

Gewinnen Sie Zeit durch einfache Prozesse



©alphaspirit / fotolia.com, Quelle: sekretaria.de

Ineffizienz kostet Unternehmen viel Geld. Auch in der Praxis ist Zeitgewinn aufgrund von komplexen Abläufen ein Faktor, der immer mehr an Bedeutung gewinnt. In Ihrer Rolle als MPK sind Sie der Dreh- und Angelpunkt für viele Abläufe im Unternehmen und deren Optimierung. Es gibt einige Abläufe in Ihrem Arbeitsumfeld, wo Sie als Prozessverantwortliche aktiv gestalten. Standardisieren Sie wiederkehrende Abläufe oder setzen Sie Checklisten und Vorlagen ein.

PRAXIS-BEISPIEL

Jeden Monat findet eine Teamsitzung statt, bei der ein Protokoll geschrieben wird. Natürlich entstehen Arbeitsaufträge für die Teilnehmer. Da die Themen komplex sind, sind die To-dos nicht immer gleich erledigt. Mit jedem Sitzungstermin kommt ein aktueller Status hinzu. Ihre Aufgabe ist es, die Erledigungsvermerke immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Dazu nutzen Sie ein Word-Dokument mit einer Tabelle. Die Pflege dieser Liste kostet Sie sehr viel Zeit. Ihr Ziel ist es, dass Sie diesen Prozess effizient gestalten, den aktuellen Status jederzeit abrufen können und Zeit einsparen. Wie gehen Sie vor?

Prozesse analysieren und visualisieren

Zentrales Element der Prozessbetrachtung ist der Nutzen. Bei allen geplanten Aktivitäten im Prozess müssen Sie sich deshalb immer wieder die Frage stellen: „Wie kann der Nutzen für alle Beteiligten erhöht werden?“. Definieren Sie Ihren Prozess und stellen Sie diesen Schritt für Schritt in einem „Bild“ dar. Haben Sie Mitarbeitende, die ebenfalls in den Prozess involviert oder mitverantwortlich sind, dann betrachten Sie den Prozess gemeinsam im Team. Zur Visualisierung des IST-Prozesses kann Sie die Methode des Brainstormings gut unterstützen. Zur Darstellung bietet sich Mind-Mapping sehr gut an.

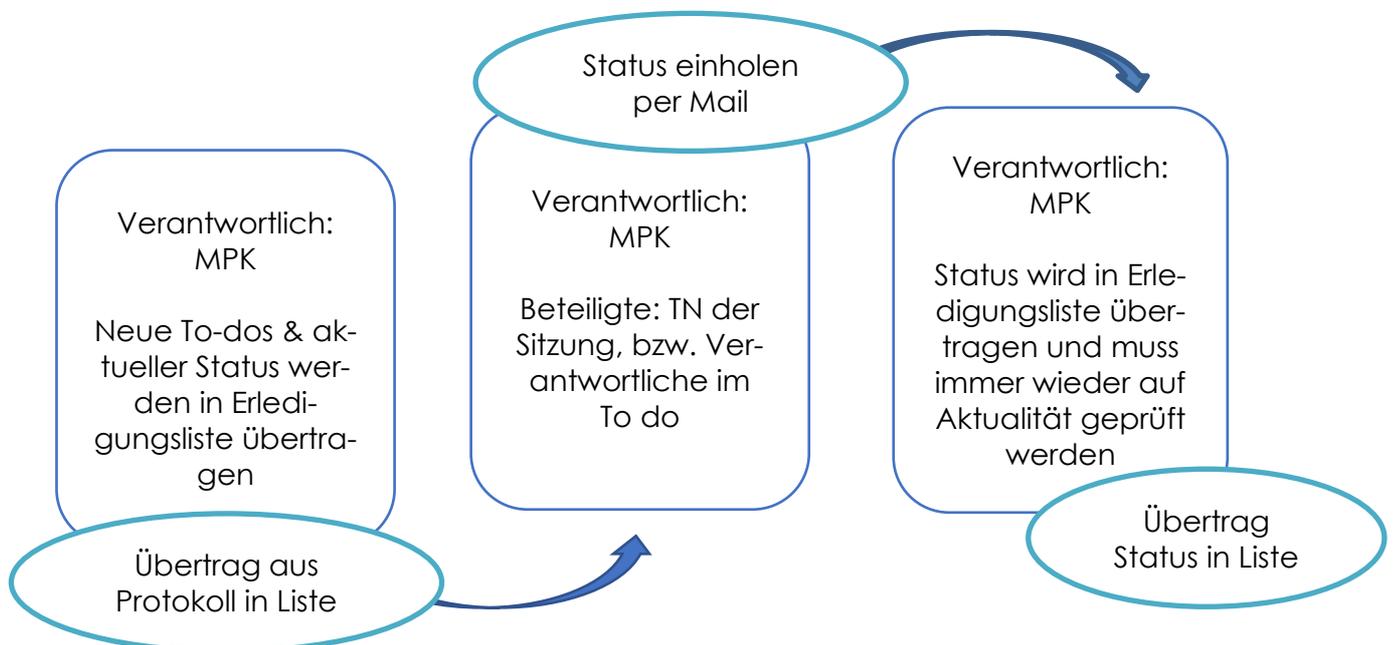
Beziehen Sie alle Prozessbeteiligten in die Lösungsfindung ein, das vermindert die Widerstände, wenn Sie den SOLL-Prozess umsetzen. Für die Lösungsfindung bieten sich Kreativtechniken wie die Flip-Flop-Methode oder Walt Disney-Technik an. Alle Kreativitätstechniken haben eines gemeinsam – durch einen Perspektivenwechsel erhalten Sie eine andere Sichtweise auf das Problem und entwickeln schnell Lösungen.

Lassen Sie nun ihr „Prozess-Bild“ entstehen - Zuerst übertragen Sie nach der Sitzung die neuen Punkte und den aktuellen Status aus dem Protokoll in die Erledigungsliste. Sie setzen sich Termine vor der nächsten Sitzung, um den aktuellen Status der Aufgaben bei den Verantwortlichen einzuholen. Dann übertragen Sie den jeweiligen Status in die Liste.

Bewerten und Optimieren des IST-Prozesses

Aus Ihrem „Prozess-Bild“ entwickeln Sie durch die Bewertung den künftigen Ablauf. Dazu werden die Teilprozesse bewertet und Lösungen erarbeitet. Häufig liegen die Schwachstellen im Ablauf, in der Verantwortung oder im Vorgehen. Die Definition der Mängel aus Ihrer Sicht kennzeichnen Sie mit einem Sonderzeichen/Ausrufezeichen. Aus der Kritik des Bestehenden und der Rückführung auf die Ursache ergibt sich das Verbesserungspotenzial. Sowohl bei der Analyse des IST-Prozesses, als auch in der Bewertung der verschiedenen Veränderungsvorschläge kommt es darauf an, Mängel und Ursachen, Potenziale, wechselseitige Einflüsse, Verknüpfungen und Abhängigkeiten anschaulich darzustellen. Jeder Arbeitsschritt hat einen Verantwortlichen.

IST-Analyse für Praxisbeispiel



SOLL-Prozess definieren

Übertragen Sie die To-dos aus dem aktuellen Protokoll in die Liste „Erledigungsvermerke“. Die Erledigungsliste legen Sie zentral ab, damit alle Beteiligten Zugriff auf sie haben. Mit dem Versand des Protokolls wird der Link für die Erledigungsvermerke versendet. Mit dem Versand der Traktanden für den neuen Sitzungstermin bitten Sie die Teilnehmer der Teamsitzung, zur Vorbereitung auf den Termin den aktuellen Status in die Liste einzutragen. Auf der Traktandenliste hat der Status der Erledigungsliste einen festen Platz und ein fixes Zeitfenster.

Den neuen Prozess implementieren und umsetzen

Je nachdem, wie komplex das Thema ist, sollten Sie die Umsetzung betrachten. Für die Implementierung von komplexen Abläufen mit vielen Schnittstellen und Verantwortlichen entsteht meist ein Projektauftrag. In unserem Fallbeispiel sind Sie als MPK verantwortlich. Die Teilnehmer der Teamsitzung sind die Schnittstellen. Die Implementierung ist nicht komplex, nützt jedoch allen und erhöht die Effizienz. Ein regelmässiges Einfordern des Status senkt die E-Mail-Flut und spart wertvolle Zeit, die Sie zur Bewältigung von anderen Aufgaben nutzen können. Während der Implementierung ist es wichtig, die Beteiligten auf dem aktuellen Stand zu halten.

Um den Prozess dauerhaft in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu überführen, müssen Sie als Prozessverantwortliche die weitere Entwicklung beobachten, steuern, in Abständen prüfen und bei Bedarf anpassen.

Fragen für die Erfolgskontrolle sind in unserem Beispiel:

- Sind die Mängel behoben und Potenziale genutzt?
- Sind spürbare Arbeitsentlastungen eingetreten?
- Sind Effizienzverbesserungen sichtbar? Wurde das Ziel erreicht?
- Was konnte umgesetzt werden, was nicht?
- Welche Erfahrungen haben die Prozessbeteiligten gemacht?

Die Prozessdokumentation zur Qualitätssicherung im Praxis-Alltag

Wenn Sie Ihre Arbeitsabläufe in einem Handbuch, Leitfaden oder mit Hilfe eines Flowchart dokumentieren, tragen Sie nicht nur zur Qualitätssicherung im Unternehmen bei, sondern Sie sichern wichtiges internes Wissen und schaffen so Transparenz.

Fazit

Die Prozessoptimierung dient in Organisationen und Unternehmen dazu, die Effizienz und Effektivität bestehender Abläufe sowie den Einsatz der hierfür nötigen Ressourcen kontinuierlich zu verbessern. Ziel ist es, dadurch effizienter, kostengünstiger und kundenfreundlicher zu arbeiten. Natürlich ist der erste Schritt schwierig. Aber wenn Sie erst einmal damit begonnen haben Ihren ersten Prozess zu analysieren, anzupassen und zu dokumentieren, dann fallen Ihnen immer mehr Abläufe auf, die Sie kontinuierlich verbessern wollen.

Eine mögliche Lösung für unser Praxisbeispiel



Eigene Notizen