

# Prozessoptimierung

## 7 Schritte zur Optimierung



Productive Business ist da und alles wird besser

© 19. Juli 2016 • Keine Kommentare zu Productive Business ist da und alles wird besser  
Hallo Welt und willkommen auf Productive Business, dem Anlaufpunkt für Tipps und Tricks rund um ein produktives Unternehmen. Wir stehen gerade am Start, doch was wir uns vorgenommen haben hat es in sich.

[Mehr lesen](#)

Folgt uns auch hier



Melden Sie sich auch für unseren Newsletter an



# Prozessoptimierung

## Zeitmanagement anwenden

Einen Prozess zu optimieren scheint eine Aufgabe für Berater und Experten zu sein. Dem ist aber nicht so, denn jeder kann Prozesse im Unternehmen verbessern. Wie man das anfängt und wie man es auch tatsächlich schafft, zeigen wir euch hier in 7 einfachen Schritten.

## Prozessoptimierung ist für jede Unternehmensgröße relevant

Von Entrepreneur über Handwerker bis hin zum Großunternehmen, jede Unternehmensgröße kann von einer Optimierung der eigenen Prozesse profitieren. Man muss auch kein Berater oder Experte sein, um die ersten Schritte vorzunehmen. Wie bei allen Sachen, sollte man bei der Prozessoptimierung klein anfangen, lernen und sich steigern.

## Wie und was man tut immer in Frage stellen

Prozessoptimierung hat damit zu tun, sich zu trauen. Denn wenn man seine Kollegen oder sich selber mal fragt, warum man eine Sache auf eine bestimmte Weise macht, dann kriegt man oft die Antwort: Das haben wir schon immer so gemacht oder das hat sich so entwickelt. Doch wer nach dem Motto „Never change a running system“ arbeitet, wird schnell von anderen überholt.

Man muss sich auch dessen bewusst werden, dass eine Veränderung einigen Leuten nicht gefallen könnte. Genau hier muss man sich aber trauen, mit den Leuten darüber sprechen und sie natürlich in die Optimierung immer mit einbeziehen. Auch müsst ihr lernen immer und alles in Frage zu stellen. Warum machen wir etwas auf diese Weise? Warum machen wir das überhaupt? Bringt das, was wir machen den erhofften Erfolg oder machen wir das nur, weil wir es schon immer gemacht haben?

## So optimiert ihr eure Prozesse

Ihr habt erkannt, dass es Prozesse in eurem Unternehmen oder bei eurer täglichen Tätigkeiten gibt, die besser laufen könnten? Ihr habt euch getraut, mit den Kollegen darüber zu sprechen und sie sind grundsätzlich offen für Neues? Dann sollten wir loslegen!

Mit Schritt 1 und der ersten Vorlage geht es auf der nächsten Seite los.

# Schritt 1: Wiederkehrende Prozesse erkennen

Prozessoptimierungen führt man im Allgemeinen für Aufgabenbereiche durch, bei denen sich über eine bestimmte Zeit ein Prozess entwickelt hat. Das sind typischerweise wiederkehrende Aufgaben, die man täglich, wöchentlich oder monatlich wiederholt.

Wählt für die Optimierung die Prozesse aus, die möglichst häufig von euch wiederholt werden müssen und bei denen ihr das Gefühl habt, dass diese in einer kürzeren Zeit erledigt werden könnten. Je häufiger ein Prozess wiederholt wird und je mehr beteiligte Personen überzeugt sind, dass es schneller und besser ginge, desto eher lohnt sich hier eine Optimierung.

## Wiederkehrende Prozesse aufschreiben

Schreibt in diese Liste die wiederkehrenden Prozesse, die eurer Meinung nach besser oder schneller laufen könnten. Schreibt auf, wie häufig der Prozess durchgeführt wird und wie lange er dauert. Werdet euch auch bewusst, warum ihr optimiert und was diese einspart.

**Prozess 1:** \_\_\_\_\_ Mal pro \_\_\_\_\_  
z.B. 5 Mal pro Monat

Warum optimieren: \_\_\_\_\_

Voraussichtliche Zeitersparnis pro Durchlauf: \_\_\_\_\_

**Prozess 2:** \_\_\_\_\_ Mal pro \_\_\_\_\_

Warum optimieren: \_\_\_\_\_

Voraussichtliche Zeitersparnis pro Durchlauf: \_\_\_\_\_

**Prozess 3:** \_\_\_\_\_ Mal pro \_\_\_\_\_

Warum optimieren: \_\_\_\_\_

Voraussichtliche Zeitersparnis pro Durchlauf: \_\_\_\_\_

**Prozess 4:** \_\_\_\_\_ Mal pro \_\_\_\_\_

Warum optimieren: \_\_\_\_\_

Voraussichtliche Zeitersparnis pro Durchlauf: \_\_\_\_\_

**Prozess 5:** \_\_\_\_\_ Mal pro \_\_\_\_\_

Warum optimieren: \_\_\_\_\_

Voraussichtliche Zeitersparnis pro Durchlauf: \_\_\_\_\_

**Prozess 6:** \_\_\_\_\_ Mal pro \_\_\_\_\_

Warum optimieren: \_\_\_\_\_

Voraussichtliche Zeitersparnis pro Durchlauf: \_\_\_\_\_

## Schritt 2: Lohnt sich eine Optimierung?

Jede Prozessoptimierung nimmt Zeit in Anspruch. Ihr müsst also mit der Optimierung mehr Zeit einsparen, als ihr für das Verbessern aufwendet. Am besten ist es also, ihr optimiert an erster Stelle die Prozesse, die täglich oder wöchentlich immer wieder wiederholt werden.

Prozessoptimierung bedeutet auch, dass einzelne Schritte komplett automatisiert werden. In diesem Fall solltet ihr die Prozesse zuerst optimieren, bei denen sich sehr viele Schritte automatisieren lassen. Denn die Prozesse, bei denen einzelne Aufgaben z.B. von einer Software komplett übernommen werden können, bringen durch die Optimierung die meiste Zeitersparnis ein. Seid hier bitte vorsichtig und diskutiert die Automatisierung mit dem ganzen Team. Aufgaben einzelner Kollegen könnten dadurch eventuell komplett wegfallen. Da ist nicht jeder glücklich drüber.

### Prozess für Optimierung bestimmen

Nehmt die im ersten Schritt erstellte Prozessliste zur Hand. Durch die Häufigkeit und die Zeitersparnis lässt sich jetzt erkennen, welcher Prozess am besten an erster Stelle optimiert werden sollte. Wenn ihr dazu eine kleines Hilfsmittel benötigt, dann haben wir für euch eine weitere Liste unten erstellt, in die ihr nun die Prozesse geordnet nach der höchsten Zeitersparnis reinschreiben könnt. Rechnet dabei bitte die Zeitersparnis pro Prozess mal die Häufigkeit. Dann solltet ihr diese auf einen Monat oder ein Quartal hochrechnen.

**Platz 1:** Prozess \_\_\_ Gesamtzeitersparnis pro  $\frac{\text{_____}}{\text{Jahr/Quartal/Monat}}$  :  $\frac{\text{_____}}{\text{Anzahl}}$   $\frac{\text{_____}}{\text{Stunden/Minuten}}$

**Platz 2:** Prozess \_\_\_ Gesamtzeitersparnis pro \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

**Platz 3:** Prozess \_\_\_ Gesamtzeitersparnis pro \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

**Platz 4:** Prozess \_\_\_ Gesamtzeitersparnis pro \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

**Platz 5:** Prozess \_\_\_ Gesamtzeitersparnis pro \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

**Platz 6:** Prozess \_\_\_ Gesamtzeitersparnis pro \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

## Schritt 3: Prozess aufschreiben/aufmalen

Ihr habt euren ersten Prozess gefunden, den es zu optimieren gilt. Jetzt geht es darum, die Prozessschritte einzeln zu erfassen. Dies kann auf zwei Arten geschehen. Nehmt euch ein Blatt Papier zur Hand und listet alle Prozessschritte in zeitlicher Abfolge von oben nach unten auf. Noch besser lassen sich Prozesse grafisch darstellen, indem man z.B. einzelne Prozessschritte aufzeichnet und den Prozessablauf dann mit Pfeilen darstellt.

Für die Erfassung der einzelnen Punkte befragt ihr am besten auch eure Kollegen, wie sie die einzelnen Schritte genau durchführen. Welche Schritte werden durchgeführt und wie sind sie voneinander abhängig? Bezieht eure Mitarbeiter mit ein und erklärt gleich mit, warum ihr die einzelnen Schritte so detailliert erfasst. Es soll euch am Ende ja allen bei eurer täglichen Arbeit besser gehen.

### Prozess aufschreiben

Zur Aufschreiben eines Prozesses reicht meist eine einfache Liste. Mit dieser geht ihr von einem Kollegen zum anderen und erfasst den gesamten Prozess mit den dazugehörigen Zeiten, die es braucht jeden einzelnen Prozessschritt zu durchlaufen. Nachdem ihr den neuen Prozess erfasst habt, könnt ihr nun einen optimierten Prozess auf einer ähnlichen Liste aufschreiben. Für beide Listen findet ihr auf den folgenden Seiten die passenden Vorlagen.

### Prozess aufmalen

Noch besser ist es, wenn ihr einfach einen Prozess auf einem Blatt Papier aufmalt. Viele können sich den Prozess dann weitaus besser vorstellen. Auch zum aufmalen eines Prozesses existieren im Folgenden einige Vorlagen. Wir haben es jedoch einfach gehalten und verlangen von euch keine Kenntnisse über Methoden zur visuellen Prozessfassung. Geht einfach wie in der folgenden Grafik dargestellt vor.



Im Anhang findet ihr die passenden Arbeitsblätter zur Erfassung eines Prozesses. Diese könnt ihr dann immer wieder ausdrucken und die Prozesse damit optimieren.

## Schritt 4: Zeiten für jeden Schritt erfassen

Egal für welche Darstellungsform ihr euch entscheidet, Liste oder Grafik, schreibt zu jedem Prozessschritt die dafür benötigte Zeit auf. Denn daraus lassen sich die Dauer des Gesamtprozesses und die kritischen Aufgaben erkennen, die den Fortschritt des Prozesses blockieren könnten.

Solltet ihr die Dauer des Prozesses nicht genau kennen, dann nehmt eine Stoppuhr zur Hand (die heutzutage auf jedem Handy vorhanden ist) und erfasst die Dauer für jeden Schritt. Bei den Aufgaben eurer Kollegen könnt ihr diese auch danach fragen, wie lange jeder Schritt benötigt. Auch hier bitte sensibel mit dem Thema umgehen, denn diese Art von Fragen kann von manchen Kollegen falsch verstanden werden.

## Schritt 5: Prozess optimieren

Jetzt geht es an das Herantasten an einen besseren Prozess. Optimiert einen Schritt nach dem Anderen und nicht den ganzen Prozess auf einen Schwung. Komplett überarbeitete Prozesse bedürfen immer einer Einweisung und einer Dokumentation. Dadurch verlangsamt sich alles, bevor es besser wird.

Optimiert man aber immer einen Schritt nach dem anderen, brauchen sich die Beteiligten immer nur an einen neuen Schritt zu gewöhnen und benötigen nur geringfügige Einweisung. Auch bekommt ihr schneller Feedback dazu, ob die Verbesserung auch eine solche ist.

Macht also nun den ersten Schritt und nehmt eure Liste oder Grafik zur Hand. Schaut euch den Prozess nun genau an und verändert einen Schritt. Schreibt oder zeichnet den Prozess neu auf. Verbessert sich durch den neuen Prozess etwas an den Durchlaufzeiten? Ist der Gesamtprozess zeitlich kürzer geworden, dann seid ihr einer Verbesserung auf der Spur. Diskutiert diese nun mit euren Kollegen und wenn hier keine Einwände auftreten, gehen wir zum nächsten Schritt.

## Schritt 6: Den neuen Prozess kommunizieren und trainieren

Kommuniziert die Verbesserungen oder den neuen Prozess mit euren Kollegen. Wenn diese damit einverstanden sind, verändert den Prozess auf die gewünschte Weise. Schickt euren Kollegen am besten die Grafik oder die Liste mit dem neuen Prozess zu, so dass sie sich die Verbesserung anschauen können und wissen, wie der Prozess künftig ablaufen soll.

Treten Unklarheiten auf oder sind einige Kollegen mit dem Prozess unzufrieden, dann spricht nochmal mit Ihnen. Fragt, warum sie gegen den Prozess sind. Was stört die Kollegen daran. Erst wenn ihr gefragt habt, könnt ihr auch vernünftig antworten und die Vorteile vom neuen Prozess darlegen. Oft erweist sich die Ablehnung einfach als ablehnende Haltung gegen das Unbekannte.

## Schritt 7: Den Erfolg des neuen Prozesses kontrollieren

Lasst dem neuen Prozess nun freien Lauf. Spielt diesen Mehrmals mit euren Kollegen durch und bittet alle darum darauf zu achten, ob der neue Prozess tatsächlich besser ist. Sammelt nach einigen Durchläufen das Feedback ein. Schaut euch auch die neuen Durchlaufzeiten an und vergleicht sie mit dem vorherigen Prozess. Seid ihr besser geworden, ist es an der Zeit den nächsten Schritt zu optimieren. Nehmt wieder den neuen Prozess zur Hand und versucht an der nächsten Stellschraube zu drehen.

## Einige abschließenden Worte

Habt bitte nicht die Erwartung, Geschäftsprozesse mit vielen Schritten und Beteiligten schnell verändern zu können. Das funktioniert nur bei kleinen Prozessen, an denen nur wenige Mitarbeiter beteiligt sind.

Die Optimierung von Geschäftsprozessen ist eine echte Herausforderung. Damit die Verbesserung tatsächlich eintritt, muss der Optimierer viel Geduld mitbringen. Nicht nur die Beharrlichkeit den Prozess über eine sehr lange Zeit, Schritt für Schritt zu optimieren, sondern auch das Verständnis für die Bedenken einiger Kollegen und Mitarbeiter.

**Seid also geduldig, ausdauernd, verständnisvoll und kommunikativ. Dann klappt die Optimierung mit Sicherheit!**



# Aktueller Prozess

Prozess: \_\_\_\_\_

Schreibt hier den Prozess auf mit den dazugehörigen Durchlauf- und Gesamtzeiten. Markiert die Schritte (○), die optimiert werden könnten und diskutiert diese mit den Kollegen.

	Zeit für Schritt / Gesamt		
Schritt 1:	_____	_____ / _____	○
Schritt 2:	_____	_____ / _____	○
Schritt 3:	_____	_____ / _____	○
Schritt 4:	_____	_____ / _____	○
Schritt 5:	_____	_____ / _____	○
Schritt 6:	_____	_____ / _____	○
Schritt 7:	_____	_____ / _____	○
Schritt 8:	_____	_____ / _____	○
Schritt 9:	_____	_____ / _____	○
Schritt 10:	_____	_____ / _____	○
Schritt 11:	_____	_____ / _____	○
Schritt 12:	_____	_____ / _____	○
Schritt 13:	_____	_____ / _____	○
Schritt 14:	_____	_____ / _____	○
Schritt 15:	_____	_____ / _____	○
Schritt 16:	_____	_____ / _____	○
Schritt 17:	_____	_____ / _____	○
Schritt 18:	_____	_____ / _____	○
Schritt 19:	_____	_____ / _____	○
Schritt 20:	_____	_____ / _____	○





# Optimierter Prozess

Prozess: \_\_\_\_\_

Schreibt hier den verbesserten Prozess auf mit den dazugehörigen Durchlauf- und Gesamtzeiten. Markiert die Schritte (○), die optimiert wurden.

	Zeit für Schritt / Gesamt		
Schritt 1:	_____	_____ / _____	○
Schritt 2:	_____	_____ / _____	○
Schritt 3:	_____	_____ / _____	○
Schritt 4:	_____	_____ / _____	○
Schritt 5:	_____	_____ / _____	○
Schritt 6:	_____	_____ / _____	○
Schritt 7:	_____	_____ / _____	○
Schritt 8:	_____	_____ / _____	○
Schritt 9:	_____	_____ / _____	○
Schritt 10:	_____	_____ / _____	○
Schritt 11:	_____	_____ / _____	○
Schritt 12:	_____	_____ / _____	○
Schritt 13:	_____	_____ / _____	○
Schritt 14:	_____	_____ / _____	○
Schritt 15:	_____	_____ / _____	○
Schritt 16:	_____	_____ / _____	○
Schritt 17:	_____	_____ / _____	○
Schritt 18:	_____	_____ / _____	○
Schritt 19:	_____	_____ / _____	○
Schritt 20:	_____	_____ / _____	○



# Aktueller Prozess

Prozess: \_\_\_\_\_

Zeichnet hier den Prozess auf mit den dazugehörigen Durchlauf- und Gesamtzeiten. Markiert die Schritte, die optimiert werden könnten und diskutiert diese mit den Kollegen



# Optimierter Prozess

Prozess: \_\_\_\_\_

Zeichnet hier den verbesserten Prozess auf mit den dazugehörigen Durchlauf- und Gesamtzeiten. Markiert die Schritte, die optimiert wurden.

