



# PROZESSERHEBUNGEN RICHTIG STARTEN

Du bist mit einer Prozesserhebung beauftragt? Wunderbar. Die Praxis hat uns gezeigt, dass Erhebungen meist dann richtig gut werden, wenn wir uns im Vorfeld bereits einige wichtige Fragen stellen. Diese Fragen teilen wir hier mit dir. Sie unterstützen dich, Wesentliches mitzudenken und die richtige Methode für die Prozesserhebung auszuwählen.

Solltest du auch noch darüber nachsinnen, wen du für deine Prozesserhebung mit ins Boot holst, hier ein Praxistipp von uns: Hol dir nicht nur jene Personen ins Boot, die den Prozess umsetzen, sondern idealerweise auch die Perspektive eines/r Außenstehenden. Sie hinterfragen Etabliertes, decken blinde Flecken auf und regen damit zu einem ganz genauen Hinsehen an!

## CHECKLISTE

### 1. WAS IST DAS ZIEL DER ERHEBUNG?

---

- Soll ein ganzheitliches Verständnis zum Prozess innerhalb jener Personen, die diesen umsetzen, hergestellt werden?
- Geht es darum den Prozess zu dokumentieren?
- Soll eine Ausgangslage hergestellt werden die vom Detailierungsgrad so gut ist, dass der gesamte Prozess weiter analysiert und gravierend verbessert werden kann?

#### **Praxistipp:**

*Ziel klar definieren! Nur mit einem klaren Ziel, kannst du den Mehrwert für eine Prozesserhebung nachvollziehbar erklären.*

### 2. WER ODER WAS SIND GUTE INFORMATIONSQUELLEN?

---

- Wen brauche ich im Prozesserhebungsteam, um wirklich den gesamten Prozess zu verstehen?
- Gibt es Beteiligte, die dem Prozess zuliefern oder vom Prozess beliefert werden?
- Wer sind die Personen, die Informationen aus dem Prozess benötigen?
- Existiert bereits eine Prozessdokumentation? Wann wurde diese erstellt?

#### **Praxistipp:**

*Hol dir die Insights von Abteilungs-leiter:innen! Eine Abstimmung mit den Abteilungsleiter:innen bzgl. der aktuellen Umsetzung eines Prozesses hilft jene Personen zu identifizieren, die den Prozess umsetzen.*

### 3. WIE VIELE PERSONEN KANN, WILL UND SOLL ICH INVOLVIEREN?

---

- Welche Personen sorgen für einen guten Mix aus überschaubarer Flughöhe und wichtigen Details?

#### **Praxistipp:**

*Starte mit einem kleinen Personenkreis deine Erhebung! Hol dir eine Person mit ins Boot, die den Prozess NICHT kennt. Das führt zumeist zu einem besseren Ergebnis!*

#### 4. WAS IST SCHON IM VORFELD PASSIERT?

---

- Wann wurde der Prozess zuletzt verbessert, geändert, angepasst oder auch dokumentiert?
- Hat sich der Personenkreis, der den Prozess umsetzt, in der letzten Zeit gravierend verändert?

#### 5. WIE DETAILLIERT KANN / SOLL ES WERDEN? WIE GEHE ICH MIT DEN AUSNAHMEN UM?

---

- Gibt es Prozessvarianten? Sind diese für die Erhebung relevant?
- Ist eine Modellierung notwendig oder reichen andere Dokumentationsformen verändert?

#### 6. WER „BEFRAGT“ WEN?

---

- Moderiere ich den Erhebungsworkshop oder interviewe die Beteiligten?
- Lade ich Führungskräfte zum Erhebungsworkshop oder befrage ich sie separat?

#### 7. WAS SOLL IM VORFELD ALS „MARKETING“ PASSIEREN?

---

- Ist der Sinn und Zweck der Prozesserhebung verständlich?
- Wurde die Prozesserhebung den betroffenen Personen bereits angekündigt? Wurde auch kommuniziert, welcher Zweck damit verfolgt wird?

#### 8. WELCHE METHODEN KANN / WILL ICH EINSETZEN?

---

- Muss ich schnell Ergebnisse liefern oder geht es darum, alle Details zu sammeln?

#### **Praxistipp:**

*Es gibt Prozesse die öfter bearbeitet werden als andere. Wenn man den Kontext kennt ist es leichter zu überlegen welche Erhebungsmethoden besonders effektiv sind.*

#### **Praxistipp:**

*Prüfe vorab auf welcher Prozesshierarchie der zu erhebende Prozess angesiedelt ist! Hauptprozesse brauchen in der Regel mehrere Erhebungsdurchgänge bis ausreichend dokumentiert sind.*

#### **Praxistipp:**

*Hol dir eine/n Beobachter zu deinen Interviews! Ein Beobachter kann sich auf die Dokumentation des Gesagten und auf die nonverbalen Kommunikation konzentrieren und so wertvolle, objektive Inhalte festhalten!*

#### **Praxistipp:**

*Akzeptanz beginnt bereits in der Erhebung! Achte darauf, dass sich niemand von einer Prozesserhebung überrumpelt fühlt.*

#### **Praxistipp:**

*Je einfacher die Methode, desto mehr Leute können mitwirken.*

Bereit für deine Prozesserhebung? Wenn du noch eine Methode benötigst - wir arbeiten sehr gerne mit dem Prozess Canvas. [Hier](#) findest du alle Informationen zur Anwendung plus eine Vorlage für dich zum Download.



Weitere Fragen? Wir freuen uns auf deine Kontaktaufnahme. Unser Prozessmanagement-Experte, Jonathan Schauer, steht dir unter [jonathan.schauer@settingmilestones.com](mailto:jonathan.schauer@settingmilestones.com) zur Verfügung.