



PROZESSOPTIMIERUNGEN RICHTIG ABSCHLIESSEN

In der Prozessoptimierung hinterfragen wir den in der Prozessanalyse dokumentierten Ist-Prozess und leiten daraus einen neuen, optimierten Soll-Prozess ab. Dies geschieht anhand eines Prozessmodells. Manchmal wird dabei das Optimierungspotential sofort sichtbar, in anderen Fällen braucht es detaillierteres Hinterfragen. Wir vermeiden das Übersehen von Potentialen durch Checklisten. Vor allem dann, wenn die Motivation sinkt und der Umsetzungsdruck steigt, sind Checklisten Gold wert.

Nachfolgende Checkliste ermutigt uns, uns am Ende der Prozessoptimierung die wesentlichen Fragen noch einmal zu stellen. Hin und wieder können wir einige Fragen sehr schnell abhaken, andere decken verstecktes Optimierungspotential auf und wieder andere übergehen wir. Die Checkliste muss in keiner bestimmten Reihenfolge und schon gar nicht vollständig für jeden Prozess durchgearbeitet werden. Stattdessen dient sie dazu, zu inspirieren und zu ermutigen ein relevantes Mehr aus der Prozessoptimierung herauszuholen.

CHECKLISTE

1. ZIELDEFINITION

- Sind die Ziele des Prozesses klar definiert und mit den Unternehmenszielen abgestimmt?
- Gibt es klare, messbare Ziele, die bei der Optimierung erreicht werden sollen?

Praxistipp:

Die Rolle des Process Owner sieht vor, sich um Zieldefinition zu kümmern. Er/Sie bringt einen Vorschlag und beschließt die endgültige Zieldefinition gemeinsam mit dem Prozessteam.

2. KUNDENORIENTIERUNG

- Gibt es Feedback von Kunden, das in die Optimierung einfließen kann?
- Wie werden Kundenbedürfnisse im verbesserten Prozess berücksichtigt?

Praxistipp:

Kunde ist nicht nur Endkunde, es gibt zahlreiche interne Kunden, die von einem Prozess „beliefert“ werden. Befrage deine Kunden auch für deinen Sollprozess! Sie werden dir Auskunft darüber geben, ob die vorgeschlagene Lösung auch wirklich die bessere ist.

3. ABLAUF IM PROZESS

- Wurde die Reihenfolge aller Aktivitäten im Prozess auf Optimierungsmöglichkeiten hin überprüft?
- Wurden alle unnötigen Aktivitäten im Prozess eliminiert?
- Laufen voneinander unabhängige Aktivitäten nun parallel?

Praxistipp:

Stell dir diese Fragen auch dann, wenn sich der neue Prozess vom alten Prozess kaum unterscheidet.

4. EFFIZIENZ UND DURCHLAUFZEIT

- Wo gibt es Engpässe oder Verzögerungen im Prozess?
- Wie können Durchlaufzeiten verkürzt und Effizienz gesteigert werden?
- Wurden Aktivitäten im Prozess beschleunigt?

Praxistipp:

Wenn diese Fragen vom Team oder Prozessmanager nicht beantwortet werden können, sollte ggf. noch einmal eine genauere Analyse des Prozesses stattfinden.

5. RESSOURCENEINSATZ

- Werden die Ressourcen (Mitarbeiter, Maschinen, Software) effektiv genutzt?
- Gibt es Möglichkeiten zur Optimierung des Ressourceneinsatzes?

Praxistipp:

Gerade im Bereich Software gibt es oft bereits viele Lösungen im Unternehmen, die einen Prozess unterstützen könnten. Überprüfe, ob bereits vorhandene Lösungen einen Mehrwert bringen können!

6. QUALITÄTSKONTROLLE

- Wie wird die Qualität im aktuellen Prozess sichergestellt?
- Gibt es Möglichkeiten zur Verbesserung der Qualitätskontrolle?
- Sind relevante Kennzahlen definiert worden, um die Prozessqualität messen zu können?

Praxistipp:

Denke Qualitätssicherung bereits in der Prozessgestaltung mit! Überlege dir, wie die Leistung des Prozesses später in der Umsetzung gemessen werden kann und wer dafür verantwortlich sein wird.

7. KOMMUNIKATION UND ZUSAMMENARBEIT

- Wie kann die Kommunikation zwischen Teammitgliedern verbessert werden?
- Gibt es Möglichkeiten zur Förderung einer besseren Zusammenarbeit zwischen Abteilungen?
- Wurden Prozessschnittstellen auf ein Mindestmaß reduziert?
- Ist Verantwortung im Prozess definiert und akzeptiert?

Praxistipp:

Prozesse sind soziale Systeme – daher gestalten wir Prozesse auch im Hinblick auf die optimale Zusammenarbeit! Versuche diese Perspektive bei deiner Prozessgestaltung nicht zu vernachlässigen!

8. FLEXIBILITÄT UND ANPASSUNGSFÄHIGKEIT

- Wie flexibel ist der Prozess, um auf Änderungen in der Umgebung oder im Markt zu reagieren?
- Gibt es Möglichkeiten zur Anpassung des Prozesses an neue Anforderungen?

Praxistipp:

Diese Fragen sind insbesondere dann wichtig, wenn absehbar ist, dass sich in naher Zukunft beispielsweise Lieferanten oder ein Input ändern kann.

9. AUTOMATISIERUNG UND TECHNOLOGIEN

- Wie flexibel ist der Prozess, um auf Änderungen in der Umgebung oder im Markt zu reagieren?
- Gibt es Möglichkeiten zur Anpassung des Prozesses an neue Anforderungen?

Praxistipp:

Nicht alles, was automatisiert werden kann, macht auch wirtschaftlich Sinn. Überlege, ob es in deinem Prozess auch Tätigkeiten gibt, die sich theoretisch automatisieren lassen, die jedoch für die Menschen, die diese Prozessschritte umsetzen, einen Mehrwert bieten! Wurden Aktivitäten, die automatisiert werden können, nun auch automatisiert?

10. FEHLERMANAGEMENT

- Wie werden Fehler im Prozess erkannt und behandelt?
- Gibt es Maßnahmen zur Prävention von Fehlern?
- Werden identifizierte Fehler im Prozess nun im verbesserten Prozess vermieden?
- Ist sichergestellt worden, dass Fehlervermeidungsmaßnahmen nicht zu neuen Ineffizienzen führen?

11. SCHULUNG UND KOMPETENZEN

- Sind die Mitarbeiter:innen ausreichend geschult, um den Prozess effizient durchzuführen?
- Gibt es Bedarf an Schulungen oder Weiterbildungen?

12. KOSTENANALYSE

- Welche Kosten sind mit dem aktuellen Prozess verbunden?
- Gibt es Möglichkeiten zur Kosteneinsparung oder Effizienzsteigerung?

13. NACHHALTIGKEIT

- Inwieweit berücksichtigt der Prozess ökologische und soziale Nachhaltigkeitsaspekte?
- Gibt es Möglichkeiten zur Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks?

14. FEEDBACK UND KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

- Wie wird Feedback der Teammitglieder zum Prozess gesammelt?
- Gibt es Mechanismen zur kontinuierlichen Verbesserung auf Basis von Feedback?

15. COMPLIANCE UND GESETZESKONFORMITÄT

- Erfüllt der Prozess alle gesetzlichen Anforderungen und Compliance-Richtlinien?
- Gibt es Möglichkeiten, die Einhaltung von Vorschriften zu verbessern?

Praxistipp:

Beachte die Devise "Sicher by Design". Soll-Prozesse sollten so gestaltet werden, dass bekannte Fehler/Probleme nicht mehr passieren können? Anhand des Prozessmodells könnt ihr analysieren, welche Fehler oder Risiken auftreten könnten. In einer weiteren Optimierungsschleife könnt ihr diese Fehler "by Design" verhindern.

Praxistipp:

Ein neuer Prozess muss nicht unbedingt vom gleichen Prozessteam wieder umgesetzt werden. Denkt in der Phase der Optimierung auch gleich darüber nach, welche Personen die neuen, verbesserten Prozesse am besten umsetzen könnten.

Praxistipp:

Effizienz und Nachhaltigkeit korrelieren häufig!

Praxistipp:

Denke eine kontinuierliche Verbesserung des Prozesses bereits in dieser Phase mit. Wie könnt ihr das sicherstellen?

Praxistipp:

Immer dann, wenn Gesetze und Normen einzuhalten sind, ist dafür Sorge zu tragen, dass der Prozess dies "by Design" sicherstellt.

Du möchtest dein Wissen zur Prozessoptimierung noch weiter vertiefen? Unser 3-Tages-Training Prozessmanager macht dich mit einem vielfältigen Methodenkoffer rund um das Thema vertraut. [Hier](#) erfährst du mehr.



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