

Prozessbeschreibung

1. Dokumentenlenkung

Prozessname	{{Prozessname}}
Prozess-ID	{{Prozess-ID}}
Version	{{Version}}
Gültigkeitsdatum	{{Gültigkeitsdatum}}
Überprüfungsdatum	{{Überprüfungsdatum}}
Prozessverantwortlicher	{{Prozessverantwortlicher}}
Genehmiger	{{Genehmiger}}

Halten Sie diesen Block auf Seite eins, damit der Prozess auf einen Blick gelenkt und auditert werden kann. Benennen Sie einen verantwortlichen Prozessverantwortlichen und setzen Sie ein Überprüfungsdatum 6–12 Monate in die Zukunft – eine Prozessbeschreibung ist ein gelenktes Dokument.

2. Zweck & Ziel

Beschreiben Sie in ein bis zwei Sätzen, wozu dieser Prozess existiert und welches Ergebnis er liefert, wenn er gut läuft.

Beschreiben Sie das Ergebnis, nicht die Schritte – z. B. „eine genehmigte Bestellanforderung korrekt und termingerecht in eine bezahlte Lieferantenrechnung zu überführen“.

3. Geltungsbereich, Auslöser & Abgrenzung

Legen Sie fest, wo dieser Prozess beginnt (der Auslöser) und wo er endet, welche Abteilungen und Systeme er umfasst und was ausdrücklich nicht dazugehört.

Benennen Sie das Start- und das Endereignis. Ein klarer Auslöser und Endpunkt verhindern, dass eine Prozessbeschreibung in angrenzende Prozesse ausufer.

4. Prozessübersicht (SIPOC)

Lieferanten	Eingaben	Prozess (grob)	Ergebnisse	Kunden
{{Wer Eingaben liefert}}	{{Was zum Start nötig ist}}	{{Schritt 1 -> 2 -> 3 (Kurzform)}}	{{Was der Prozess erzeugt}}	{{Wer das Ergebnis erhält}}

SIPOC fasst den gesamten Prozess in einer Zeile zusammen: Lieferanten (Suppliers), Eingaben (Inputs), den groben Prozess, Ergebnisse (Outputs) und Kunden (Customers). Füllen Sie es vor dem detaillierten Ablauf aus – es hält alle Beteiligten über die Prozessgrenzen einig.

5. Rollen & Verantwortlichkeiten

Rolle	Verantwortung in diesem Prozess
{{Prozessverantwortlicher}}	{{Rechenschaftspflichtig dafür, dass der Prozess wie vorgesehen funktioniert}}
{{Rolle}}	{{Was diese Rolle im Ablauf tut}}
{{Rolle}}	{{Was diese Rolle im Ablauf tut}}

Weisen Sie Verantwortlichkeiten Rollen zu, nicht namentlich genannten Personen, damit der Prozess Personalwechsel übersteht. Der Prozessverantwortliche ist rechenschaftspflichtig; alle anderen sind für ihren Teil verantwortlich.

6. Prozessablauf

Schritt	Aktivität	Rolle	Eingabe -> Ergebnis	System / Nachweis
1	{{Auslösende Aktivität}}	{{Rolle}}	{{Eingabe -> Ergebnis}}	{{System}}
2	{{Nächste Aktivität}}	{{Rolle}}	{{Eingabe -> Ergebnis}}	{{System}}
3	{{Entscheidung oder Übergabe}}	{{Rolle}}	{{Eingabe -> Ergebnis}}	{{System}}
4	{{Abschließende Aktivität}}	{{Rolle}}	{{Eingabe -> Ergebnis}}	{{System}}

Dokumentieren Sie den End-to-End-Ablauf auf Aktivitätsebene – jede Zeile ist eine Übergabe zwischen Rollen oder Systemen. Notieren Sie Entscheidungspunkte („falls abgelehnt, zurück zu Schritt 2“). Dies ist die Beschreibung des Prozesses, keine klickgenaue Arbeitsanweisung.

7. RACI-Matrix

Aktivität	Prozessverantw.	Ausführende	Prüfer	Manager
{{Aktivität 1}}	A	R	C	I
{{Aktivität 2}}	A	R	I	C
{{Aktivität 3}}	A	C	R	I

R = Responsible (führt aus), A = Accountable (genau eine pro Zeile, trägt die Verantwortung), C = Consulted (konsultiert), I = Informed (informiert). Ersetzen Sie die Spaltenüberschriften durch Ihre echten Rollen. Genau ein A pro Aktivität hält die Verantwortung eindeutig.

8. Prozesskennzahlen (KPIs)

Kennzahl	Definition	Zielwert	Häufigkeit
{{Durchlaufzeit}}	Wie gemessen wird	{{Zielwert}}	{{Monatlich}}
{{Qualitäts- / Fehlerquote}}	Wie gemessen wird	{{Zielwert}}	{{Monatlich}}
{{Kosten- / Menge}}	Wie gemessen wird	{{Zielwert}}	{{Quartalsweise}}

Wählen Sie wenige Kennzahlen, die zeigen, ob der Prozess gesund ist – typischerweise ein Tempo-, ein Qualitäts- und ein Kosten- oder Mengenmaß. Ein dokumentierter Prozess, den Sie nicht messen, driftet ab.

9. Risiken & Kontrollen

Risiko	Kontrolle	Verantwortlich
Was schiefgehen kann	Die Prüfung oder Kontrolle, die es verhindert	{{Rolle}}
{{Risiko}}	{{Kontrolle}}	{{Rolle}}

Listen Sie die wichtigsten Risiken und die jeweils mindernde Kontrolle auf. Dieser Abschnitt macht das Dokument auditfähig und nützlich für ISO 9001 oder das interne Kontrollsystem.

10. Mitgeltende Dokumente & Referenzen

- Arbeitsanweisungen / SOPs, die diesem Prozess untergeordnet sind
- Richtlinien, Formulare oder vor-/nachgelagerte Prozesse

Verlinken Sie die detaillierten SOPs, Formulare sowie die vor- und nachgelagerten Prozesse. Eine Prozessbeschreibung ist die Landkarte; die SOPs sind die Schritt-für-Schritt-Wegbeschreibung.

11. Revisionshistorie

Versio	Datum	Autor	Zusammenfassung der Änderung
1.0	{{Gültigkeitsdatum}}	{{Prozessverantwortlicher}}	Erste Veröffentlichung
{{Versio}}	{{Datum}}	{{Autor}}	Was sich geändert hat

Aktualisieren Sie diese Tabelle bei jeder Prozessänderung. Die Zeile v1.0 ist als Beispiel vorausgefüllt.

12. Freigabe

Prozessverantwortlicher Name: _____ Signature: _____ Date: _____	Genehmiger Name: _____ Signature: _____ Date: _____

Beide Freigaben bestätigen, dass der Prozess korrekt dokumentiert und zur Nutzung freigegeben ist.