



# Prozessdokumentation

---

*Der entscheidende erste Schritt zur  
Erreichung operativer Exzellenz*



# Einleitung

---

In vielen großen Organisationen gibt es Teams, die sich der Verbesserung von Prozessen und der Erreichung operativer Ziele widmen. Der Fokus auf die Optimierung von Abläufen ist branchenübergreifend üblich – sei es bei der Kostensenkung, der Verbesserung der Kundenzufriedenheit, der Steigerung der Produktivität oder der Einhaltung von Compliance-Standards. Diese Bemühungen werden jedoch oft durch eine zentrale Herausforderung verlangsamt: ein Mangel an klarer Transparenz darüber, wie die aktuellen Prozesse ablaufen. Ohne ein solides Verständnis der bestehenden Arbeitsabläufe ist es schwierig, Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Viele Unternehmen verlassen sich immer noch auf verstreute Informationen, die in gemeinsamen Laufwerken, Tabellen oder sogar im Kopf der Mitarbeiter gespeichert sind. Dieses Fehlen von Zentralisierung macht es schwer, das große Ganze zu sehen, und schränkt die Möglichkeit ein, Verbesserungen vorzunehmen.

Kurz gesagt, wenn man nicht klar sieht, wie die Dinge funktionieren, kann man sie nicht effektiv verbessern. Dieses eBook erklärt, warum Prozessdokumentation ein wesentlicher erster Schritt ist, um eine solide Grundlage für fortlaufende Prozessverbesserungen und betrieblichen Erfolg zu schaffen. Durch die genaue und transparente Dokumentation von Prozessen können Organisationen die nötigen Einblicke gewinnen, um ihre Abläufe kontinuierlich zu bewerten, zu verfeinern und zu verbessern.

## Der Bedarf an Prozesstransparenz

Wenn Organisationen einen klaren Überblick über ihre Prozesse haben, können sie Ineffizienzen, Engpässe und Verbesserungsbereiche leichter erkennen. Die Dokumentation von Prozessen hilft, eine konsistente und zugängliche Aufzeichnung darüber zu erstellen, wie Dinge funktionieren. Diese Sichtbarkeit und Dokumentation ermöglichen es Unternehmen, fundierte Entscheidungen zu treffen, sicherzustellen, dass alle Teammitglieder auf einer Linie sind, und Verbesserungen im Zeitverlauf zu verfolgen. Kurz gesagt, Prozesstransparenz und ordnungsgemäße Dokumentation bieten die nötige Klarheit, um Abläufe zu optimieren, Fehler zu reduzieren und laufende Verbesserungen zu unterstützen.

- ✓ **Effizienz und Produktivität:** Optimieren Sie Arbeitsabläufe und reduzieren Sie redundante Aufgaben.
- ✓ **Zusammenarbeit und Ausrichtung:** Stellen Sie sicher, dass alle Teammitglieder auf derselben Wellenlänge sind.
- ✓ **Entscheidungsfindung und kontinuierliche Verbesserung:** Entscheidungen basieren auf genauen Daten und Erkenntnissen.
- ✓ **Compliance und Risikomanagement:** Risiken mindern und die Einhaltung von Vorschriften sicherstellen.

## Die Herausforderung: Was steht im Weg

Für Prozessverbesserungsfachleute und Betriebsleiter ist eine der größten Herausforderungen bei der Dokumentation von Prozessen der Mangel an Konsistenz und Standardisierung in der gesamten Organisation. Oft ist die Prozessdokumentation über verschiedene Systeme, Tabellenkalkulationen verteilt oder in den Köpfen der Mitarbeiter gespeichert, was es schwierig macht, einen klaren und umfassenden Überblick darüber zu bekommen, wie Dinge tatsächlich funktionieren.

Darüber hinaus kann die Aktualisierung der Dokumentation zeitaufwendig sein, insbesondere wenn sich Prozesse weiterentwickeln oder neue Werkzeuge und Technologien eingeführt werden. Viele Teams haben auch Schwierigkeiten, die volle Beteiligung aller Abteilungen zu erreichen, da Prozessdokumentation manchmal als niedrigere Priorität im Vergleich zu den täglichen Aufgaben angesehen wird. Diese Herausforderungen können Lücken in der Sichtbarkeit schaffen, was es erschwert, Ineffizienzen zu erkennen, die Einhaltung sicherzustellen oder bedeutende Verbesserungen voranzutreiben.

### Häufige Hindernisse:

#### **Zeit- und Ressourcenbeschränkungen**

Dokumentation wird oft als zeitaufwändige Aufgabe angesehen, die keinen unmittelbaren Nutzen bietet.

#### **Inkonsistente Standards**

Verschiedene Abteilungen oder Einzelpersonen können unterschiedliche Standards oder Werkzeuge verwenden, was zu fragmentierter Dokumentation führt.

#### **Veraltete Informationen**

Prozesse ändern sich häufig, und die Dokumentation aktuell zu halten, kann eine ständige Herausforderung sein.

#### **Mangelnde Zustimmung**

Viele Organisationen haben Schwierigkeiten, alle Beteiligten in umfassende Dokumentationsarbeiten einzubeziehen.

# Prozessdiagrammierung vs. Prozessmodellierung

Um die Geschäftsprozesse einer Organisation zu verstehen, investiert die Führung oft in Prozessdiagramm-Tools wie Microsoft Visio oder Lucidchart.

Diese Werkzeuge sind darauf ausgelegt, dem Unternehmen zu helfen, einen bestimmten Prozess zu visualisieren und einen Ausgangspunkt für das Prozessgespräch zu bieten – eine Blaupause, um zu überlegen, wie Prozesse verbessert werden könnten, und eine übergeordnete Übersicht darüber, wo möglicherweise etwas schiefgeht.

Ein Diagramm ist, so nützlich es auch ist, nur ein statisches Bild, weil es nicht den zusätzlichen Kontext liefern kann, um jeden Geschäftsprozess tiefer zu verstehen. Dafür müssen Unternehmen ihre Prozessdiagramme in etwas Dynamisches umwandeln: Geschäftsprozessmodelle.

Prozessmodellierung bietet deutliche Vorteile gegenüber Diagrammierung:

## Konsistenz

Durch das Verknüpfen von Komponenten sorgen Prozessmodelle für Konsistenz in der gesamten Organisation. Zum Beispiel die Definition eines KPIs und die Sicherstellung, dass er über verschiedene Prozesse hinweg gleich gemessen wird.

## Definition von Prozessbeziehungen

Prozessmodelle können auch hierarchische Daten erfassen. Zum Beispiel besteht ein Source-to-Pay-Prozess aus drei übergeordneten Teilprozessen: Beschaffung von Gütern, Beschaffung und Kreditorenbuchhaltung. In einem Modell sind diese Beziehungen klar definiert und liefern Kontext darüber, wo jeder Schritt oder Teilprozess ins größere Ganze passt.

## Verbesserte Entscheidungsfindung

Die durch Prozessmodellierung gewonnenen Erkenntnisse helfen Geschäftsleitern, schnell und effizient Entscheidungen zu treffen, die ihr Unternehmen betreffen. Zum Beispiel die Personalstärke in einem kämpfenden Team zu erhöhen oder Prozesse zu identifizieren, die gute Kandidaten für Automatisierung sind.

## Effiziente Prüfung

Informationen, die in Prozessmodellen dokumentiert sind, sind leicht zugänglich. Dies ermöglicht es Unternehmen, während einer Prüfung schnell nachzuweisen, dass sie den Vorschriften entsprechen. Sie können auch im Voraus überprüfen, ob die Prozesse in den richtigen Schritten durchgeführt werden.

# Was ist ein Prozess-Repository (und warum ist es wichtig)?

## Das Was

Ein Prozess-Repository ist eine zentrale Plattform, auf der Organisationen digitale Modelle ihrer Prozesse speichern, verwalten und aktualisieren können. Es dient als einzige Wahrheitsquelle für alle prozessbezogenen Informationen und stellt sicher, dass Mitarbeiter schnell und einfach die benötigten Informationen finden können (sei es eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, ein Workflow-Diagramm oder ein Standardablauf).

## Das Warum

Ein Prozess-Repository fördert Standardisierung und Konsistenz in der gesamten Organisation, da alle auf dieselben Prozessmodelle und Dokumentationen verweisen, sodass alle Beteiligten den Prozess auf die gleiche Weise verstehen. Ein Prozessverzeichnis spielt ebenfalls eine entscheidende Rolle bei der Förderung von Prozessverbesserungen und Innovationen. Damit können Organisationen leicht Engpässe, Ineffizienzen und Verbesserungsbereiche in ihren Prozessen identifizieren. Diese Sichtbarkeit ermöglicht es ihnen, datenbasierte Entscheidungen zu treffen und wirkungsvolle Veränderungen umzusetzen.

### Wusstest du das?



Mit einem Repository können Teams leicht nachverfolgen, wie sich eine Änderung in einem Prozess auf andere auswirken könnte, und so die Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Arbeitsabläufen hervorheben. Jetzt können Teams verstehen, wie Prozesse interagieren, potenzielle Störungen antizipieren und bei Optimierungsinitiativen effektiver zusammenarbeiten.

# Der nächste Schritt gehen: Von der Dokumentation zur operativen Exzellenz

---

Jetzt, da Sie Ihre Prozesse dokumentiert haben, haben Sie einen entscheidenden ersten Schritt zur Verbesserung Ihrer Abläufe gemacht. Doch die Reise endet nicht dort. Die Prozessdokumentation gibt dir die Klarheit und Struktur, die nötig sind, um zu verstehen, wie die Dinge aktuell ablaufen, aber der nächste Schritt besteht darin, diese Prozesse besser funktionieren zu lassen.

Operative Exzellenz zu erreichen bedeutet, Prozesse zu verfeinern, effizienter zu machen und ständig nach Wegen zu suchen, Verschwendung zu eliminieren und Ergebnisse zu verbessern. Es ist eine kontinuierliche Reise, kein einmaliges Projekt. Der Schlüssel ist, die Erkenntnisse aus Ihrer Dokumentation zu nutzen, um umsetzbare Schritte zu unternehmen, die zu besseren, schnelleren und kosteneffizienteren Abläufen führen. Wie machen Sie also den nächsten Schritt?

## Effizienz und Produktivität verbessern

Sobald Ihre Prozesse kartiert und dokumentiert sind, sind Sie in der Lage, sie für Verbesserungsmöglichkeiten zu analysieren. Manchmal sind Ineffizienzen sofort sichtbar – wie redundante Schritte oder unnötige Übergaben. Aber um wirklich zu verstehen, wo die Dinge langsamer werden, braucht man mehr als nur ein visuelles Bild. Hier wird Prozess-Mining unerlässlich. Indem Sie Systemdaten nutzen, um herauszufinden, wie die Arbeit tatsächlich ausgeführt wird, können Sie Engpässe, Verzögerungen und Überarbeitungen erkennen, die allein aus dem Diagramm nicht ersichtlich sind – und gezielte, datenbasierte Maßnahmen zur Optimierung ergreifen.

## Sicherstellung der Einhaltung und Risikomanagement

Mit Prozessdokumentation ist es einfacher zu verfolgen und zu überprüfen, dass alle notwendigen Compliance-Schritte eingehalten werden. Dies hilft auch, Risiken frühzeitig zu erkennen und Minderungsstrategien umzusetzen. Durch kontinuierliche Überwachung und Optimierung dieser Prozesse können Sie die Wahrscheinlichkeit von Compliance-Verstößen oder operativen Risiken verringern.

## Das Kundenerlebnis verbessern

Ein reibungsloses, nahtloses Erlebnis für Ihre Kunden zu bieten, wird mit Einblick in Ihre Prozesse viel einfacher – Sie können jeden Kundenkontaktpunkt prüfen, vom Erstkontakt bis zum Support nach dem Kauf. Indem Sie alle Punkte identifizieren, an denen die Kundenerfahrung leiden könnte (lange Reaktionszeiten, komplizierte Prozesse oder Missverständnisse), können Sie gezielte Verbesserungen vornehmen, um die Zufriedenheit zu steigern.

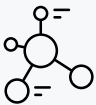
# Wo anfangen: Dokumentation Ihrer Prozesse

Wir haben also festgestellt, dass Prozessdokumentation entscheidend für operative Exzellenz ist und dass ein Prozessrepository Teams die Möglichkeit gibt, ihre Prozesse zu zentralisieren, zu standardisieren und zu verbessern. Aber wo fängt man an? Hier sind einige effektive Ausgangspunkte.



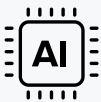
## Prozessbergbau

Prozess-Mining hilft, indem es Ereignisprotokolle aus verschiedenen Systemen analysiert, um zu visualisieren, wie Prozesse tatsächlich ausgeführt werden, anstatt wie angenommen wird, wie sie funktionieren. Das gibt den Teams ein echtes Bild der Arbeitsabläufe und hebt Ineffizienzen oder Engpässe hervor. Es ist eine großartige Möglichkeit, Prozessdokumentation zu starten, weil es eine Grundlage dafür liefert, wie alles in Echtzeit abläuft, sodass Teams Prozesse auf Basis tatsächlicher Daten dokumentieren können, nicht nur auf theoretischen Modellen. Dieser Ansatz stellt sicher, dass Ihre Dokumentation die Realität widerspiegelt, wie Prozesse innerhalb Ihrer Organisation funktionieren.



## Prozessmodellierung

Prozessmodellierung hilft Teams, klare, strukturierte visuelle Darstellungen davon zu erstellen, wie die Arbeit durch die Organisation fließt. Durch die schrittweise Darstellung von Prozessen können Teams die Rollen, Verantwortlichkeiten und Interaktionen besser verstehen. Dies macht die Prozessdokumentation zugänglicher und leichter nachvollziehbar. Prozessmodellierung hilft auch, Lücken oder Verbesserungsbereiche zu identifizieren, da Teams sehen können, wie Prozesse optimiert werden können. Sie ist besonders nützlich beim Start des Dokumentationsprozesses, da sie einen klaren Rahmen für die Organisation und Standardisierung von Arbeitsabläufen bietet und so die Dokumentation und Weitergabe in der Organisation erleichtert.



## Generative KI

Generative KI-Tools wie iGrafx' Prozessintelligenz Assistant Pia können eine bedeutende Rolle bei der Beschleunigung der Prozessdokumentation spielen. Mitarbeiter können, unabhängig von technischen Fähigkeiten, Standard Operating Procedure (SOP) und andere unstrukturierte Dokumente hochladen, und Pia verwandelt diese automatisch in dynamische Prozessvisualisierungen, die zur Analyse und Optimierung bereitstehen. Wenn Teams keine Dokumente haben, die einen Prozess beschreiben, erstellt Pia automatisch ein Prozessmodell basierend auf einer natürlichen Sprachkonversation. Diese Technologie reduziert den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Dokumentation von Prozessen erheblich.

# Ein bewährter Ansatz zur operativen Exzellenz

Wie wir besprochen haben, beginnt operative Exzellenz mit einem entscheidenden Schritt: der Prozessdokumentation. Die Process360 Live-Plattform von iGrafx ist der schnellste und intuitivste Weg, um die Prozesstransparenz zu erhalten, die Sie benötigen, um Ihre Optimierungsreise noch heute zu beginnen.

Diese All-in-One-Lösung kombiniert Prozess-Mining, Modellierung, Simulation und prädiktive Analysen – und ein KI-gestütztes Prozess-Repository!

Unser bewährter Ansatz basiert auf drei Hauptsäulen: **Entdecken, Design, Optimieren**.

## **Process360Live**

### **Entdecken**

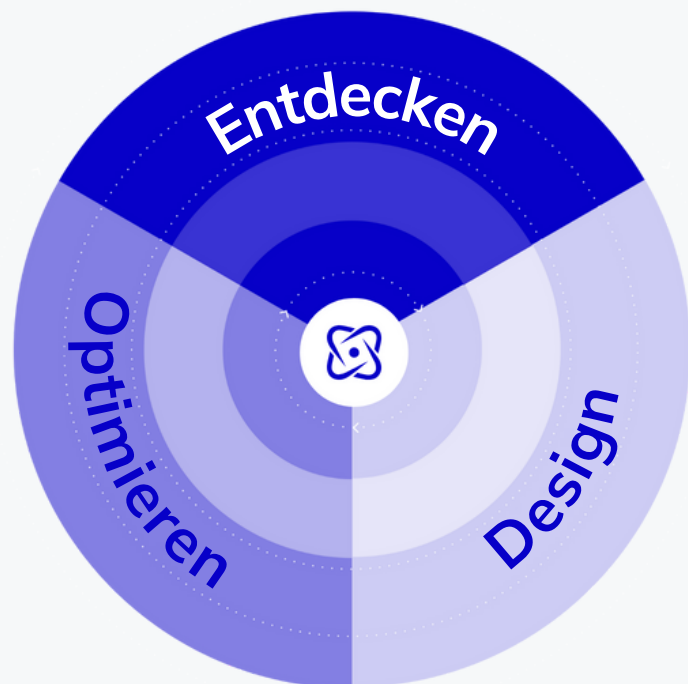
Entdecken Sie, wie Ihre Geschäftsprozesse heute ablaufen

### **Design**

Entwickle die idealen zukünftigen Versionen deiner Prozesse

### **Optimieren**

Prozesse für maximale Leistung optimieren



## Nutzen Sie das Potenzial von Prozessintelligenz

---

Seit mehr als 30 Jahren liefert iGrafx Technologielösungen, die sich auf Geschäftsprozesse konzentrieren – insbesondere auf die kontinuierliche Optimierung dieser Prozesse.

Unsere All-in-One-Prozessintelligenz-Plattform Processes360 Live integriert nahtlos Prozess-Mining, Design, Simulation und Predictive Analytics. Unternehmen auf der ganzen Welt verlassen sich auf unsere Plattform, um die Produktivität zu steigern, Kosten zu senken und externe Vorschriften und interne Richtlinien einzuhalten. Mehr als 2.000 globale Unternehmen realisieren mit iGrafx einen Mehrwert.

Wenn Sie mehr über die Process360-Plattform von iGrafx erfahren möchten und darüber, wie Prozessintelligenz Ihnen helfen kann, Ihre Abläufe zu transformieren, sprechen Sie noch heute mit einem unserer Experten.

[Kontaktieren Sie uns](#)

