

Der Prozess-Steckbrief – Fundament für wirksames Prozessmanagement

Warum ein Steckbrief?

Der „Prozess-Steckbrief“ ist mehr als ein Formular – er ist ein zentrales Steuerungsinstrument im Qualitäts- und Prozessmanagement. Zwar fordert die ISO 9001:2015 ihn nicht explizit. Doch gerade der Abschnitt 4.4 („Prozesse des Qualitätsmanagementsystems und deren Wechselwirkungen“) legt nahe, dass Prozesse dokumentiert, analysiert und verbessert werden müssen. Ohne strukturierte Beschreibung fehlt jedoch oft die Basis.

Ein Prozess-Steckbrief schafft hier Abhilfe. Er sorgt für Klarheit darüber, was ein Prozess leisten soll, wer verantwortlich ist und wie er funktioniert – und das über Abteilungs- und Zuständigkeitsgrenzen hinweg.

Was gehört hinein? – Inhalte eines Steckbriefs

Ein guter Steckbrief reduziert nicht, sondern strukturiert die Komplexität. Die folgenden Inhalte haben sich als Mindeststandard bewährt:

- Name und Ziel des Prozesses
- Einordnung in der Prozesslandkarte
- Prozessverantwortliche*r („Owner“) und Beteiligte
- Input und Output
- Kennzahlen und Steuerungsgrößen
- Chancen und Risiken
- Ressourcen
- Rechtliche und interne Vorgaben

Optional, aber empfehlenswert:

- Prozessauslöser
- Geltungsbereich
- Dokumentenlenkung (Version, Freigabestatus, Turnus der Überprüfung)

Was bringt das in der Praxis?

In der täglichen Praxis – z. B. an Hochschulen oder in wissenschaftlichen Einrichtungen – erfüllt der Prozess-Steckbrief mehrere Funktionen zugleich:

- Als Kommunikationsinstrument zwischen Fachabteilungen, Projektgruppen und Qualitätsmanagement

- Als Nachweisdokument im Audit – insbesondere bei Systemakkreditierungen oder ISO-Zertifizierungen
- Als Grundlage für Verbesserungen, etwa bei der Einführung von Softwarelösungen der Prozessoptimierungen
- Als Schulungsunterlage, insbesondere für neue Mitarbeitende
- Als Übergabedokument bei Personalwechseln oder Vertretungssituationen

Besonders hilfreich ist der Steckbrief bei wiederkehrenden Diskussionen über Zuständigkeiten, Ablaufdetails oder Erwartungen an ein Verfahren. Er ersetzt nicht die Prozessbeschreibung – aber er rahmt und fokussiert sie.

Henning Rudewig, 29.05.2025, QM-Campus

Anlage: Muster Prozesssteckbrief

Prozess-Steckbrief

Prozessname:	3.4.1 Dienstreisantrag stellen
PV:	Leiter/in Finanzabteilung
GPV	Kanzler/in
Prozessbeteiligte	Finanzabteilung, Personalabteilung, Genehmigende
Anwendungsbereich:	Gesamte Hochschule
Prozessauslöser:	Antrag auf Dienstreise
Prozesszweck:	Bearbeitung eines Antrages auf Dienstreise
Prozessergebnis (Produkt oder DL):	Genehmigter oder abgelehnter Dienstreiseantrag
Prozessziel(e)	Schnelle Bearbeitungszeit (Kundenzufriedenheit), Verbesserung der CO2-Bilanz

Input (vorgelagerte Prozesse): Keine	Output (nachgelagerte Prozesse): 3.4.3. Dienstreiseabrechnung
--	---

Mitgeltende Dokumente (gubA): Information der Reisekostenstelle, Antragsformular, Landesreisekostengesetz	
Prozesskenngrößen (KVP):	Durchlaufzeit, gereiste Kilometer nach Verkehrsmittel
Ressourcen:	QM-Engine, Reisekostenabrechnungsprogramm
Gefahren:	Ausfall der QM-Engine
Chancen:	Verbesserung der CO2-Bilanz der Hochschule

Erstellt von:	am:	Version:
Freigabe durch:	am:	Überprüfungsturnus:
Gültig:	bis:	Digitalisiert (J/N):