

Verfahren und Durchführung

Grundlegende Herangehensweise

Die Prozessanalyse wird im Grundsatz nach dem Bottom-Up-Verfahren, also „von unten nach oben“, durchgeführt. Es werden Mitarbeiter in allen Abteilungen detailliert nach Ihren tatsächlichen Arbeitsprozessen befragt. Diese Teilprozesse werden einerseits zu Hauptprozessen verdichtet, andererseits auf ihre Wertschöpfung und Notwendigkeit hin untersucht. Dabei orientieren wir uns in besonderem Masse an Dokumentarten und deren Umfeld. Ergänzend werden übergreifende Fragestellungen genutzt, um Kenntnis über die Organisationsplanung zu erhalten.

Abschließend werden Ergebnisse und Optimierungspotenziale in einer Präsentation dargestellt.

Fragenkatalog

Übergreifende Fragestellungen “Software”

- Führende Anwendungen
- Begleitende Software

Übergreifende Fragestellungen “Abteilung”

- Definition der Aufgaben
- Mitarbeiteranzahl
- Untergliederung in Fachbereiche
- Raumbelugung
- Kalkulatorische Stundensätze

Fragestellung am Arbeitsplatz bezogen auf jede einzelne Dokumentart

- Dokumentdaten
 - Art
 - Medium (Papier, Datei)
 - Form
 - Inbound/Outbound
 - Dokumentquelle und ggf. auslösendes Dokument
- Anzahl Dokumente
- Zeitliche Verteilung der Dokumente (Linear, geballt, sporadisch)
- Ablageart und -ort
- Druck / Kopie
 - Ausgabegerät
 - Anzahl
 - Medium (Papier, Datei)
 - Druckanforderungen (Formular, Blanko, Duplex, AGB, Heften etc.)

Verfahren und Durchführung

- Bearbeiter/Abteilung
 - vorherige,
 - aktuelle,
 - nächste
- Bearbeitungsschritte
 - Beschreibung
 - Bearbeitungsdauer
 - Angrenzende Dokumente
- Datenerfassung (Führendes System, Word, FiBu etc.)
- Gehört zu übergeordnetem Vorgang (Kriterium)
- Verweildauer
- Tatsächliche / verfügbare Bearbeitungsdauer
- Rückgriff auf Dokument erforderlich
- Kommunikation hausintern/extern
- Kommunikationsweg (E-Mail, Fax, Telefon etc.)
- Zugriffsberechtigung anderer Bearbeiter/Abteilungen/Kunden/Unternehmer

Dieser Fragenkatalog versteht sich als vorbereitender Leitfaden und kann in der einzelnen Befragung abweichen.