

Was das Kochen und eine gelungene Prozessanalyse gemeinsam haben...

Kennen Sie das: Sie kochen nach Rezept und kommen plötzlich ins Schleudern. Sie verstehen die Beschreibung des Kochschritts nicht richtig oder plötzlich fehlt Ihnen eine Zutat, die auf der Zutatenliste gar nicht genannt wurde. Ähnliches lässt sich des Öfteren bei Prozessanalysen beobachten. Mit diesen sieben Spielregeln genießen Sie ein leckeres Essen nach einer gelungenen Prozessanalyse:



1. **Bevor du mit dem Kochen loslegst, schau dir das ganze Rezept an** Betrachte die Prozesse nicht in Ausschnitten, sondern bereichsübergreifend von Anfang bis Ende
2. **Halte dich an die angegebenen Zutaten und Mengen!** Checke die Prozess-Schritte sowohl Bottom-up als auch Top-down und bewerte sie aus Sicht eines in- oder externen Kunden; vermeide so Verschwendung und Mehrfacharbeit
3. **Verliere dich nicht in Kleinigkeiten, die Zwiebelwürfel dürfen auch ungleich sein!** Halte dich an das Pareto-Prinzip bei Detaillierungsgrad und Anzahl der untersuchten Prozesse sowie deren Varianten
4. **Abschmecken nicht vergessen!** Betrachte die Prozesse in der täglichen Praxis, keine Prozessanalyse am grünen Tisch
5. **Koche nach einem Rezept, nicht nach dreien!** Setze Tools und Methoden nur ein zur Herstellung eines gemeinsamen Prozessverständnisses und zur Dokumentation
6. **Hast du Hilfe in der Küche, so zeige ihr genau, was sie machen soll und arbeitet als Team!** Verwende eine verständliche Methode, in der du alle Beteiligten fit machst und sieh dir die internen Kunden bei der Bewertung des Prozesses an
7. **Koche das Gericht nur für deine Freunde, wenn du wirklich davon begeistert bist!** Das Commitment des Managements sollte zu 100% gegeben sein

Ganz konkret: Prozessanalyse und -optimierung mit agilen Prozessdurchläufen Die Methode *Agile Prozessdurchläufe* fußt auf den oben genannten Erfolgsfaktoren. Dabei durchläuft ein Berater mit dem Projektteam inklusive Führungskräften die einzelnen Prozess-Schritte. Den Anfang machen Prozesse mit einem hohen Optimierungshebel. Nach einer Einführung in das Thema Prozessoptimierung schlüpfen die Teilnehmer in verschiedene Rollen: sie spielen Kunde oder Leistungsempfänger, Controller, Management, sie schauen auf die Einhaltung von Standards und Regeln, nehmen die IT-Sicht ein sowie eine neutrale Position. Eine Checkliste zu jeder Rolle hilft beim Hineinversetzen. Auf diese Weise analysiert das Team sukzessive sämtliche Prozesse. Der Moderator leitet das Rollenspiel durch Trigger-Fragen: Warum ist dieser Schritt wichtig? Warum wird dieser Schritt so und nicht anders ausgeführt? Was kann in diesem

Prozess-Schritt schiefgehen? Anschließend werden die Prozesse und Optimierungsansätze dokumentiert.

Auch Einsparpotenziale können auf diese Weise einfach und konkret kalkuliert werden: Wie viele Stunden spare ich, wenn ich auf das unnötige Abstimmungsmeeting mit 5 Teilnehmern verzichte? Was für ein Einsparpotenzial entsteht, wenn ich die Anzahl der Korrekturschleifen verringere? Die Analysen werden konsolidiert und gegebenenfalls mit Kennzahlen und Kostenanalysen unterfüttert. Im Ergebnis stehen Optimierungsansätze, die die Beteiligten und das Management verstehen, die realistisch sind und für die es das bestmögliche Commitment gibt.

Autoren: David Best und Sabine Olavarria