

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»	« \leq 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.