

Projekt:

Prozessoptimierung und Prozess-
entwicklung, um Reibungsverluste
in der Kommunikation
bei Schnittstellen zu minimieren

3. Jänner 2021

Situationsbeschreibung

Ausgangssituation

- ◆ Die Mitarbeiter*innen haben im Jahr 2020 die Funktions- und Aufgabenbeschreibungen, Arbeitsplatzanalysen und Prozessabläufe definiert und ausgearbeitet.
- ◆ Das Thema „Prozessoptimierung“ ist vorerst nur in der Theorie im Unternehmen verankert und die Eigenverantwortung und Lösungsorientierung, die sich aus den oben angeführten Erhebungen ergibt, ist nicht maßgebend zu spüren.
- ◆ Aufgrund der fehlenden Schnittstellendefinitionen und einer klaren Verantwortungszuordnung entstehen immer wieder kommunikative Reibungspunkte, die die Lösungsorientierung der Mitarbeiter*innen in den Hintergrund drängen und die Erledigung der Aufgaben in die Länge ziehen.

Ziele

- ◆ Jede/r Mitarbeiter*in kennt die eigenen Verantwortungsbereiche, handelt im Sinne der zugeteilten Befugnisse und erledigt die Aufgaben lösungsorientiert.
- ◆ Die definierten Prozesse werden ohne unnötige und blockierende Diskussionen gelebt.
- ◆ Eine reibungslose Zusammenarbeit wird forciert
- ◆ Durch klare Kommunikation auf allen Ebenen wird ein abteilungsübergreifendes Vertrauen gestärkt.
- ◆ Die Mitarbeiter*innen kennen die Erwartungshaltungen der einzelnen Abteilungen.
- ◆ Im gesamten Unternehmen herrscht eine Transparenz bezüglich Aufgaben, Verantwortungen und Befugnisse für alle Mitarbeiter*innen an Hand von definierten Funktionsbeschreibungen.
- ◆ Schnittstellendefinitionen aufgrund der definierten Prozesse sind vorhanden:
 - Reibungspunkte aufzeigen
 - Doppelarbeiten eruieren
 - Tätigkeiten aufzeigen, die Diskussionen verursachen
- ◆ Eine Verhaltensweiterentwicklung der Mitarbeiter*innen ist erfolgt:
 - Eigenverantwortung übernehmen
 - Lösungsorientiertes Denken und Handeln
 - Ein besseres Verständnis füreinander entwickeln
 - Zusammenarbeit und Kommunikation in der Abteilung und abteilungsübergreifend verbessern

Steuerungsgruppe

- ◆ Steuerungsgruppe wird aufgrund der jeweiligen Projektziele ausgewählt.














Abteilungsleiter*innen

- ◆ Die beteiligten Abteilungsleiter*innen ergeben sich aufgrund der definierten Projektziele.

Projektmitglieder*innen

- ◆ Projektleiter*in: wird in einem Kick-Off-Meeting definiert.
- ◆ Projektmitglieder*innen werden von der Steuerungsgruppe definiert.

Projekttablauf

	15.01.	18.01.	25.01.	Umsetzung	Zeit
Schritt 1: Abteilungsleiter*innen Interview					14:00 - 15:30
Schritt 2: Kick Off		 			14:00 bis 16:00
Schritt 3: Umsetzungsplanung / Vor- und Nachbereitung			  		9:00 bis 17:00
Schritt 4: Umsetzungsphase				 	
 Vor- oder Nachbereitung Helga Steiner					
 Workshop präsent					
 Besprechung/ WS online oder präsent					
 Umsetzungsbegleitung nach Bedarf					
 Interne Umsetzung					

Schritt 1: Abteilungsleiter*innen-Interview

15. Jänner: 14:00 Uhr bis ca. 15:30 (MS Teams)

Ziel

- ◆ Sicht der Abteilungsleiter*innen kennen lernen

Ablauf & Themenüberblick

- ◆ Projektablauf präsentieren
 - Verständnisfragen
- ◆ Was gelingt bereits sehr gut?
- ◆ Was läuft sehr stimmig?
- ◆ Analyse-Chart
 - Reibungspunkte
 - Doppelarbeiten
 - Aufgaben, die noch nicht zugeordnet sind
 - Kommunikationsprobleme
- ◆ Weitere Projekte „grob“ definieren

Schritt 2: Kick-Off-Meeting

18. Jänner: 14:00 bis ca. 16:00 Uhr (MS Teams)

Ablauf & Themenüberblick

- | | |
|--|--------|
| 1. Einleitung: | 15 Min |
| ➤ Ziele des Projekts | |
| ➤ Ablauf, weitere Schritte (Vorausblick) | |
| ➤ Übergabe an die Gruppe und Helga Steiner | |
| 2. Definition der/des Projektleiter*in | 10 Min |
| 3. Prozessdarstellung | |
| ➤ Gruppenarbeit und Präsentation der einzelnen Abteilungen | 45 Min |
| • Wie schaut der Prozess aus? | |
| – Start – Ende – Schnittstellen | |
| – Was gelingt Ihnen bereits sehr gut? | |
| – Worauf sind Sie stolz? | |
| ➤ Projektablauf | 45 Min |
| • Analysephase | |
| – Analyse Chart erläutern | |
| – Verständnisfragen der Projektmitglieder eruieren und beantworten | |
| – Durchführung der „internen“ Analyse: Wie? Wer? | |
| • Umsetzungsplanung | |
| – Umsetzungsworkshop 25. Jänner (präsent) | |
| – Ziele, grober Ablauf | |
| • Umsetzungsphase inkl. Umsetzungsbegleitung | |

Schritt 3: Umsetzungsplanung

25. Jänner: 9:00 bis 17:00 Uhr (Präsenz-Workshop)

Ablauf & Themenüberblick

- ◆ Workshop: Umsetzungsplanung
 - Themen werden an Hand des Analyse-Charts aufgearbeitet:
 - Transparenz bezüglich Aufgaben, Verantwortungen und Befugnisse für alle Mitarbeiter*innen an Hand der definierten Funktionsbeschreibungen
 - Schnittstellendefinitionen aufgrund der definierten Prozesse
 - Reibungspunkte aufzeigen
 - Doppelarbeiten eruieren
 - Tätigkeiten aufzeigen, die Diskussionen verursachen
 - Verhaltensweiterentwicklung der Mitarbeiter*innen
 - Eigenverantwortung übernehmen
 - Lösungsorientiertes Denken und Handeln
 - Ein besseres Verständnis füreinander entwickeln
 - Zusammenarbeit und Kommunikation in der Abteilung und abteilungsübergreifend verbessern
 - Umsetzungsplan erarbeiten: Maßnahmendefinition und Zeitplanung
 - Wer: Projektteam
 - Moderation: Helga Steiner

Schritt 4: Umsetzungsphase inkl. Umsetzungsbegleitung

- ◆ Wie: nach dem definierten Umsetzungsplan
- ◆ Wer: Projektleiter*in mit dem erweiterten Projektteam und den Mitarbeiter*innen

Laufende Begleitung nach Bedarf durch Helga Steiner