

Checkliste

Kontinuierliche Prozess-Verbesserung (KPV)

Worum geht es?

Auch für Prozesse gilt „Wir verbessern uns, weil wir uns hinterfragen“. Dies soll jedoch nicht nur zufällig, willkürlich geschehen, vielmehr geht es um eine systematische, kontinuierliche und bewusste Reflexion bestehender Prozesse.

Was bringt es?

Im Zuge der Prozessoptimierung geht es um eine Verbesserung – einfacher, schneller, mit weniger Ressourceneinsatz, mit höherer Qualität – und nicht zu letzt auch um eine Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen.

Wie gehe ich vor?

Erste Einschätzung

- ☞ Was läuft gut im Prozess und wie kann dies erhalten bleiben?
- ☞ Haben sich Rahmenbedingungen geändert und wie müssen diese berücksichtigt werden?
- ☞ Wo bestehen Hindernisse und wie können diese beseitigt werden?
- ☞ Wo bestehen Verbesserungspotentiale und welche Massnahmen zur Verbesserung müssen ergriffen werden?

Kundenorientierung

- ☞ Gibt es Bedürfnisanalysen, was sagen sie aus?
- ☞ Bestehen Rückmeldungen, was ergibt sich daraus für den Prozess?
- ☞ Wie steht es um die Termin-, Kosten- und Qualitätstreue?

Kennzahlen

- ☞ Bestehen Kennzahlen, wie aussagekräftig sind sie?
- ☞ Welche Trends gibt es?
- ☞ Welche Schlussfolgerungen ergeben sich daraus für den Prozess?

Verbesserungspotentiale

Komplexität

- ☞ Logik und Vollständigkeit des Ablaufs
- ☞ Anzahl Verzweigungen
- ☞ Anzahl Schnittstellen
- ☞ Medienbrüche
- ☞ Integrationsmöglichkeiten
- ☞ Separationsbedarf
- ☞ Wiederholungshäufigkeit
- ☞ Konstanz
- ☞ Aufgabenschwierigkeit
- ☞ Personalqualifikation
- ☞ Anzahl involvierter Personen

Prozessgestaltung

- ☞ Beschleunigung
- ☞ Kostenersparnis
- ☞ Qualitätsverbesserungen
- ☞ Produktinnovation
- ☞ Technisierungsgrad
- ☞ Automatisierungsgrad
- ☞ Kommunikationsintensität
- ☞ Dokumentationsintensität