



Setting  
Milestones

QUICK GUIDE

# PROZESSE ERHEBEN MIT DEM PROZESS CANVAS

Dieser Quick Guide beantwortet dir nachfolgende Fragen:

1. Was ist eine Prozesserhebung?
2. Was ist das Prozess Canvas?
3. Wie kann ich mit dem Prozess Canvas arbeiten?
4. Wie kann ein Prozess Canvas in der praktischen Anwendung aussehen?

Hol dir eine Tasse Tee und tauche für 15 Minuten in die Welt des Prozessmanagements ab, in der ein Vorgehensmodell auf dich wartet, das sich in der Praxis zigfach bewährt hat.

Wenn du Fragen, Anregungen oder Wünsche hast, wende dich gerne an uns. Du erreichst uns unter [office@settingmilestones.com](mailto:office@settingmilestones.com).

## Was ist eine Prozesserhebung?

**In der Prozesserhebung lernen wir unsere Prozesse kennen.** Wir schaffen damit die Grundvoraussetzung für die nachfolgenden Prozessmanagement Phasen – zum Beispiel für eine potenzielle Prozessanalyse oder eine Modellierung unserer Prozesse.

Ist in deinem Unternehmen bereits eine Prozesslandkarte vorhanden, dann bildet diese den Ausgangspunkt deiner Erhebung. Lass dich von ihr aber nicht zu sehr vereinnahmen. Wichtig ist es nämlich, dass wir die tatsächliche Umsetzung des Prozesses erheben und nicht die gedachte. Immerhin tun wir das alles für eine Verbesserung eurer Zusammenarbeit und nicht für den perfekten Prozess am Papier! Wenn dein Prozess also bereits dokumentiert ist, dann vergleiche die **Dokumentation** damit, was tatsächlich gelebt wird. Ziemlich wahrscheinlich kannst du interessante Unterschiede zwischen der Realität und dem Musterprozess identifizieren. Insbesondere dann, wenn der gleiche Prozess von unterschiedlichen Personen oder gar Teams umgesetzt wird.

Ist keine Dokumentation vorhanden, heißt das noch lange nicht, dass es bei dir im Unternehmen keine Prozesse gibt. Es gibt einzig und allein keine Dokumentation dazu. Das ist grundsätzlich kein Problem - dann schlagen wir einfach in der Phase der Prozesserhebung zwei Fliegen mit einer Klappe: wir erheben die Prozesse und dokumentieren sie.

**Bei der Prozesserhebung betrachten wir systematisch unsere unterschiedlichen Arbeitsschritte.** Diverse Methoden helfen uns dabei, alle wichtigen Informationen zu erheben. Wichtig ist es, Prozesse in diesem Schritt noch nicht zu bewerten. Vielmehr ist es in der Prozesserhebung unsere Aufgabe, Prozesse vollständig und wahrheitsgetreu darzustellen.

Die Prozesserhebung endet, wenn wir eine gute Ausgangslage für eine potenzielle Analyse geschaffen haben und ein gemeinsames Verständnis zum Status Quo unseres Prozesses herrscht. Alternativ dazu kann eine Prozesserhebung auch einfach nach einer definierten Zeit enden.

### **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 haben wir in einer Checkliste zusammengestellt. [Du kannst sie dir hier kostenlos downloaden.](#)

## Was ist das Prozess Canvas?

Das Prozess Canvas ist eine Erhebungsmethode, die wir in der Praxis besonders gern einsetzen. Das **Prozess Canvas** funktioniert großartig, wenn es darum geht, sich im Rahmen eines Erhebungsworkshops eine **gemeinsame Sichtweise** und ein **gemeinsames Verständnis zum Prozess** kollaborativ zu erarbeiten. Darüber hinaus unterstützt das Prozess Canvas dabei, den Prozess abzugrenzen und zu definieren.

Das Prozess Canvas ist eine grafische Darstellung verschiedenster **Betrachtungselemente** eines Prozesses auf einer Ebene (Canvas bedeutet Leinwand). Diese Betrachtungselemente sind:

- Sinn und Zweck des Prozesses
- Input / Output
- Prozessschritte
- Prozessteam
- Prozesskontext
- Erfolgsfaktoren/Stolpersteine

Mit Hilfe von ausgewählten **Leitfragen** zu den Elementen können wir so den Prozess strukturiert diskutieren und übersichtlich darstellen. Die Betrachtungselemente des Canvas sind hinsichtlich ihrer Zahl und Inhalte kein Standard – passe sie gerne an deine Bedürfnisse an.

Wir verwenden das Prozess Canvas gerne als **Einstieg in einen Erhebungsworkshop**, weil es einen geringen Erklärungsbedarf hat und wenig Vorbereitungszeit benötigt. [Du kannst das Template hier kostenlos downloaden.](#)

### **Wie kann ich mit dem Prozess Canvas arbeiten?**

Wir empfehlen, die sechs Felder des Prozess Canvas **systematisch** durchzugehen. Je nach Gruppengröße arbeiten wir dazu im Plenum oder in Kleingruppen. Wenn ihr in Kleingruppen arbeitet, dann erarbeitet Ergebnisse vorerst in diesen und stellt sie anschließend im Plenum vor. Wichtig ist, dass alle Informationen am Canvas von jedem mitgetragen werden!






Wir beginnen immer mit dem **Prozessnamen**. Meist stellen wir dabei schon fest, dass eine gleiche Sichtweise auf den Prozess zwar der Wunsch aller Beteiligten, nicht aber die Realität ist. Nutzt die Gelegenheit und klärt, was jeder von euch unter Einschulung, Onboarding, MitarbeiterEinstellung etc. versteht.

Als nächsten Schritt arbeiten wir uns **systematisch durch die Felder des Canvas**. Nachfolgende Reihung hat sich für uns dabei bewährt. Die hier dargestellten Leitfragen helfen uns, auf das Wesentliche zu fokussieren.

# PROZESS CANVAS

powered by  Setting Milestones

Prozessname: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>SINN &amp; ZWECK</b> 	<b>INPUT / OUTPUT</b> 	<b>PROZESSSCHRITTE</b> 
<b>PROZESSTEAM</b> 	<b>PROZESSKONTEXT</b> 	<b>ERFOLGSFAKTOREN / STOLPERSTEINE</b> 

## Sinn und Zweck

- Was ist das übergeordnete Ziel des Prozesses?
- Warum gibt es diesen Prozess?
- Welchen Wert/Kundennutzen liefert der Prozess?
- Warum brauchen wir/Kunden:innen diesen Prozess?

## Input / Output

- Was ist der Auslöser des Prozesses?
- Womit beginnt der Prozess?
- Was liegt als Input vor?
- Was ist das Ergebnis des Prozesses
- Was benötigt der nachfolgende Prozess von diesem Prozess?

## Prozessschritte

- Welche Tätigkeiten erfolgen im Rahmen des Prozesses?
- Wie ist die Anordnung der Tätigkeiten?
- Welche Durchlaufzeit hat der Prozess oder einzelne Tätigkeiten im Durchschnitt?
- Wie viele Durchgänge erfolgen pro Jahr/Monat/Woche?
- Läuft der Prozess immer gleich?

## Prozessteam

- Wer ist für den Prozess strategisch verantwortlich? (Process Owner)
- Wer managed den Prozess, nimmt Änderungen/Verbesserungen daran vor?
- Wer arbeitet im Prozessteam alles mit?
- Wer arbeitet am Prozess operativ mit, wer trifft relevante Entscheidungen im Prozess?

## Prozesskontext

- Welche Schnittstellen/Abhängigkeiten gibt es?
- Welche Lieferanten:innen gibt es?
- Wer sind die Key-Stakeholder bzw. relevante Beteiligte?
- Welche Vorgaben, Richtlinien, Standards gibt es?

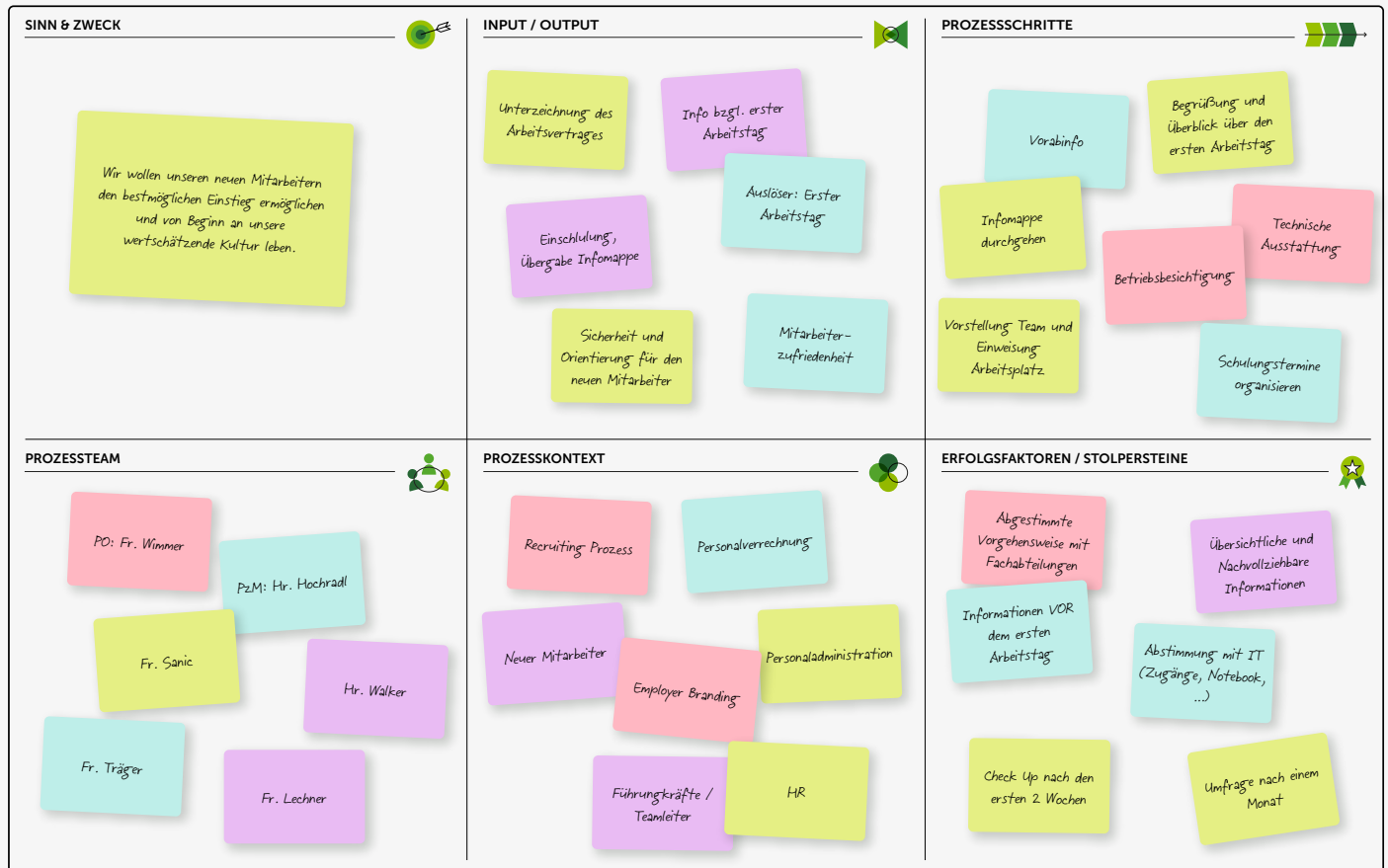
## Erfolgsfaktor / Stolpersteine

- Was ist notwendig, damit der Prozess reibungslos läuft?
- Welche Risiken, Probleme, Herausforderungen gibt es?
- Welche Rahmenbedingungen werden benötigt?

# PROZESS CANVAS

powered by  Setting Milestones

Prozessname: ONBOARDING PROZESS



## Wie kann ein Prozess Canvas in der praktischen Anwendung aussehen?

Obige Abbildung zeigt einen ausgefüllten Prozess Canvas nach der vorgestellten Vorlage. Ziel war es, ein gemeinsames Verständnis des Prozesses und seiner Komponenten zu haben. Auf Basis dieser Übersicht kann der Prozess nun analysiert und modelliert werden.

## Wenn ich mit der Arbeit an meinen Prozessen starten möchte. Wie kann ich beginnen?

Einfach loslegen mit dem Prozess Canvas: **Such dir ein paar motivierte Mitstreiter:innen, wähle einen Prozess und beginne damit, ihn mit Hilfe des Prozess Canvas zu erheben.** Wenn Fragen auftauchen, hilft dir nachfolgend vorgestellte Literatur weiter. Wenn du auf der Suche nach einer Starthilfe bist, kann dir unsere Standortbestimmung gute Dienste leisten ([mehr erfahren](#)).

Zuerst weiterbilden und dann loslegen. Unser 3-Tages-Training "Prozessmanagement in Theorie und Praxis" ([mehr erfahren](#)) führt dich in das Thema Prozessmanagement ein und zeigt dir Möglichkeiten zur Erhebung, Analyse und Optimierung. Das Beste:

du kannst deinen eigenen Prozess in das Training mitbringen und direkt im Training gemeinsam mit unserem Prozessmanagement-Experten bearbeiten. Als überbetriebliches oder innerbetriebliches Training möglich!



Weitere Fragen? Wir freuen uns auf deine Kontaktaufnahme. Unser Prozessmanagement-Experte, Jonathan Schauer, steht dir per [Email](#) zur Verfügung.

## LITERATUR

- › Huth: Wiley-Schnellkurs Prozessmanagement: Die Grundlagen auf einen Blick. Von der Klassifizierung von Prozessen bis zur Prozesssteuerung, 2017
- › Komus & Hofmann: Praxisbuch Prozessmanagement: BPM erfolgreich etablieren und nachhaltig verankern 10 ausführliche Beispiele aus der Praxis, 2018
- › Feldbrügge: Systemisches Prozessmanagement: Unternehmen digitalisieren – Teams mobilisieren (Systemisches Management), 2021