

METHODEN DER PROZESSAUFNAHME

WELCHE METHODEN GIBT ES?



ÜBERBLICK METHODEN DER PROZESSAUFNAHME



EIGENE BEOBACHTUNG

- Betriebsrat muss informiert werden
- Prozess-Modellierer beobachtet den Mitarbeiter und erstellt Aufzeichnungen
- Ggf. gleichzeitig Kennzahlen erheben (Zeiten messen etc.)



VOR- UND NACHTEILE DER METHODEN

Methode	Vorteil	Nachteil	Anwendungsbereich
Eigene Beobachtung	• Unabhängig • Objektiv • Realitätsnah • Mitarbeiter werden kaum gestört	• Zeitaufwändig • Mangelnde Kenntnisse der betriebsinternen Abläufe • Mitarbeiter haben ein unangenehmes Gefühl und verhalten sich evtl. anders	In Kombination mit Interview

DATENANALYSE

- Auswertung von Software-Programmen
- Hauptsächlich Mengenanalyse (Anzahl der erfassten Verträge, Anzahl der gebuchten Rechnungen etc.)
- Achtung: Prozessschritte und Daten passen ggf. nicht zusammen



VOR- UND NACHTEILE DER METHODEN

Methode	Vorteil	Nachteil	Anwendungsbereich
Datenanalyse	• Geringer Zeitbedarf • Teilweise schon aufbereitet	• Art und Vollständigkeit der Daten unbekannt • Evtl. veraltete Daten	Hinzufügen von Mengen und ggf. Zeiten zu den Prozessschritten

INTERVIEW

- Prozessmodellierer befragt einen oder mehrere Mitarbeiter und erstellt Aufzeichnungen (ggf. im Beisein des Mitarbeiters)
- Vorsicht: je mehr Mitarbeiter man zu einem Prozess befragt, desto mehr unterschiedliche Antworten wird man bekommen und bei einem erneuten Befragen fallen die Antworten unterschiedlich aus



VOR- UND NACHTEILE DER METHODEN

Methode	Vorteil	Nachteil	Anwendungsbereich
Interview mit Manager	• Übergreifendes Bereichswissen • Kenntnis der Mitarbeiter • Kompetenz • Geringer Zeitbedarf (nur 1 Interview pro Abteilung)	• „Soll“-Denken • Realitätsfern • Keine detaillierten Kenntnisse der einzelnen Abläufe	Zur Erstellung der Prozesslandschaft

VOR- UND NACHTEILE DER METHODEN

Methode	Vorteil	Nachteil	Anwendungsbereich
Interview mit Mitarbeiter	• Realitätsnahe Angaben • Hoher Detaillierungsgrad	• Zeitaufwändig • Auf die eigenen Prozessschritte konzentriert / kein Überblick	Aufnahme der Prozesse

FRAGEBOGEN

- Geschlossene Fragen sind vergleichbar
- Offene Fragen geben mehr Hinweise
- Keine Suggestiv-Fragen!
- Auch als Laufzettel möglich (Laufzettel bleibt beim Objekt wie z.B. Kreditantrag und jeder Mitarbeiter trägt ein wann er was getan hat)



VOR- UND NACHTEILE DER METHODEN

Methode	Vorteil	Nachteil	Anwendungsbereich
Fragebogen	• Viele Daten in relativ kurzer Zeit • Angaben liegen schriftlich vor	• Mangelhafter Rücklauf • Zu ungenaue Angaben • Nachfrage bei anonymen Fragebögen nicht möglich	z.B. als Laufzettel

WORKSHOP

- Mehrere Prozessbeteiligte zusammen
- gemeinsam mit Moderator
- Mit Moderationskarten an Pinnwand
- Prozess, Probleme und Verbesserungsvorschläge können gleichzeitig dokumentiert werden



VOR- UND NACHTEILE DER METHODEN

Methode	Vorteil	Nachteil	Anwendungsbereich
Workshop	• Schneller als Einzelinterviews • Lösungsansätze können schon angedacht werden	• Zeitaufwändig, da mehrere Mitarbeiter gleichzeitig von der Arbeit abgehalten werden	Aufnahme und Verbesserung der Prozesse

KERNFRAGEN DER PROZESSAUFNAHME

- Wer ist **verantwortlich** für den Prozess?
- Was ist der Anstoß bzw. Auslöser des Prozesses (**Inputs**)?
- Wie wird der Prozess abgewickelt (**Tätigkeit**)?
- Welche geltenden **Dokumente** sind bei der Durchführung relevant?
- **Wer** mit wem (Mitwirkungen, Verantwortlichkeiten)?
- Was sind die Ergebnisse (**Outputs**) des Prozesses?
- Wie ist das Vorgehen bzw. sind die Verantwortlichkeiten bei **Störungen** oder **Änderungen**?
- Welche **Prozessziele** sind festgelegt?
- Wann und wie wird die Leistungsfähigkeit gemessen (Soll-Ist-Vergleich), visualisiert und bewertet (**Kennzahl**)?
- Wie wird der Prozess wirksam **verbessert** bzw. **Korrekturmaßnahmen** festgelegt und überwacht?

HINDERNISSE BEI DER PROZESSAUFNAHME

- Versteht der Befragte das gleiche unter der Frage wie der Fragesteller?
- Sagt der Befragte was er denkt?
- Handelt der Befragte so wie er sagt?

