



# PROZESSANALYSEN GANZHEITLICH DURCHFÜHREN

In der Prozessanalyse wollen wir einen erhobenen Prozess besser verstehen. Dazu nehmen wir idealerweise unterschiedliche Perspektiven ein.

Nachfolgende Checkliste unterstützt dich, alle relevanten Perspektiven einzunehmen und die entsprechenden Analysearbeiten durchzuführen, ohne dabei die ganzheitliche Sicht auf den Prozess zu vernachlässigen.

Es macht Sinn, die Checkliste vollständig durchzuarbeiten, um blinde Flecken zu vermeiden. Gleichmaßen solltest du dir die Freiheit nehmen, ausgewählte Perspektiven für dich als irrelevant zu bewerten oder andere hinzuzufügen. Du bist der Experte deiner Prozessanalyse!

## CHECKLISTE

### 1. KOMPLEXITÄT DES PROZESSES

---

- Sind die einzelnen Schritte im Prozess vollständig dokumentiert oder gibt es weitere Varianten?
- Was sind die Abhängigkeiten zwischen den Prozessschritten?
- Welche Parallelprozesse existieren und wo sind Entscheidungspunkte im aktuellen Ablauf?
- Wer sind die Beteiligten am Prozess, welche Systeme werden im Prozess genutzt?

#### **Praxistipp:**

*Nutze visuelle Darstellungen wie Flussdiagramme, um die Struktur und Verbindungen zu verdeutlichen.*

### 2. PROZESSRISIKEN

---

- Welche möglichen Risiken gibt es im aktuellen Prozess?
- Wie sind die Eintrittswahrscheinlichkeiten und Auswirkungen der identifizierten Risiken zu bewerten?
- Können Strategien zur Risikominimierung oder -bewältigung entwickelt werden?

#### **Praxistipp:**

*Leite Verbesserungsvorschläge für den neuen Prozess ab, die dabei unterstützen, die identifizierten Risiken zu vermeiden oder ihre Auswirkungen/Wahrscheinlichkeiten zu minimieren.*

### 3. INFORMATIONEN IM PROZESS

---

- Welche Dokumente werden im Prozess verwendet?
- Sind die Dokumente, Informationen aktuell und vollständig?
- Gibt es Doppelerfassungen?

#### **Praxistipp:**

*Es kann sinnvoll sein, den Prozess ein oder mehrere Male live durchzuarbeiten, um besser nachvollziehen zu können, welche Informationen wann und wie im Prozess verarbeitet werden.*

#### 4. ORGANISATION DES PROZESSES

---

- Wie sind die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten in jedem Prozessschritt geregelt?
- Wie gut funktioniert die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen oder Teams?
- Gibt es Engpässe oder Verzögerungen, die durch die Organisation des Prozesses verursacht werden?

#### 5. PROZESS AUS KUNDENSICHT

---

- Wie sieht die Prozessanalyse aus der Perspektive der Kunden aus?
- Sind Kundenanforderungen und –erwartungen bewertet und erfasst worden?
- Können potenzielle Verbesserungen aus Sicht des Kunden identifiziert werden?

#### 6. PROZESSQUALITÄT

---

- Sind Qualitätskriterien für jeden Prozessschritt definiert?
- Wie wird im aktuellen Prozess die Einhaltung von Qualitätsstandards gewährleistet?
- Welche Prozessabweichungen existieren und wie wirken sich diese auf das Ergebnis des Prozesses aus?

#### 7. PROZESSLEISTUNG

---

- Gibt es im Team Erfahrungswerte, die darüber Auskunft geben, wann der Prozess in der Vergangenheit mit der Menge an Input nicht mehr zurechtkam?
- Sind Leistungsentpässe oder -probleme bereits bekannt?
- Wurde ein Vergleich der aktuellen Leistung mit festgelegten Zielen oder Benchmarks hergestellt?

#### 8. PROZESSZEITEN

---

- Gibt es Aufzeichnung der Zeit, die jeder Schritt im Prozess in Anspruch nimmt?
- Können Verzögerungen oder Engpässe in den Prozesszeiten erkannt werden?
- Sind Möglichkeiten zur Reduzierung der Durchlaufzeiten erkennbar?

#### **Praxistipp:**

Die Organisation eines Prozesses ist in der Regel in einer Matrix einfacher abzubilden als in Schwimmbahnen.

#### **Praxistipp:**

Führe bereits zu Beginn der Prozesserhebung Kundenumfragen durch, um Feedback zu erhalten und entscheiden zu können, ob in der Prozessanalyse ein tieferes Verständnis für den Prozess aus Kundensicht notwendig ist.

#### **Praxistipp:**

Kläre mit den am Prozess beteiligten Personen, ob ein einheitliches Qualitätsverständnis vorliegt.

#### **Praxistipp:**

Prozessleistung und Arbeitsleistung ist nicht das Gleiche. Führe etwaige Diskussionen immer wieder auf die Leistungsfähigkeit des Prozesses zurück.

#### **Praxistipp:**

Prozesszeiten zu erfassen kann aufwändig sein und gegenüber den betroffenen Personen sehr oft ein falsches Signal senden. Darum ist man gut beraten zu hinterfragen, ob es für den gerade zu analysierenden Prozess wirklich wichtig ist, ein genaues Verständnis über die Prozesszeiten zu haben.

Du möchtest dein Wissen zur Prozessanalyse 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](mailto:jonathan.schauer@settingmilestones.com) zur Verfügung.