Sind Prozessschritte vorhersehbar?

written by Christian Hafner | 5 April, 2021

IKSLetter

Der Newsletter zu IKS, QMS und Compliance

www.iks.ch

Sind Prozessschritte vorhersehbar?

Jeder Prozess kann als Workflow dargestellt werden. Aber nicht jeder Workflow kann als Prozess strukturiert werden.

Kürzlich an einem Meeting präsentiert uns ein Kunde einen Workflow. Das Diagramm für den betroffenen administrativen Prozess war bis ins kleinste Detail durchdacht. X Stunden Denk- und Zeichenarbeit waren hineingeflossen.

Und dann die Frage: „Herr Hafner, wie kann ich diesen Workflow als Prozess umsetzen? Am liebsten automatisiert mit allen Wenn-Dann-Ja-Nein-Verzweigungen als ereignisgesteuerte Prozesskette.“

Antwort: „Wenn wirklich alle Prozessschritte vorhersehbar sind, und jeder Prozessschritt ereignisgesteuert sein muss, dann lässt sich das umsetzen.“ Und das ist bei administrativen Prozessen leider kaum je der Fall.

Anderes als in einer industriellen Produktion kann in der Administration nur ein kleiner Teil in strukturierten Prozessen vorgedacht werden. Meistens sind sie unstrukturiert oder nur in Teilen strukturierbar, denn sie sind nicht oder kaum vorhersehbar. Diese Prozesse oder Fälle können deshalb nicht Ereignis- sondern müssen Sachbearbeiter-gesteuert werden.

Praxis-Tipp: Hüten Sie sich davor, Prozesse zu (über-)designen in denen „Sachbearbeiter“ für einen Fall verantwortlich sind und aufgrund ihrer Erfahrung entscheiden, was die nächsten Schritte sind, und wen sie an der Bearbeitung des Falls beteiligen. Ein Task Management-Tool, welches Transparenz, Verbindlichkeit und Verlässlichkeit herstellt, genügt oft.