



Wenn Sie einen Prozess weder streichen noch auslagern können, gehen Sie eine Ebene tiefer und stellen sich folgende Fragen:

- Welche Tätigkeit kann ganz entfallen?
- Wo fallen Doppelarbeiten an?
- Welche Tätigkeiten können wir zusammenlegen?
- Was passiert ganz vorne im Prozess - 80 % der Gesamtkosten werden in den ersten 20 % eines jeden Prozesses fixiert. Was müssten wir vorne anders machen, damit nach gelagerte Arbeitsschritte entfallen können?
- Welche Vorteile hätte eine Zentralisierung gleichartiger Aufgaben?
- Wieso kann nicht der erste Kontakt alle Arbeiten ausführen (Dezentralisierung)?
- Wie können wir die Anzahl Schnittstellen (Wechsel von Mitarbeiter zu Mitarbeiter) minimieren?
- Wie können die Schnittstellen optimiert werden?
- Hilft die asynchrone Kommunikation, d.h. der Wechsel von Telefon zu E-Mail?
- Wo können Besprechungen gestrichen oder durch effizientere Medien ersetzt werden?
- Haben die Vorschriften, auf denen Aktivitäten beruhen, überhaupt noch eine Berechtigung?
- Gibt es ungeschriebene Gesetze, so genannte Heilige Kühe, die Sie streichen können?
- Sind die Qualitäts- oder Kontrolluntersuchungen noch zeitgerecht?
- Würden regelmäßige Stichproben ausreichen?
- Können wir die Entscheidungswege vereinfachen?
- Wie können wir die Anzahl der Entscheidungen reduzieren?
- Wäre eine Unterschriften-Regelung nach dem A/B/C-Prinzip sinnvoll?
- Wie müssten wir den Prozess gestalten, wenn sich die Durchlaufzeit auf ein Drittel verkürzen sollte?
- Wie müssten wir den Prozess gestalten, wenn die Kosten halbiert werden sollten?
- Was müssten wir tun, um eine ganze Abteilung zu streichen?
- Wer wird der Besitzer dieses Prozesses? Seine Aufgabe wird es zukünftig sein, immer wieder über die Effizienz dieses Prozesses nachzudenken!