

# [ frevel & fey ]

Software Systeme GmbH

## Herzlich willkommen zum Webinar: Prozesse optimieren: schnell, wirkungsvoll, auch von zu Hause



**Dr. Dr. Marco Olavarria**

Geschäftsführender Gesellschafter, Berlin Consulting

**24 / 06 / 2020**



Bevor es losgeht, würden wir uns gern mit Ihnen auf ein paar einfache Kommunikationsregeln einigen

Wie wir zusammenarbeiten



**Bitte bringen Sie Ihre Fragen jederzeit ein – unterbrechen Sie uns, die Referenten, gern.**

**Bitte intervenieren Sie, sollte der Referent Sie überhören.**




**Bitte stellen Sie Ihr Mikrofon aus,**  
falls es im Hintergrund bei Ihnen zu laut sein sollte und Sie gerade nicht sprechen möchten.

**Vor allem: bitte arbeiten Sie mit –  
richtig oder falsch gibt es heute nicht!**



1. Begrüßung, Agenda und Vorstellung

 10:00 – 10:10

Herzlich Willkommen zum Webinar „Prozesse optimieren: schnell, wirkungsvoll, auch von zu Hause “ – wir freuen uns, dass Sie dabei sind!

Unsere Themen für heute

#	Themen	Zeit (ca.)
1	Begrüßung, Agenda und Vorstellung	10:00 – 10:10
2	Unser Vorgehen zur Optimierung von Prozessen: Übersicht	10:10 – 10:25
3	Schritt #1: Ziele, Umfang und Beteiligte klären	10:25 – 10:45
4	Gemeinsame Erarbeitung einer Zielkarte	10:45 – 11:00
5	Schritt #2: Training, Rollenklärung und Feinplanung	11:00 – 11:20
6	Schritt #3: Prozessdurchläufe durchführen inkl. Simulation	11:20 – 11:45
7	Weitere Schritte: Prozessdokumentation und Entwicklung Optimierungsansätze	11:45 – 12:00



Mein Name: Marco Olavarria

Meine Passion: Gestalten der digitalen Transformation

Meine Mission: Organisationen lebenswert gestalten




# Ein Auszug aus unserem Kundenportfolio

- Buchverlage wie z.B. Suhrkamp, Bastei Lübbe, viele Fachverlage wie z.B. Beuth Verlag, Rudolf Müller, VDI Verlag, Publikumszeitschriften wie z.B. Gruner + Jahr, Burda, viele Tageszeitungsverlage
- Auch der älteste Verlag der Welt – tätig seit 1488 mit heute 160 Mitarbeitern
- Sowie Mediendienstleister wie z.B. VDI und MVB
- Aber auch: einer der führenden Landmaschinen-Hersteller, ein global tätiger Mischkonzern mit über 400.000 Mitarbeitern ...

# Ankündigung: Das Buch zur Methode wird im Herbst 2020 erscheinen



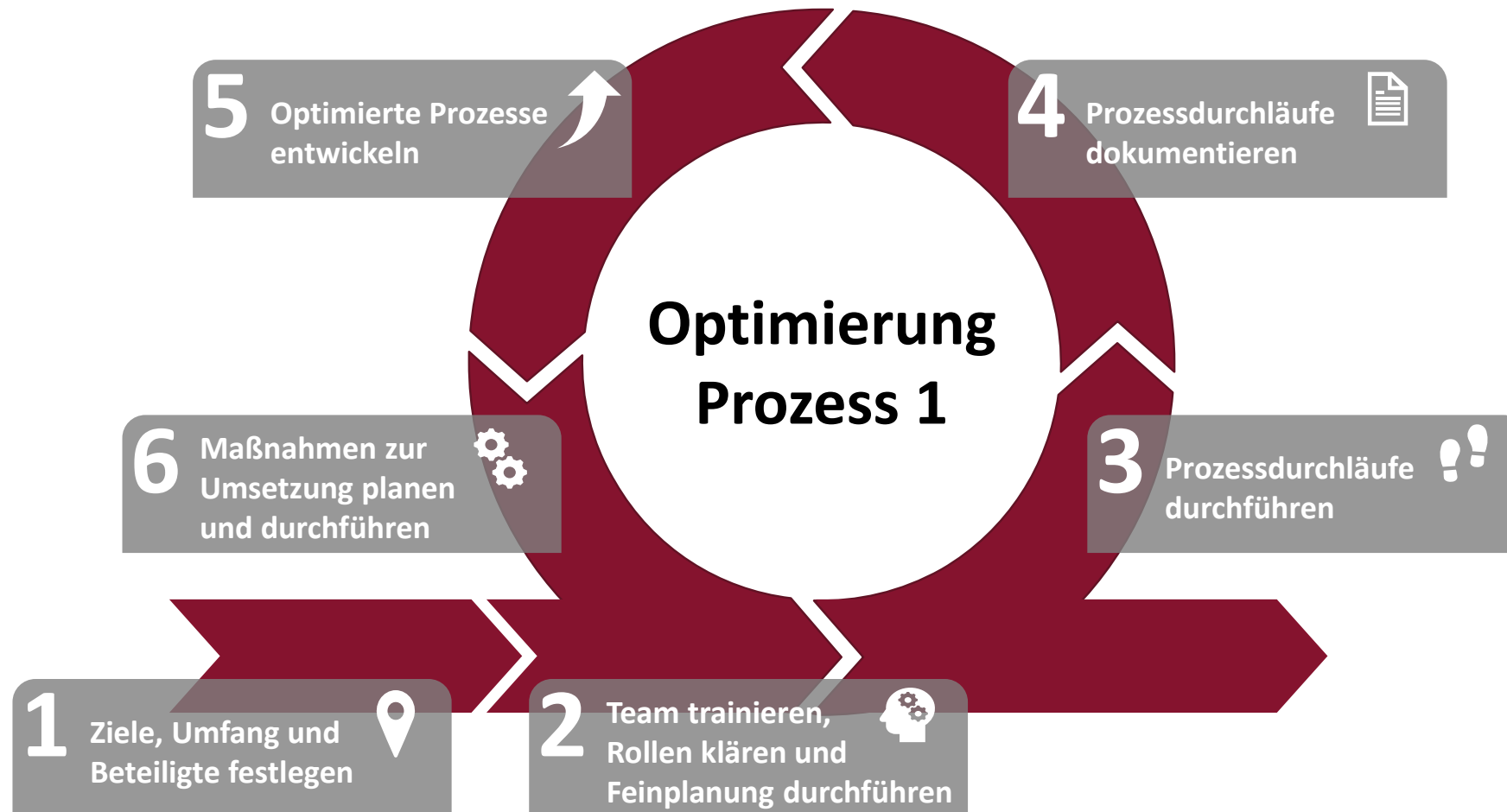
## 2. Unser Vorgehen zur Optimierung von Prozessen: Übersicht

 10:10 – 10:25









# Welches ist das grundsätzliche Vorgehen bei einer „agilen Prozessoptimierung“?

Einleitung: Vorgehen



## In sechs Schritten gelangen Sie zu optimierten und agilen Prozessen – nachfolgend stellen wir eine typische Umsetzung in „Remote Work“ vor

### Remote Work


<b>1</b> Ziele, Umfang und Beteiligte festlegen 	<b>Startpunkt:</b> Definition der Ziele der Prozessoptimierung und Festlegung der zu betrachtenden Prozesse, Varianten, Prozessschritte und der involvierten Bereiche. Zusammenstellung eines funktionsübergreifenden Teams.	Webmeeting mit Stormboard zur Prozessplanung, ggf. Einzelinterviews
<b>2</b> Team trainieren, Rollen klären und Feinplanung durchführen 	<b>Training:</b> Den Beteiligten werden die Methode und wichtige Grundlagen zur Prozessoptimierung vermittelt. Jedem Teammitglied wird eine Rolle zugewiesen – zur Fokussierung auf bestimmte Aspekte.	Webmeetings (bei Bedarf mit Video-Aufzeichnung) und Tool Stormboard
<b>3</b> Prozessdurchläufe durchführen 	<b>Durchlauf:</b> Im Rahmen eines Prozessdurchlaufs werden die tatsächlichen Abläufe betrachtet. Die Prozesse werden von Anfang bis Ende durchlaufen, um wichtige Zusammenhänge und Optimierungsansätze zu erkennen.	Webmeetings mit Stormboard à 2 Stunden je Prozessdurchlauf (Anzahl abhängig vom Scope), 1 Debriefing-Session
<b>4</b> Prozessdurchläufe dokumentieren 	<b>Dokumentation:</b> Erfolgt pragmatisch und ausgerichtet auf die Ziele und Verbesserungsansätze. So laufen die Erkenntnisse aller Beteiligter und Blickwinkel zusammen.	Im Tool Stormboard anhand des skizzierten Prozessablaufs
<b>5</b> Optimierung der Prozesse 	<b>Design:</b> Gemeinsam werden praktikable Ansätze und ein optimierter Zielprozess entwickelt. In einem zweiten Schritt wird geprüft, welche agilen Praktiken den Zielprozess weiter verbessern können.	Bearbeitung in Stormboard (ggf. in Teilgruppen) und Webmeeting
<b>6</b> Maßnahmen zur Umsetzung planen und durchführen 	<b>Umsetzung:</b> Das Team erarbeitet die Schritte und Maßnahmen auf dem Weg zum Zielprozess. So entsteht ein Gesamtkonzept für die sich anschließende Realisierung der Prozessoptimierung.	Desktop-Arbeit und Webmeeting zur Abstimmung

### 3. Schritt #1: Ziele, Umfang und Beteiligte klären

 10:25 – 10:40

## In einem ersten Schritt werden die Ziele der Prozessoptimierung erarbeitet

Schritt 1: Ziele, Umfang und Beteiligte festlegen

 Einzelgespräche zur Vorbereitung, gemeinsames Webmeeting (ca. 2 h)\*

### WELCHE ZIELE VERFOLGT DIE PROZESSOPTIMIERUNG?

Aus welchem **Anlass** soll die Prozessoptimierung durchgeführt werden?

Wir haben festgestellt, dass ...

- unsere starren Arbeitsweisen und Abläufe uns gegenüber dem Wettbewerb zu langsam machen
- neue Marketingansätze nicht in den bestehenden Prozessen abgebildet werden können
- unsere Prozesse von manuellen Arbeitsschritten geprägt sind und unterschiedlich gelebt werden

Welche **Ziele** verfolgen wir mit der Prozessoptimierung?

Wir haben uns als Ziel gesetzt, dass ...

- wir schnell auf Marktänderungen reagieren und wettbewerbsfähig bleiben
- wir neue Marketingansätze schneller abbilden können
- wir durch eine Effizienzsteigerung mehr Kapazität für wertschöpfende Tätigkeiten schaffen

Beispiel

Welche konkreten **Ergebnisse** wollen wir mit der Prozessoptimierung erreichen?

Um unsere Ziele zu erreichen, wollen wir ...

- durch den Einsatz geeigneter Methoden agile Abläufe in unserem Unternehmen implementieren
- geeignete Prozesse und Systeme zur Entwicklung und Abwicklung neuer Marketingansätze schaffen
- die Prozesse über die verschiedenen Fachabteilungen standardisieren und digitalisieren

Bei der Festlegung der Beteiligten sollte darauf geachtet werden, dass unterschiedliche Perspektiven im Team vertreten sind

Schritt 1: Ziele, Umfang und Beteiligte festlegen

## WIE KANN DAS TEAM OPTIMAL BESETZT WERDEN?

### Optimierer



- Teammitglieder mit **unterschiedlichen Perspektiven**
- Unverbraucher, kritischer Blick**
- Teammitglieder, die selbst **in den Prozess involviert** sind (an möglichst unterschiedlichen Stellen)
- Teammitglieder, die **nicht in den Prozess involviert** sind bzw. einen **neutralen Blick** haben
- Ein **Teamleiter/Moderator**, der die Methode kennt und durch das Projekt leitet



### Inputgeber



- An den zu sichtenden Prozessen beteiligte Personen**, die Auskunft zu einzelnen Arbeitsschritten, Systemeinsatz, Inputs und Outputs geben können
- Prozessbeteiligte mit **unterschiedlichen Rollen und Charakteren**

*Die Einbindung der Mitarbeiter und Führungskräfte schafft Verständnis für eine Veränderung und bringt Promotoren zum Vorantreiben der Umsetzung hervor*

*Die Einbeziehung der Prozessbeteiligten macht das Wissen über die Prozesse nutzbar und ermöglicht die praxisnahe Entwicklung von Lösungen*

# Nach der Festlegung der Ziele wird der Umfang und die Beteiligung bei der Prozessoptimierung geklärt

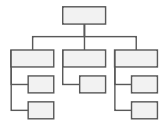
Schritt 1: Ziele, Umfang und Beteiligte festlegen

## IN WELCHEM UMFANG SOLL DIE PROZESSOPTIMIERUNG ERFOLGEN?

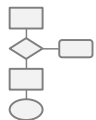
### Erste Eingrenzung des Scopes und Projektplanung



Auswahl des/der zu optimierenden Prozesse



Bestimmung der einzubeziehenden Unternehmens- und Arbeitsbereiche und möglichst der Optimierer



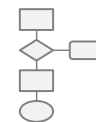
Sofern möglich erste Abgrenzung des Analysebereichs je Prozess, d.h. Start- und Endpunkt



Erste Projektplanung (z.B. Training, Projektlaufzeit, ggf. weitere Termine)



### Klärung des genauen Umfangs und Inputgeber



Gespräche mit Prozess-Know-how-Trägern zu den Einzelschritten des Prozesses von Anfang bis Ende und möglichen Inputgebern; hierbei Desktop-Sharing zur beispielhaften Befüllung der Prozess-Stationen



Versand und Abstimmung des Prozessablaufs an Auftraggeber



Klärung, ob das Training (sowie die Prozessdurchläufe) digital aufgezeichnet werden soll, um später darauf zurückgreifen zu können




2. Webmeeting: BC und Auftraggeber (ca. 2 h)




3. Webmeeting mit Know-how-Trägern (ca. 1 h),  
Abstimmung mit Auftraggeber im Webmeeting (ca. 1 h)

#### 4. Gemeinsame Erarbeitung einer Zielkarte

 10:45 – 11:00

## 5. Schritt #2: Training, Rollenklärung und Feinplanung

 11:00 – 11:20



Das Projektteam wird vor dem Prozessdurchlauf in der Methode und dem Vorgehen geschult und die Inputgeber über das Vorhaben informiert

Schritt 2: Training, Rollenklärung und Feinplanung

 Webtraining

## WELCHE INFORMATIONEN BENÖTIGEN DIE PROJEKTBETEILIGTEN VOR DEM PROZESSDURCHLAUF?

### Optimierer (Projektteam)



- Das Projektteam wird im Rahmen einer Schulung in die Methode und das Vorgehen **eingewiesen**
- Hierbei wird wichtiges Basiswissen vermittelt, um die Optimierer für Probleme und **Optimierungsansätze zu sensibilisieren**:
  - ▶ Worauf ist bei der Bewertung von Ist-Prozessen zu achten?
  - ▶ Welche Eigenschaften zeichnen gute Prozesse aus?
  - ▶ Welche Ansätze für eine Prozessoptimierung gibt es?
  - ▶ Worauf sollte in der Kommunikation mit den Kollegen, also den Inputgebern, geachtet werden?

### Inputgeber



- Die Inputgeber sollten ebenfalls geeignet über das Vorhaben informiert werden, damit sie **offen Auskunft** geben und auf Rückfragen seitens der Optimierer antworten
- Hierzu können die Inputgeber in einem Meeting, mündlich oder schriftlich **zum Vorgehen gebriefed** werden

# Bei Bedarf kann das Team mit einer Checkliste ausgestattet werden

## Schritt 2: Training, Rollenklärung und Feinplanung

### Organisatorische Rahmenbedingungen

- Geeignete Arbeitsorganisation ggf. unter Einsatz agiler Methoden
- Klare Prozessdefinition unter Berücksichtigung der Anforderungen der Kunden
- Klare Rollenverteilung ggf. unter Berücksichtigung des Kunden als „externem Produktionsfaktor“
- Praktikable Standards und Regeln mit angemessenem Handlungsspielraum
- Einheitliche und transparente Prozessabläufe mit ständigem Feedback zu Arbeitsstand und KPI
- Umfassendes Know-how zum Prozessablauf

### Effizienz / Kosten

- Fokussierung auf die jeweilige Aufgabe
- Geringer interner Kommunikationsbedarf
- Eliminierung nicht-wertschöpfender Schritte
- Keine Doppelarbeiten
- Optimaler Automatisierungsgrad
- Keine Medienbrüche

### Zeit

- Vermeidung von Halbfertig-Erzeugnissen
- Vermeidung von Liegezeiten (Nicht-Bearbeitung von Vorgängen) und Wartezeiten
- Minimierung Rüstzeiten
- Vermeidung unnötiger Schnittstellen

### Qualität

- Geringe Fehleranfälligkeit
- Sofortige Fehlerbehebung
- Hohe Prozessqualität im Erleben des internen und externen Kunden
- Hohe Ergebnisqualität auch aus Sicht des internen oder externen Kunden
- Hohe Zufriedenheit (Kunde und Team!)

## Im Rahmen der Schulung werden auch die Rollen im Team der Optimierer festgelegt

Schritt 2: Training, Rollenklärung und Feinplanung

### WER NIMMT WELCHE ROLLE EIN?

- Die Rollen der Optimierer während des Durchlaufs werden in der Schulung besprochen, damit der **Prozess aus verschiedenen Perspektiven** betrachtet wird
- Die Rollen werden im Team verteilt – achten Sie hierbei auf die formulierten Ziele und Outcomes sowie ggf. bereits formulierte Thesen zum Ist-Prozess



Ich betrachte den Prozess aus der Sicht der **Customer Journey!**



Ich beobachte insbesondere den **Content-Flow** und das Contentmanagement!



Ich achte ganz besonders auf den **Integrationsprozess** und die Integrationserfordernisse!



Ich kümmere mich um die Frage, inwieweit der Prozess durch die **IT** unterstützt wird!



Ich werde mich vor allem um die „**Edge Cases**“, also die irregulären und fehlerhaften Vorgänge kümmern.



Ich glaube, es fehlt an Fach-Expertise und schaue aus der Sicht des **Personalentwicklers** auf den Prozess!



Und ich aus Sicht des **Managements**, aus Sicht der **Nachbarabteilungen**, aus Sicht von ...

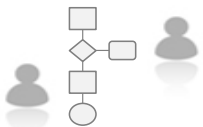
Simulation in Stormboard

Anschließend erfolgt die Finalisierung der Feinplanung, d.h. die Planung der Prozessstationen, der Inputgeber und der benötigten Zeit für die Sichtung sowie die Terminplanung

Schritt 2: Training, Rollenklärung und Feinplanung

## WAS SIND DIE PROZESS-STATIONEN, WELCHE TERMINE SIND VORGESEHEN UND WAS WERDEN DIE INPUTGEBER ERLÄUTERN?

### Besprechung und Finalisierung der Prozess-Stationen\*



Finalisierung der zu sichtenden Prozess-/Arbeitsstationen sowie der Prozessbeteiligten gemeinsam im Team



### Finale Terminkoordination und Briefing Inputgeber



Nach Festlegung der Prozess-Stationen: Vereinbarung der Termine mit interner Projektleitung oder interner Terminkoordination



Briefing der Inputgeber in Webmeeting, sodass diese Stichpunkte zum Ablauf machen können und sich überlegen können, welche Inhalte sie auf welche Weise (Screensharing, Dokument, mündliche Erläuterung) vorstellen möchten




6. Webmeeting und Stormboard: BC und Projektteam



7. Desktop-Arbeit und Webmeeting: BC, interne PL, Inputgeber

## 6. Schritt #3: Prozessdurchläufe durchführen

 11:20 – 11:45

# In den Prozessdurchläufen durchläuft man gemeinsam den Prozess – und prüft den Prozess aus der jeweiligen Rollenperspektive

Schritt 3: Prozessdurchläufe durchführen

 Webmeeting / Stormboard: ca. 5 Sessions à 2 h

## WIE WERDEN DIE PROZESSDURCHLÄUFE DURCHGEFÜHRT?




- Das Team durchläuft gemeinsam virtuell i.d.R. den Ist-Prozess (es kann sich hierbei auch um einen noch nicht oder nur in Ansätzen etablierten Soll-Prozess handeln)
- Der Inputgeber der jeweiligen Prozessstation erläutert im Webmeeting den jeweiligen Prozessschritt
- Dies erfolgt mündlich und/oder über ein Screen-Sharing, in dem Arbeitsschritte in den genutzten Tools gezeigt oder wichtige Formulare/Dokumente vorgestellt werden
- Zudem sollte jeder Optimierer seine Erkenntnisse in den Checklisten mitnotieren; dies kann ggf. auch direkt in Stormboard erfolgen
- Währenddessen informieren die Optimierer je nach Tool mittels virtuellem Handzeichen oder die Eingabe von „?“ , dass Sie Fragen zum Verständnis haben und mit „!“ , dass Sie gerne Anmerkungen direkt abgeben wollen (z.B. weil Sie sich auf Details eines Screens oder Dokuments beziehen)
- Bei komplexen Prozess-Abfolgen kann der Prozessdokumentator seinen Screen zur Klärung von Fragen einblenden
- Der Moderator moderiert die Anmerkungen der Optimierer an; der Inputgeber gibt mündlich Rückmeldung zu den einzelnen Punkten; die Optimierer können wiederum darauf mündlich eingehen

# Die Websession sollten Pro Websession geben i.d.R. mehrere Inputgeber Auskunft; der Zeitbedarf pro Websession liegt bei zwei Stunden

Schritt 3: Prozessdurchläufe durchführen

## WIE WERDEN DIE PROZESSDURCHLÄUFE DURCHGEFÜHRT?



**Ich bin eine  
Beschwerde**

- Nach der Vorstellung gibt es eine abschließende Fragerunde, bei der jeder Optimierer die Fragen aus seiner Perspektive einbringen kann
- Die Websessions sollten für einen Zeitraum von ca. 2 Stunden angesetzt sein und mehrere Inputgeber pro Websession vorsehen – bei kleinteiligeren Terminen wäre der Rüstaufwand (Login in das Meeting, Anmoderation etc.) im Verhältnis zu hoch
- Die Anzahl an Websessions hängt vom Umfang des Prozesses ab, ca. 5 Websessions reichen i.d.R. für einen Prozessdurchlauf aus

➔ **Simulation in Stormboard**

## Einige Fragen sind für das Verständnis des Prozesses hilfreich

Schritt 3: Prozessdurchläufe durchführen

### WIE WERDEN DIE PROZESSDURCHLÄUFE DURCHGEFÜHRT?



- Folgende Fragestellungen sind hilfreich:
  - ▶ Was triggert den Prozess?
  - ▶ Welches sind die einzelnen Arbeitsschritte?
  - ▶ Wie wird die Aufgabe konkret bearbeitet?
  - ▶ Was wird an diesem Punkt benötigt?
  - ▶ Welches sind typische Fehlerquellen?
  - ▶ Welche Ausnahmen gibt es?
  - ▶ Wann, warum und wie erfolgt ein Transfer zum nächsten Prozessschritt?



# Es gibt zahlreiche weitere Fragen, die dabei helfen, Optimierungsansätze zu identifizieren

Schritt 3: Prozessdurchläufe durchführen

## FOLGENDE FRAGEN LASSEN OPTIMIERUNGSANSÄTZE TRANSPARENT WERDEN:

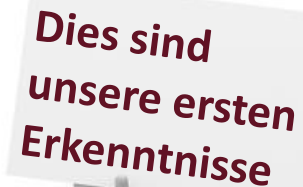


- Aus welchen Gründen ist dieser Schritt wichtig?
- Wie wird an diesem Schritt ein Mehrwert geschaffen?
- Was ist für die Ausführung des Schrittes wichtig oder kritisch?
- Wird dieser Schritt immer gleich durchgeführt?
- Aus welchen Gründen wird der Schritt so und nicht anders durchgeführt?
- Welches sind häufige, welches besonders schwerwiegende Fehler im Vorlauf zu diesem Schritt?
- Welches sind häufige, welches besonders schwerwiegende Fehler bei diesem Schritt?
- Welches sind häufige, welches besonders schwerwiegende Fehler bei den nachfolgenden Prozessschritten?
- Inwiefern kennen die Bearbeiter die nachfolgenden Prozessschritte?
- Wie erfolgen Schulungen/die Einarbeitung zur optimalen Ausführung des Prozesses?
- Was würden Sie anders machen (können/dürfen)?

## Abschließend werden im Rahmen einer Debriefing-Session erste Erkenntnisse gesammelt

Schritt 3: Prozessdurchläufe durchführen


### DEBRIEFING NACH DURCHFÜHRUNG DER PROZESSDURCHLÄUFE



**Dies sind  
unsere ersten  
Erkenntnisse**

- Anmerkung: Die Notizen der Optimierer in den Checklisten sollten so früh wie möglich gesammelt werden, d.h. bereits nach den einzelnen Websessions; spätestens nach dem Debriefing sollten sie allen Beteiligten vorgelegt werden
- Reihum stellt jede Rolle ihre (ersten) Erkenntnisse aus ihrer Perspektive sowie weitere Erkenntnisse aus den Prozessdurchläufen vor
- Das Debriefing sollte bereits in Stormboard erfolgen und Hinweise und Prozessoptimierungsideen gesammelt werden; die Optimierungsansätze können hierbei einzelnen Prozess-Abschnitten s zugeordnet werden
- Rückfragen werden im Chat kommuniziert, anmoderiert und besprochen
- Wichtig ist, dass der Lösungsraum noch offen bleibt, d.h. also dass z.B. eher mögliche Probleme, Herausforderungen und Hindernisse genannt werden und noch nicht die Machbarkeit von Lösungen geklärt wird
- Es kann ein Voting zu den größten Problemen und wichtigsten Optimierungsideen durchgeführt werden; der Moderator fasst die Erkenntnisse abschließend zusammen

## 7. Weitere Schritte: Prozessdokumentation und Entwicklung Optimierungsansätze

 11:45 – 12:00

# Die bereits im Rahmen des Prozessdurchlaufs erstellte erste Dokumentation inkl. der Optimierungsansätze wird nun finalisiert

Schritt 4: Prozessdurchläufe dokumentieren

 Desktop-Arbeit und Stormboard\*

## DOKUMENTATION DER ERGEBNISSE

- Die **Dokumentation** aus den Prozessdurchläufen sowie den Optimierungssessions wird **finalisiert** – die Dokumentation sollte möglichst pragmatisch und möglichst auf die Ziele und Verbesserungsansätze ausgerichtet erfolgen
- Die erfolgt z.B. in der bewährten **Swimlane-Darstellung**, sodass die Prozessschritte und die Beteiligten im Überblick sowie Übergabepunkte und Schleifen gut erkennbar sind; hierbei ist die Nutzung des Tools **Stormboard** (siehe vorhergehende Schritte) vorgesehen
- Die Bewertung des Prozesses sollte immer **aus Kundensicht** bzw. aus Sicht des Leitungsempfängers erfolgen
- Im Rahmen der Dokumentation ist es sinnvoll, das „**Big Picture**“ immer wieder in den Vordergrund zu rücken: Welches sind die Ziele der Prozessoptimierung? Welche Rolle spielt der betrachtete Prozess? Wie trägt dieser Prozess zur Zielerreichung bei?
- Wichtig: Zur Entwicklung von Lösungsansätzen ist eine **Inkubationszeit** einzuplanen

# Im Projektteam werden nun die Ergebnisse diskutiert und Lösungsansätze identifiziert

Schritt 5: Optimierte Prozesse entwickeln

## WELCHE IDEEN GIBT ES ZUR OPTIMIERUNG DES PROZESSES?




**„Optimierer“**  
identifizieren, bewerten  
und priorisieren  
Optimierungsansätze

- Ideen zur Optimierung werden nun **identifiziert, bewertet und priorisiert**
- Grundsätzlich gilt: Alle Ideen sind zuerst einmal sinnvoll und es wert diskutiert zu werden, **wir denken in Chancen**
- Der Prozess bzw. die Optimierung sollte immer **aus möglichst allen Blickwinkeln** der beteiligten Rollen betrachtet werden
- **Nachteile, Vorteile, Chancen und Risiken** werden so offen wie möglich diskutiert
- Das Ergebnis ist ein **vorläufiges Konzept**, das in einem weiteren Schritt qualitätsgesichert werden kann
- Die Erarbeitung des Grobkonzepts bzw. erster Optimierungsansätze erfolgt zunächst in einem **gemeinsamen Webmeeting mit Nutzung von Stormboard** anhand des skizzierten Prozesses und der eingebrachten Erkenntnisse zu Problemen, Hindernissen und Fehlern

# Die Optimierung der Prozesse sollte im Rahmen eines Webmeetings mit dem Online-Workshop-Tool erfolgen

Schritt 5: Optimierte Prozesse entwickeln

 Webmeeting / Stormboard (2,5 h)

#	Thema	Vorgehen	Ergebnis
1	Rückblick: Ziele und Umfang der Prozessoptimierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Ziele haben wir uns gesetzt?</li> <li>▪ Welche Outcomes streben wir an?</li> <li>▪ Diese dienen als Leitplanken für die Bewertung und Priorisierung der Optimierungspotenziale</li> </ul>	Die Teilnehmer haben sich die Ziele der Prozessoptimierung vergegenwärtigt
2	Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse der Prozessdurchläufe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gemeinsamer Blick auf die bisherigen Ergebnisse: Prozess, Optimierungspotenziale aus Debriefing, Auswertung Mitschriften</li> <li>▪ Vorstellung Ideen Optimierungspotenziale je Teilnehmer</li> <li>▪ Verständnisfragen und gemeinsame Diskussion: Sammlung möglichst vieler Optimierungsansätze</li> </ul>	Es liegt eine Übersicht über alle identifizierten Optimierungspotenziale je Prozess vor
3	Bewertung der Optimierungspotenziale und Ableitung Realisierungsvoraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vertiefung von Lösungsansätzen und Ableitung der Voraussetzungen zur Realisierung der Optimierungsansätze</li> <li>▪ Aussortieren erster Optimierungspotenziale</li> <li>▪ Vertiefung der plausiblen Lösungsansätze: gemeinsamer Termin oder Breakout-Sessions</li> <li>▪ Im Fall von Breakout-Session: Arbeit in eigenen Stormboard-Bereichen</li> </ul>	Die Optimierungspotenziale sind aus Sicht aller „Optimierer“ bewertet und Umsetzungsvoraussetzungen benannt

## Dann werden in einer Session die Optimierungspotenziale priorisiert bzw. die Soll-Prozesse besprochen und finalisiert

### Schritt 5: Optimierte Prozesse entwickeln

#	Thema	Vorgehen	Ergebnis
4	Priorisierung der Optimierungspotenziale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gemeinsame Definition von Kriterien zur Priorisierung der Optimierungspotenziale:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beitrag zur Erreichung der formulierten Ziele und Outcomes</li> <li>○ Erste Schätzungen zu Einsparpotenzialen</li> <li>○ Aufwand (Zeit und Kosten) der Realisierung</li> <li>○ Realisierungswahrscheinlichkeit</li> <li>○ ...</li> </ul> </li> <li>▪ Gemeinsame Priorisierung der Optimierungspotenziale Finalisierung des Soll-Prozesses</li> </ul>	Die identifizierten Optimierungspotenziale sind priorisiert
5	Festlegung der nächsten Schritte	<p>Mögliche nächste Schritte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dokumentation der Ergebnisse und Versand an die Teilnehmer</li> <li>▪ Einholung weiterer Informationen zur Evaluierung der Optimierungspotenziale</li> <li>▪ Bei Bedarf Organisation eines Nachfolge-Meetings zur abschließenden Bewertung und Priorisierung</li> <li>▪ Zusammenführung der Ergebnisse zu einem Gesamtkonzept</li> <li>▪ Ausarbeitung Maßnahmenplanung zur Umsetzung der Optimierungspotenziale</li> </ul>	Die nächsten Schritte sind benannt, terminiert und einem Verantwortlichen zugewiesen

# Abschließender Punkt ist die Dokumentation der zur Umsetzung erforderlichen Maßnahmen

Schritt 6: Maßnahmen zur Umsetzung planen und durchführen

 Webmeeting (2 h)

## WELCHE MAßNAHMEN MÜSSEN GEPLANT WERDEN?

Die notwendigen **Voraussetzungen zur Umsetzung** der Lösungsansätze werden dokumentiert:

-  Regeln
-  Methoden
-  Schulung
-  Personalentwicklung
-  Tools & Systeme
-  Organisationsstruktur
-  Steuerungsprozesse



Nachfolgend werden die **Konsequenzen des Konzepts dokumentiert** und ggf. **Key Performance Indikatoren** zur Steuerung des Prozesses identifiziert



Das Konzept wird gegen die definierten Projektziele, den Projektumfang und die Checkliste **gespiegelt** und **Abweichungen** entsprechend **bewertet**



Die **Ergebnisse** werden präsentiert und **abgestimmt**, das konkrete **Vorgehen zur Umsetzung** inkl. einzelnen Arbeitsschritten und Verantwortlichkeiten festgelegt

Je nach Art und Umfang der umzusetzenden Optimierung kann ein **Vorgehen mittels Scrum oder Kanban** sinnvoll sein



# [ frevel & fey ]

Software Systeme GmbH

## Vielen Dank für Ihre Teilnahme am Webinar!



**Dr. Dr. Marco Olavarria**

Geschäftsführender Gesellschafter,  
Berlin Consulting

✉ [marco.olavarria@berlin-consulting.de](mailto:marco.olavarria@berlin-consulting.de)

☎ +49 30 8803 39422

### Nächste Webinare:

- 1. Juli | 12:00 Uhr – Mehr Netto vom Brutto – Discounting für Profis
- 8. Juli | 11:30 Uhr – Kreatives Dialogmarketing