



# Prozessentwicklung

## Ziele der Methode

Abläufe im Unternehmen, die wiederkehrend ähnlich oder gleich durchgeführt werden, können als Prozesse vereinheitlicht werden. Die Vorgehensweise ist meist nur in den Köpfen der Mitarbeiter verankert und wird daher auch unterschiedlich ausgeführt (siehe auch Wissensbilanz).

Das Potenzial der Standardisierung wird durch die Prozessentwicklung mit folgenden Zielen gehoben:

- Abgrenzung der Prozesse zum Vorgänger und Nachfolger
- Moderation der Prozesseigner zu einer gemeinsamen Prozessvereinbarung
- Dokumentation der Ergebnisse in der Prozessdokumentation
- Genehmigung der Prozessabläufe durch die Unternehmensleitung
- Veröffentlichung der Prozessbeschreibung im QM-System des Unternehmens

## Nutzen der Methode

Die in den Köpfen der Mitarbeiter verankerten Prozesse und Kenntnisse werden dokumentiert. Durch unterschiedliche Vorgehensweise entstehende Fehler werden minimiert.

Die Dokumentation der Prozesse erlaubt eine bessere Kommunikation im Unternehmen und auch für neue Mitarbeiter in der Einarbeitungsphase.

Die Außenwirkung des Unternehmens wird aufgrund der geringeren Fehlerrate und der strukturierten Vorgehensweise verbessert.

## Integration in die Organisation

Erster Schritt ist die Priorisierung der Prozessentwicklungen durch eine Schwachstellenanalyse. Dies kann durch eine Befragung der Mitarbeiter, durch eine Auswertung der Reklamationen und Beschwerden wie auch durch eine LEAN-OFFICE-Initiative durchgeführt werden.

Durch die Moderation der Prozessentwicklungsworkshops durch einen neutralen Moderator und geeigneten Methoden kann eine Diskussion und Einigung auf eine Vorgehensweise hergestellt werden. Die Dokumentation erfolgt prototypisch online und kann so sofort verabschiedet werden.

Durch die richtige Priorisierung der Prozessentwicklungs-Workshops sowie durch eine einfache Art der Dokumentation steigt die Motivation der beteiligten Personen.

## Empfohlene Vorgehensweise

- Priorisierung der Prozessentwicklungsworkshops
- Vereinbarung von Methode, Termin und Beteiligung
- Durchführung, Dokumentation und Verabschiedung der Prozessformulierung
- Freigabe und Verankerung im QM-System