SUCCEED-INSIGHTS

Nachrichten, Trends und Entwicklungen
aus der Unternehmerberatungswelt

Durchleuchten des Unternehmens mit Kollegen

Als erfahrener Geschäftsführer wissen Sie, dass blindes Handeln in kritischen Phasen selten zum Erfolg führt. Bevor Sie ein Unternehmen aus einer Schieflage befreien oder Ihr Lebenswerk in neue Hände geben, benötigen Sie ein unverfälschtes Bild der inneren Abläufe. Wir erleben oft, dass erst eine präzise Bestandsaufnahme die nötige Entlastung für weitreichende Entscheidungen bringt.

Dieser Artikel gibt Ihnen erste Werkzeuge an die Hand, mit denen Sie Ihre Organisation analysieren, ohne sich in theoretischen Modellen zu verlieren. Lernen Sie, wie Sie die wahren Engpässe effizient identifizieren und beheben.



DIESES MAL IM BLICKPUNKT

Geschäftsprozesse diagnostizieren – Ein Leitfaden für Unternehmer*innen

SUCCEED
DIE UNTERNEHMERBERATER

©KoolShooters von Pexels via Canva.com

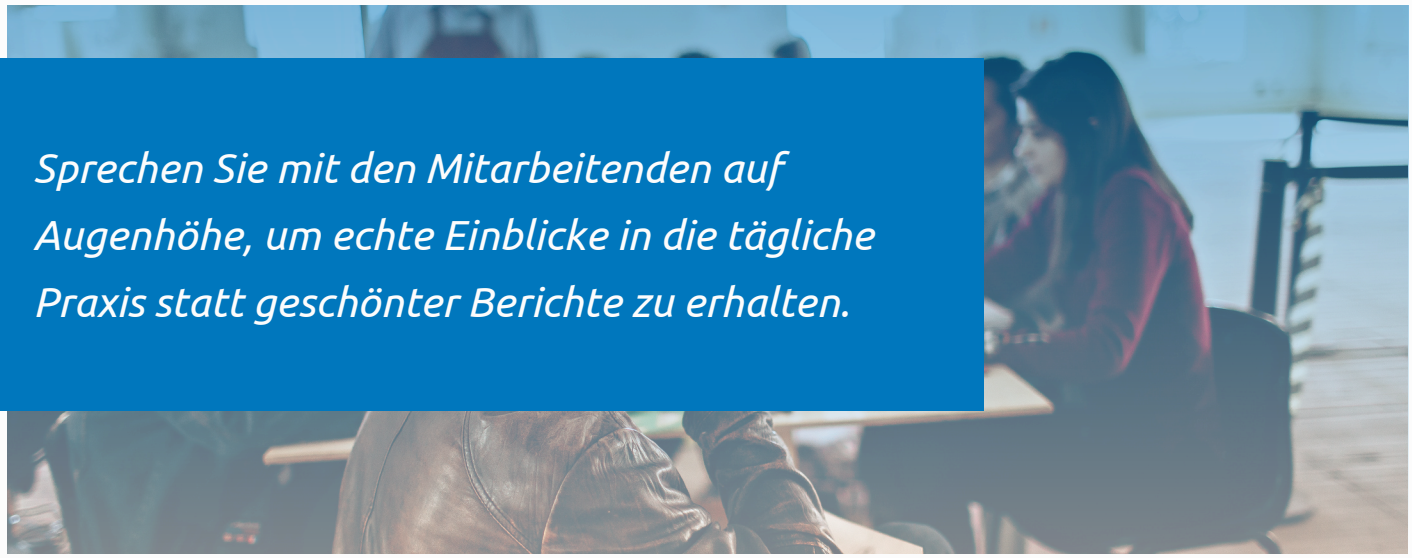
Die präzise Diagnose als Basis

Ohne eine umfassende Diagnose können Probleme nicht gelöst werden. Dennoch neigen viele Führungskräfte dazu, das Analysieren von Problemen in die Länge zu ziehen, um notwendige Entscheidungen hinauszuzögern.
Wir empfehlen Ihnen daher ein pragmatisches Vorgehen, um Ihre Geschäftsprozesse vor einer Optimierung gründlich und zielorientiert zu durchleuchten.
Tipp: Wer vorher genau definiert, wonach er sucht, findet die Schwachstellen deutlich schneller.
Wahre Einblicke erhalten Sie nicht am Schreibtisch, sondern dort, wo die Wertschöpfung stattfindet. Um den Ist-Zustand wirklich zu begreifen, sollten Sie sich direkt an die Fersen der ausführenden Mitarbeiter*innen heften. Picken Sie sich exemplarisch einige Aufträge heraus und begleiten Sie diese wie ein Schatten durch alle Stationen. Stellen Sie dabei konsequent W-Fragen, um zu verstehen, warum bestimmte Daten notiert oder weitergegeben werden.

Da Ihre Belegschaft solche Maßnahmen oft argwöhnisch betrachtet, ist offene Kommunikation der Schlüssel zum Erfolg. Versichern Sie glaubhaft, dass es um Sachentscheidungen und nicht um Personalabbau geht.
Achten Sie bei Ihrem Rundgang besonders auf improvisierte Hilfsmittel wie handgeschriebene Zettel am Bildschirmrand. Diese scheinbaren Kleinigkeiten entlarven oft die größten Lücken zwischen der geplanten Theorie und der gelebten Praxis.

Eine besonders ergiebige Quelle für die Fehleranalyse sind oft die Reklamationen: Unzufriedene Kunden zeigen Ihnen meist sehr präzise, wo es im Getriebe knirscht. Seien Sie darauf gefasst, dass die Informationen aus verschiedenen Unterlagen widersprüchlich sein können, doch genau diese Unstimmigkeiten weisen Ihnen den Weg zu den nötigen Korrekturen.

Während Beobachtungen subjektive Eindrücke liefern, bringt der Blick in die Unterlagen die Zahlen ans Licht.
Analysieren Sie bereits abgeschlossene Vorgänge, um verlässliche Daten zu Durchlaufzeiten und Kosten zu gewinnen. Prüfen Sie anhand einer Stichprobe aus dem letzten Monat, ob Beginn und Ende eines Prozesses lückenlos nachvollziehbar sind. Fehlen hier Dokumente, haben Sie bereits den ersten gravierenden Fehler im Kontrollsystem gefunden.



Sprechen Sie mit den Mitarbeitenden auf Augenhöhe, um echte Einblicke in die tägliche Praxis statt geschönter Berichte zu erhalten.

©Helena Lopes von Pexels via Canva.com

Die präzise Diagnose als Basis

Ein besonders wertvolles Instrument ist hierbei das Beschwerdemanagement, da sich dort Prozessfehler oft am deutlichsten zeigen.
Prüfen Sie anhand der Unterlagen, ob Beschwerden berechtigt sind und ob bestimmte Reklamationen gehäuft auftreten. Seien Sie sich bewusst, dass diese Recherche Detektivarbeit bedeuten kann, wenn keine zusammenhängende Dokumentation existiert, doch genau diese Widersprüche zeigen Ihnen den Handlungsbedarf auf.

Workshops
Schlecht geführte Sitzungen verbrennen Geld und Nerven, doch richtig moderierte Workshops sind extrem wertvoll.
Sie bringen das Wissen verschiedener Abteilungen an einen Tisch und decken Schnittstellenprobleme auf, die im Einzelgespräch verborgen bleiben. Das Ziel ist ein gemeinsames Verständnis darüber, wie die Arbeit tatsächlich fließt und wo sie stockt.

In der Gruppe lassen sich Missverständnisse direkt ausräumen und Lösungen für offensichtliche Probleme sofort beschließen.

Zwar werden hier manche Konflikte vielleicht diplomatischer verpackt als unter vier Augen, dafür erhalten Sie aber ein Gesamtbild der gegenseitigen Abhängigkeiten im Unternehmen.

Vorbereitung und Fokus entscheiden

Der Erfolg steht und fällt mit der richtigen Besetzung und Planung. Laden Sie Mitarbeiter*innen ein, die ihre Arbeit nicht nur verwalten, sondern aktiv mitdenken und verbessern wollen.

Klären Sie gleich zu Beginn die Erwartungshaltung, indem Sie den Fokus konsequent auf den Kundennutzen legen.
Verlieren Sie sich bei der Analyse nicht in exotischen Sonderfällen.
Konzentrieren Sie Ihre Energie auf die Standardabläufe, die achtzig Prozent des Tagesgeschäfts ausmachen. Nur wenn der Regelprozess sauber läuft, lohnt sich die Beschäftigung mit den Ausnahmen.

Tipp: Wer sich um die Sonderfälle kümmert, bevor der Standard steht, verzettelt sich hoffnungslos.

Eine gewissenhafte Diagnose Ihrer Prozesse ist keine bürokratische Pflichtübung, sondern das Fundament für die Zukunftssicherung Ihres Unternehmens. Ob Sie eine Krise bewältigen müssen oder Ihre Nachfolge ordnen wollen, Sie brauchen Klarheit über den Status quo.

Kombinieren Sie Beobachtungen vor Ort, harte Datenanalyse und das Wissen Ihres Teams, um handlungsfähig zu bleiben. Beginnen Sie jetzt mit der Bestandsaufnahme, um Ihr Lebenswerk auf ein sicheres Fundament zu stellen.