

Prozessdefinition – Prozessoptimierung

Bei der Definition oder Standardisierung von Abläufen (Prozessen) werden alle Schritte eines Prozesses bis zum erfolgreichen Abschluss genau beschrieben. Dazu braucht es Aussagen zu folgenden Fragen:

- Was** ist zu tun?
- Wo** ist es zu tun? (Stelle, Funktion, Organisationsbereich)
- Wer** hat es zu tun? (Person, Fachmann, -frau)
- Wann** ist es zu tun?
- Wie** ist es zu tun?

Bei der Prozessdefinition sollte man sich an diesen Leitsätzen orientieren

1. Ausrichtung der Ablauforganisation an Regelfällen
2. Funktionelle Zuordnung von Arbeitsstationen
3. Minimierung von Arbeitsstationen
4. Minimierung von Informationen, Beschränkung auf die notwendigen Informationen
5. Minimierung von Arbeitsgängen im Rahmen des gesamten Prozesses
6. Optimale Auswahl, Ausgestaltung und Zuordnung der Hilfsmittel
7. Arbeitsverteilung nach qualitativen Gesichtspunkten
8. Optimale Bemessung des Personalbedarfs
9. Ständige Leistungs- und Aufwandkontrolle
10. Unabhängigkeit der Ablauforganisation von einzelnen Personen

Hilfreiche Fragen zur **Optimierung** von Prozessen

Prozesse sollten regelmässig in Bezug auf ihre Effektivität untersucht werden. D.h. man muss sich fragen wie mit geringerem Aufwand an Ressourcen ein gleichwertiges oder besseres Resultat erzielt werden kann. Dazu werden die einzelnen Prozessschritte anhand der folgenden Fragen überprüft

- Wird dieser Schritt an der richtigen Stelle geleistet? Könnte eine andere Stelle das besser leisten?
- Wäre eine andere Reihenfolge der Schritte eine Vereinfachung?
- Könnten einzelne Schritte an einer einzigen Stelle zusammengefasst werden?
- Braucht es diesen Schritt zwingend?
- Kann die Bearbeitung vereinfacht werden? Muss man es so wie bisher machen oder gibt es andere Möglichkeiten?
- Werden die richtigen Hilfsmittel benützt? Gibt es effektivere Hilfsmittel?
- Würde ein anderes Verfahren/Vorgehen eine Vereinfachung bringen? Gibt es neue technische Möglichkeiten / Verfahren?
- Sind die richtigen Personen mit dem erwünschten Know how mit der Aufgabe betraut?
- Verfügen die Stellen über das nötige Know how? Braucht es Entwicklungsmassnahmen?
- Braucht es den ganzen Prozess zwingend?
- Könnte eine externe Stelle die gleiche Leistung kostengünstiger erbringen? (Outsourcing)

Aufgepasst: Aussagen wie "Das haben wir immer so gemacht," oder „es hat sich doch bewährt!" sind keine Anhaltspunkte für einen optimalen Prozess. Nur wenn jeder einzelne Schritt konsequent hinterfragt wird, können Prozesse wirklich effektiver gestaltet werden.

