Prozesssteckbrief mit Ausnahmenprotokoll

1 / 6 Prozesssteckbrief

Halte Zweck, Grenzen und Verantwortung fest. Kontrollfrage: Könnte eine Vertretung Anfang und Ende des Ablaufs erkennen?

Feld / Hinweis	Deine Angaben
Ablauf Name des beschriebenen Prozesses	
Verantwortlich Wer hält die Beschreibung aktuell?	
Vertretung Wer übernimmt bei Abwesenheit?	
Stand Datum und Version der Beschreibung	
Benötigtes Ergebnis Was soll am Ende vorliegen?	
Verwendet durch Wer braucht das Ergebnis und wofür?	
Gehört nicht dazu Bewusste Grenze des Ablaufs	
Auslöser Wodurch beginnt der Prozess?	
Abschlusskriterium Woran ist der Abschluss erkennbar?	

Prozesssteckbrief mit Ausnahmenprotokoll

2 / 6 Eingaben

Eine Zeile je benötigter Angabe oder Datei. Kontrollfrage: Was muss vorliegen, bevor es weitergeht?

Angabe oder Datei **Was wird benötigt?**	**Herkunft** **Person, System oder Ablage**	**Format** **Zum Beispiel Formular oder Dateityp**	**Vorgehen bei Fehlen** **Nachfordern, stoppen oder weitergeben?**

Prozesssteckbrief mit Ausnahmenprotokoll

3 / 6 Arbeitsschritte

Eine Zeile je Tätigkeit. Weitere Zeilen bei Bedarf ergänzen. Kontrollfrage: Kann eine zweite Person den Ablauf nachvollziehen?

Nr.	Tätigkeit Konkreter Arbeitsschritt	Rolle Wer führt ihn aus?	System Werkzeug oder Ablage	Ergebnis Was liegt danach vor?	Übergabe an Nächste Person oder Stelle

Prozesssteckbrief mit Ausnahmenprotokoll

4 / 6 Entscheidungen und Freigaben

Eine Zeile je Entscheidungspunkt. Kontrollfrage: Wer darf verbindlich entscheiden, und welche Regel ist noch offen?

Bedingung **Wann wird entschieden?**	**Folge oder Freigabe** **Was geschieht dann?**	**Entscheidet** **Verantwortliche Person oder Rolle**	**Offene Regel** **Was muss noch geklärt werden?**

Prozesssteckbrief mit Ausnahmenprotokoll

5 / 6 Ausnahmenprotokoll

Eine Zeile je beobachteter Abweichung. Kontrollfrage: Wird gestoppt, korrigiert oder weitergegeben? Keine unnötigen personenbezogenen Falldaten erfassen.

Datum und Fall **Datum und interne Fallreferenz**	**Schritt** **Bezug zur Schrittnummer**	**Abweichung** **Was lief anders als beschrieben?**	**Heutige Lösung** **Bisheriges Vorgehen bei dieser Ausnahme**	**Zuständig** **Wer klärt oder übernimmt?**

Prozesssteckbrief mit Ausnahmenprotokoll

6 / 6 Beobachtung und nächster Beschluss

Zeiten mit Einheit angeben. Gemessenes, Geschätztes und Unbekanntes unterscheiden. Beschluss: zuerst vereinfachen, weiter beobachten, Automatisierung prüfen oder bewusst menschlich entscheiden.

Feld / Hinweis	Deine Angaben
Beobachtungszeitraum Von / bis	
Fälle Anzahl und betrachtete Fallarten	
Aktive Zeit Bearbeitungszeit mit Einheit und Messgrundlage	
Wartezeit Wartezeit mit Einheit und Messgrundlage	
Nacharbeit Häufigkeit, Aufwand und Grund	
Wissenslücken Was ist geschätzt oder unbekannt? Wer erfasst es bis wann?	
Beschluss und Begründung Welche der vier Richtungen ist sinnvoll und warum?	
Abgegrenzter Teil / Änderung Welcher Schritt wird vereinfacht oder technisch geprüft?	
Offene technische Fragen Aufwand, Regeln, Ausnahmeweg und Betrieb durch wen?	
Menschliche Prüfung Vorbereitung, fachliches Urteil durch wen und Freigabekriterium	
Nächste Aufgabe Konkreter nächster Schritt	
Zuständig und Termin Wer übernimmt bis wann?	