen, um eine Betriebsunterbrechung zu vermeiden (Risikomanagement) aber auch um beim Eintritt des schlimmsten Falles so vorbereitet zu sein, dass durch die Anwendung der systematischen Maßnahmen der Schaden im Unternehmen so gering wie möglich ist und das Unternehmen wieder rasch die Betriebsfähigkeit erreicht.

Mit einem systematischen Betrachten der Wechselwirkung der Prozesse wird rasch klar, dass viele Prozesse stark zusammenhängen und nicht isoliert voneinander durchgeführt, gesteuert, überwacht und gelenkt werden können. Die Prozesskette ist wie in einem lebender Körper, in diesem funktionieren Herz, Hirn, Niere, Magen, Lunge, usw. auch nicht unabhängig voneinander, sondern sind voneinander abhängig und in ständiger Wechselwirkung.