Effektive Methoden der Prozesserhebung: Ein Leitfaden für Einsteiger im Prozessmanagement

Die Prozesserhebung ist ein wesentlicher Schritt im Prozesslebenszyklus, der darauf abzielt, bestehende Abläufe systematisch zu erfassen, zu verstehen und zu dokumentieren. Sie bildet die Grundlage für die Optimierung und Weiterentwicklung von Prozessen und trägt dazu bei, langfristig Effizienz und Qualität zu steigern. Dieser Leitfaden stellt die wichtigsten Methoden vor, mit denen man fundierte Einblicke in die Geschäftsprozesse gewinnen kann. Ob durch Dokumentenanalyse, Beobachtung, automatische Modellgenerierung, Interviews oder Workshops – jede Methode bietet einzigartige Vorteile, die helfen, Prozesse effizienter zu gestalten und Optimierungspotenziale zu erkennen.

1. Dokumentenanalyse

Die Dokumentenanalyse umfasst die Auswertung bereits vorhandener Unterlagen, die den Prozess beschreiben, wie z.B. Richtlinien, Organigramme, Handbücher, Formulare und Arbeitsanweisungen. Diese Methode ermöglicht es, sich vorab einen Überblick über den Prozess zu verschaffen und sich mit den wesentlichen Aspekten vertraut zu machen, bevor Experten konsultiert werden.

Vorteile:

- Ermöglicht ein erstes Verständnis des Prozesses und seiner Umgebung.
-

Nachteile:

- Dokumente sind häufig nicht prozessorientiert und können veraltet oder zu detailliert sein.
- Die Realität der Prozessausführung wird möglicherweise nicht vollständig abgebildet.

2. Beobachtung

Bei der Beobachtung wird der Prozess direkt in seiner natürlichen Umgebung untersucht. Dies kann in einer aktiven Rolle (z.B. als Kunde) oder in einer passiven Beobachterrolle erfolgen. Diese Methode eignet sich besonders gut, um ein tiefes Verständnis des gesamten Prozesses zu erlangen, da sie die tatsächliche Durchführung in Echtzeit erfasst.
Wichtiger Hinweis: Es besteht die Möglichkeit, dass das Verhalten der Beteiligten durch die Beobachtung beeinflusst wird, was die Ergebnisse verfälschen könnte.

3. Automatische Prozessmodellgenerierung

Diese Methode nutzt Ereignislogdaten, die in IT-Systemen automatisch erfasst werden, um Prozesse zu modellieren. Diese Logdaten bieten eine objektive Darstellung des tatsächlichen Prozessverlaufs und erlauben die Rekonstruktion von Prozessen, die über verschiedene Systeme hinweg ausgeführt werden.

Vorteile:

- Bietet eine objektive und detaillierte Abbildung des tatsächlichen Prozessverlaufs.
- Ermöglicht die Nachverfolgung komplexer, systemübergreifender Prozesse.
-

Einschränkung: Die Verfügbarkeit von Logdaten kann eingeschränkt sein.

4. Interviewbasierte Erhebung

Bei der interviewbasierten Erhebung werden Fachexperten zur Funktionsweise des Prozesses befragt. Es gibt zwei Ansätze:

- **Vorwärtsgerichtet:** Der Prozess wird von Anfang bis Ende nachvollzogen.
-
- **Rückwärtsgerichtet:** Man beginnt beim Prozessergebnis und arbeitet sich zurück zum Ausgangspunkt.
-

Eine ausgewogene Kombination aus strukturierten und offenen Interviews ist empfehlenswert. In einem strukturierten Teil werden gezielte Fragen gestellt, um bestehende Annahmen zu überprüfen. Anschließend können offene Fragen gestellt werden, um zusätzliche Einsichten zu gewinnen.
Hinweis: Ungewöhnliche oder seltene Prozessvarianten sollten in dieser Erhebungsmethode eher vernachlässigt werden.

5. Workshops

Workshops sind interaktive Sitzungen, bei denen mehrere Prozessbeteiligte gleichzeitig eingebunden werden, um den Prozess zu analysieren und zu modellieren. Es können Rollen wie Moderator und Prozessmodellierer vergeben werden, um den Workshop effizient zu leiten und die Ergebnisse direkt festzuhalten.

Vorteile:
- Fördert ein umfassendes Verständnis des Prozesses unter den Beteiligten.
- Ermöglicht die sofortige Klärung von Widersprüchen.
- Effiziente Strukturierung durch die Einführung von speziellen Rollen wie Moderator und Prozessmodellierer.

Henning Rudewig; 12.08.2024

Für weitere Informationen oder Rückfragen wenden Sie sich bitte an https://www.qm-campus.de oder schreiben Sie eine E-Mail an qm-campus@tdmail.de