

Leseprobe

Zwei von fünf Vorlagen als kostenfreie Vorschau. Das vollständige Paket erhalten Sie nach dem Kauf über [Digistore24](#).

Prozesssteckbrief

Ein Prozess auf einer Seite — Zweck, Auslöser, Ergebnis, Verantwortung, Kennzahlen.

Der Prozesssteckbrief beschreibt einen Prozess kompakt auf einer Seite. Er ist der Einstieg in jedes Prozesshandbuch und beantwortet die wichtigsten Fragen, bevor es in die Detail-Schritte geht.

Kopfdaten

Feld	Inhalt
Prozessname	⟨z. B. Reklamation bearbeiten⟩
Prozess-ID	⟨P-001⟩
Version / Stand	⟨v1.0 / 2025-01-01⟩
Prozessverantwortlich (Owner)	⟨Name, Rolle⟩
Geltungsbereich	⟨Abteilung / Standort / gesamtes Unternehmen⟩

Zweck und Nutzen

Wozu existiert dieser Prozess? Welches Problem löst er, welchen Wert schafft er für Kunde oder Unternehmen?

⟨Beschreibung in 2–3 Sätzen⟩

Auslöser, Eingaben und Ergebnis

Aspekt	Beschreibung
Auslöser (Trigger)	⟨Was startet den Prozess? z. B. Kunde meldet Mangel⟩
Eingaben (Input)	⟨Welche Informationen / Dokumente liegen vor?⟩
Ergebnis (Output)	⟨Was liegt am Ende vor? z. B. gelöste Reklamation, Gutschrift⟩
Empfänger des Ergebnisses	⟨Kunde / nächste Abteilung / Archiv⟩

Beteiligte Rollen

- ⟨Rolle 1 — z. B. Kundenservice⟩
- ⟨Rolle 2 — z. B. Teamleitung⟩
- ⟨Rolle 3 — z. B. Buchhaltung⟩

Detaillierte Zuständigkeiten regeln Sie in der Rollen- und Verantwortungsmatrix (Vorlage O2).

Kennzahlen (KPIs)

Woran messen Sie, ob der Prozess funktioniert? Wählen Sie 1–3 aussagekräftige Kennzahlen – lieber wenige, die Sie wirklich erheben.

Kennzahl	Zielwert	Messung wie / wie oft
«Durchlaufzeit»	«≤ 3 Werktage»	«Ticketsystem, monatlich»
«Fehler-/Reklamationsquote»	«< 2 %»	«Quartal»
«	«	«

Mitgeltende Dokumente

- «Checkliste / Formular X»
- «Arbeitsanweisung Y»
- «Vorlage Z»

Hinweis: Faustregel: Wenn der Steckbrief länger als eine Seite wird, gehört der Detailgrad in die Ablaufbeschreibung (Vorlage O3), nicht in den Steckbrief.

Platzhalter stehen in spitzen Klammern, z. B. «Firmenname». Suchen Sie nach «» und ersetzen Sie alle Fundstellen durch Ihre Inhalte.
Namaru — Wissens-Archiv + async Consulting für deutsche KMU. Lizenz: interne Nutzung im erwerbenden Unternehmen;
Weitergabe/Weiterverkauf nicht gestattet.

Musterbeispiel — Prozess „Angebot erstellen“

Eine vollständig ausgefüllte Vorlage als Orientierung.

Hinweis: Dies ist ein ausgefülltes Beispiel. Es zeigt, wie ein fertiger Prozess aussieht. Nutzen Sie es als Vorbild — Ihre Inhalte ersetzen die Beispieldaten.

Prozesssteckbrief (ausgefüllt)

Feld	Inhalt
Prozessname	Angebot erstellen
Prozess-ID	P-014
Version / Stand	v1.0 / 2025-01-15
Prozessverantwortlich	Leitung Vertrieb
Zweck	Aus einer Kundenanfrage ein verbindliches, kalkuliertes Angebot machen — schnell, vollständig und fehlerfrei.
Auslöser	Kundenanfrage per E-Mail, Telefon oder Formular
Eingaben	Anfrage mit Bedarf, Mengen, Wunschtermin
Ergebnis	Versendetes Angebot inkl. Preis, Leistung, Gültigkeit
KPI	Angebot innerhalb von 2 Werktagen versendet (Ziel: 90 %)

RACI (ausgefüllt)

Schritt	Vertrieb-Innendienst	Vertriebsleitung	Fachabteilung	Buchhaltung
Anfrage erfassen	R/A	I	—	—
Machbarkeit prüfen	R	I	C	—
Preis kalkulieren	R	A	C	C
Angebot freigeben	I	R/A	—	—
Angebot versenden	R/A	I	—	I

Ablauf (ausgefüllt)

Nr.	Typ	Schritt / Frage	Rolle	Ergebnis / nächster Schritt
1	S	Anfrage im CRM erfassen	Innendienst	Vorgang angelegt
2	S	Bedarf und Machbarkeit prüfen	Innendienst	Bedarf geklärt
3	E	Auftragswert über 5.000 €?	Innendienst	Ja → 4 / Nein → 5
4	S	Kalkulation durch Vertriebsleitung freigeben	Vertriebsleitung	Preis bestätigt
5	S	Angebot im System erstellen	Innendienst	Angebotsentwurf
6	A	Sonderkondition gewünscht?	Vertriebsleitung	Ausnahme dokumentieren, dann weiter
7	S	Angebot versenden, Wiedervorlage setzen	Innendienst	Ende

Was Sie daraus mitnehmen

- Aktive, kurze Schritt-Formulierungen ('Anfrage erfassen', nicht 'Die Anfrage sollte erfasst werden').
- Genau ein A pro RACI-Zeile.
- Entscheidungen als klare Ja/Nein-Frage mit beiden Wegen.
- Eine einzige, ehrlich messbare Kennzahl reicht für den Start.

Platzhalter stehen in spitzen Klammern, z. B. «Firmenname». Suchen Sie nach «» und ersetzen Sie alle Fundstellen durch Ihre Inhalte.
Namaru – Wissens-Archiv + async Consulting für deutsche KMU. Lizenz: interne Nutzung im erwerbenden Unternehmen;
Weitergabe/Weiterverkauf nicht gestattet.