

Bericht zum Prozess-Review - Inhalte

Inhalt	Beschreibung
Zu prüfender Prozess	Angabe des / der Prozesse(s), die einem Review oder Audit unterzogen werden.
Zeitangabe	Datum und Zeitpunkt des Reviews.
Zeitraum	Zeitraum, wann das letzte Review/ Mapping war.
Zuständige Mitarbeitende	Name Prozess Coach des Prozesses bzw. externer Prozess Coach
Ziele	<p>Folgende Fragen sollten beantwortet werden:</p> <ul style="list-style-type: none">o Gab es Änderungen, die nicht im Prozess eingepflegt wurden?o Ist der Prozess noch so geeignet oder müssen wir etwas ändern?o Wie effektiv ist der Prozess? Hat er sich seit dem Mapping verbessert?o Erstellung einer Aufgabenliste, wenn Aufgaben abgearbeitet werden sollten
Art des Reviews	Jährliches Prozess Review
Beteiligte Personen	Alle am Prozess Beteiligten Personen
Dauer	1 Stunde
Grad der Befolgung definierter Prozesse in Prozent (geschätzt)	Manche Prozesse können zwar definiert und dokumentiert sein, werden aber nicht befolgt. Bei einem Review sollte deshalb geprüft werden, ob die Mitarbeitenden/ Kunden die definierten Prozesse kennen und sie auch befolgen.
Prozess-Infrastruktur und Ressourcen	Die meisten Prozesse benötigen für ihren Betrieb eine bestimmte (technische) Infrastruktur und finanzielle und personelle Ressourcen. In diesem Abschnitt sollten alle eventuell festgestellten Mängel im Hinblick auf Infrastruktur und Ressourcen aufgeführt werden.
Ereignisse	Falls außergewöhnliche Ereignisse eingetreten sind (z.B. größere Prozessunterbrechungen), sollte beurteilt werden, ob aus dem Umgang mit diesen Ereignissen Lehren gezogen werden können.
Vorschläge für Prozess-Verbesserungen	Vorschläge für Prozessverbesserungen aus verschiedenen Quellen. Eventuell aus anderen Teilen der Organisation eingegangene Vorschläge für Prozess-

verbesserungen sollten als Teil des Prozess-Reviews bewertet werden.

Sonstiges

In diesem Abschnitt sollten alle sonstigen Punkte, die sich aus dem Prozess-Review ergeben haben, vermerkt werden.

Potentielle Prozess-Verbesserungs-Initiativen

Falls sich aus dem Prozess-Review ergibt, dass ein oder mehrere Prozesse verbessert werden sollten, müssen Vorschläge für potentielle Prozessverbesserungen erarbeitet werden. Vorschläge für Prozessverbesserungen können aus ganz unterschiedlichen Motiven gemacht werden:

- Die Performance bzw. die Ergebnisse (Deliverables) des Prozesses entsprechen nicht den Erwartungen und müssen verbessert werden.
- Es gibt Möglichkeiten, den Prozess wirtschaftlicher zu erbringen, zum Beispiel durch effektiven Einsatz neuer Technologien.

Folge-Maßnahmen

Sollten Folgemaßnahmen als notwendig erachtet werden, die über den Umfang der oben genannten Prozessverbesserungs-Initiativen hinausgehen, sollten diese dokumentiert werden, und zwar unter Angabe der folgenden Punkte:

- Beschreibung der erforderlichen Folgemaßnahmen
- Schlüsselergebnisse
- Zuständige Personen
- Fristen