

METHODEN DER PROZESSANALYSE

WELCHE METHODEN GIBT ES?



KERNFRAGEN DER PROZESSANALYSE

- An welchen Stellen können wir etwas **besser** gestalten?
- Wo liegen die bisherigen **Schwachpunkte**?
- An welchen Stellen wird der Prozess unnötig **verzögert** oder **aufgehalten**?
- Wo ist der Prozess besonders **fehleranfällig**?
- Gibt es **Schnittstellenprobleme** zwischen Personen, Verantwortungsbereichen etc.?
- Bestehen **Doppelarbeiten** oder **Redundanzen**? Falls ja, sind diese sinnvoll?
- Welche Aktivitäten sind besonders wichtig für die **Qualität** des Gesamtprozesses?
- Was ist Ihren **Kunden** besonders wichtig?

KUNDENORIENTIERUNG

Was will unser Kunde **wirklich**?

- Auto
 - komfortabel, günstig und schnell von A nach B kommen
- Schafschermaschine
 - Wolle vom Schaf trennen



AUSRICHTUNG AUF DEN KUNDEN

Wofür / für welchen Prozessschritt
zahlt der Kunde?

- Alles Andere ist Verschwendung!



DER SACHE AUF DEN GRUND GEHEN

- Wenn ein Arbeitsschritt unlogisch, umständlich oder kompliziert erscheint, dann genauer hinterfragen.
- 5x „Warum“ fragen



BEISPIEL 5 X WARUM

Ein Mitarbeiter druckt einen Screenshot von seiner Dateneingabe aus.

WARUM

Er gibt den Ausdruck an einen Kollegen in einer anderen Abteilung weiter.

WARUM

Weil dieser die Informationen benötigt für seine weitere Bearbeitung.

WARUM

Der Kollege nutzt zwar die selbe Software, hat aber keine Berechtigung für die Daten.

WARUM

Berechtigung müsste gesondert Beantragt und eingerichtet werden.