ILTIS | Damit aus Strategien Handeln wird

Wie eine gute Prozessdokumentation das Handeln Ihrer Mitarbeiter am Arbeitsplatz unterstützt

Wissen Ihre Mitarbeiter, was sie tun? Und wissen sie, warum sie es tun? Wirkungsvolles Handeln kann erst dann entstehen, wenn verschiedene Verantwortungsbereiche aufeinander abgestimmt und möglichst ohne Reibungsverluste zusammenarbeiten.

Wenn Sie Ihre Mitarbeiter fragen, ob sie ihre Prozesse kennen, werden Sie als Antwort mit großer Wahrscheinlichkeit ein „Ja!" erhalten. Das Problem ist oft nur, dass jeder einen ganz eigenen Prozess zu kennen glaubt. Ein solcher umfasst vielleicht den konkreten Ablauf, in dem eigene Aufgaben erledigt werden, doch es mangelt meist an Einheitlichkeit und am Verständnis für den Kontext.

Eine übergeordnete Perspektive, die dem Handeln des Einzelnen Sinn und Richtung gibt, geht oft unter in der Flut der vielen kleinen Dinge, die das Alltagsgeschäft bestimmen. Das beginnt schon dort, wo der Zusammenhang des eigenen Tuns mit dem Tun der anderen nicht transparent – und häufig auch nicht hinterfragt – bleibt. Und wenn Sie sich erkundigen, ob die Kollegen denn wüssten, wo sie solche Informationen nachschauen könnten, ernten Sie dann meist ein „Nein!".

Im Zuge zahlreicher Prozessanalysen und Prozessoptimierungen haben wir immer wieder gehört, dass die Prozesse des Unternehmens selbstverständlich einmal erhoben und auch sauber dokumentiert worden sind. Das ist halt schon eine Weile her. Und Vieles ist inzwischen vergessen oder tatsächlich irgendwie anders geregelt worden. So haben die sorgfältig designten Prozesse nach und nach eine Art Eigenleben entwickelt, da sie von verschiedenen Mitarbeitern auf ihre ganz eigene Art interpretiert, adaptiert und an individuelle Bedürfnisse angepasst worden sind.

> *„Im Rahmen des erfolgreichen Wiederholungsaudits der Mercedes-Benz Niederlassung Weser-Ems durch die TÜV SÜD Management Service GmbH im Sommer 2012 wurde die Prozessdokumentation als Benchmark hervorgehoben. Diese wurde in Form des ILTIS-Desktop-Trainers® erstellt."*
>
> *- Unternehmen*

Unter diesem Eigenleben leidet die Prozess-Qualität ebenso wie die Prozess-Sicherheit jedes einzelnen Mitarbeiters. Erfahrene Kollegen erledigen ihre Aufgaben so, wie sie das eben „schon immer" gemacht haben und wie es ja am Ende auch funktioniert. Und neue Mitarbeiter werden hinreichend verunsichert, wenn sie auf die Frage „Wie soll ich das machen?" ganz unterschiedliche Antworten erhalten.

Zu wissen, wie eine konkrete Aufgabe erledigt werden muss, ist das eine. Etwas ganz anderes ist es, den Prozess zu kennen, in dessen Rahmen die Aufgabe steht:

- Wie kommt es eigentlich dazu, dass diese Aufgabe bei mir liegt?
- Was passiert, wenn ich mit meinem Teil fertig bin, und welche Auswirkung hat das, was ich getan habe?
- Oder auch: Was passiert eigentlich, wenn ich meiner Verantwortung einmal nicht gerecht werde?

Erst, wenn die Antworten bekannt sind, weiß jeder Einzelne, was er wann zu tun hat – und auch, wozu das Ganze dient; denn der Wert der eigenen Tätigkeit für die Kollegen, die Abteilung, den Fachbereich, sogar das gesamte Unternehmen wird damit transparent.

Schaffen Sie Sicherheit im Arbeitsalltag

Eine gute Prozessdokumentation unterstützt das tägliche Handeln am Arbeitsplatz. Und damit meinen wir nicht seitenlangen Text oder komplex verschachtelte Flowcharts. Prozesse, die in logisch aufgebauten und leicht verständlichen Bildern visualisiert sind, werden von Ihren Mitarbeitern viel eher wahrgenommen und genutzt, um nachzuschauen, wer wann was zu tun hat. Wenn Sie darüber hinaus Zusammenhänge und Kontext vermitteln, weiß auch jeder, warum er so und nicht anders vorgeht. So entstehen gegenseitige Wertschätzung und Akzeptanz.

Sobald Rollen und Aufgaben klar sind, werden Schnittstellen zu Nahtstellen. Dies wiederum ist die Basis für eine nachhaltige Prozessoptimierung.

Nutzen Sie den Arbeitsplatz als zentralen Lernort

Übersichtlich dokumentierte Prozessdarstellungen werden ganz von selbst zu Qualifizierungsunterlagen für Ihre Mitarbeiter – nämlich jedes Mal, wenn sie als Nachschlagewerk für die Verifizierung von Aufgaben genutzt werden. Integrieren Sie darüber hinaus auch noch Regeln, Richtlinien, Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Anwendung von IT-Systemen oder Kriterien für Ihr Qualitätsmanagement, so erreichen Sie, dass jeder Mitarbeiter direkt an seinem Arbeitsplatz Zugang zu für ihn wichtigen Informationen erhält – und zwar genau dann, wenn sie konkret benötigt werden.

Unser Desktop-Trainer©: Handlungsorientiert. Transparent. Wirksam.

Mit unserem seit vielen Jahren bewährten Produkt, dem Desktop-Trainer©, erreichen Sie all diese Ziele: Gestalten und visualisieren Sie mit uns Prozesse, die Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden mögen – Prozesse, die leben und gelebt werden. Für den Desktop-Trainer© benötigen Sie keine zusätzlichen technischen Voraussetzungen: Als PowerPoint-Lösung mit einer intuitiv bedienbaren Navigation ist der Desktop-Trainer© an jedem Arbeitsplatz einsetzbar.

Kontakt

Der Desktop-Trainer© stellt sich gerne persönlich vor. Vereinbaren Sie mit uns einen Termin und Sie erleben die Vorteile einer einfachen Prozessdokumentation mit unserer Demo-Version.

Die Genialität liegt in seiner Einfachheit – überzeugen Sie sich selbst!
Wir freuen uns auf Sie!

Über ILTIS

ILTIS steht für die erfolgreiche Implementierung Ihrer neuen Geschäftsmodelle und Veränderungsvorhaben. Dabei bringen wir Fähigkeiten, Prozesse und Systeme so zusammen, dass daraus wirkungsvolles Handeln resultiert.

ILTIS GmbH
Röntgenstraße 15
D-72108 Rottenburg am Neckar
+49 (7472) 98 39-0
dialog@iltis.de
www.iltis.de