



Demografieberatung Digi+

Prozess- Modellierung

Leitfaden zur Durchführung in kleinen und mittleren Unternehmen

1.10.2026

Darstellung der Ablauforganisation

1. Ziele und Nutzen

Diese einfache Form der Prozessbeschreibung gibt einen raschen Überblick über die Kernprozesse in einem Unternehmen. Diese Methode bringt Klarheit und Transparenz über die Ablauforganisation. In kleinen Unternehmen mit einer geringen Anzahl an Abteilungen und Mitarbeiter*innen ist es mit diesem Überblick auch gleichzeitig möglich die Abläufe der Prozesse und Schnittstellen aufzuzeigen. Mit einer zusätzlichen Analyse und Reflexion über Informationsübergaben und Schnittstellen können rasch Schwachstellen identifiziert werden.

Diese Methode (mit Papier, Karten, etc.), angelehnt an MAKIGAMI (s. Punkt 4) bietet sich für kleine UN an, da die Übersichtlichkeit noch gegeben ist.

2. Vorgehensweise

Teilprozesse aufzeigen

- In einem ersten Schritt werden die wichtigsten Teilprozesse aufgezeigt. Dabei geht es um die „Kernprozesse“, also jene Prozesse, die im UN für die Wertschöpfung wichtig sind. Mit Betriebskenntnissen kann/sollte hier der/die Berater*in bereits im Vorfeld sich Gedanken darüber machen und Vorschläge ausarbeiten. Gerade für kleine UN, die sich noch wenige Gedanken über Abläufe gemacht haben, ist ein Input mit klarer Strukturvorgabe erfahrungsgemäß oft sehr hilfreich.
- Die Führungskräfte (FKs), mit denen gearbeitet wird, können dann Änderungen und auch Ergänzungen vornehmen und die Prozesse genauer definieren. Es kann auch mit Nicht-Führungskräften gearbeitet werden, um deren Perspektiven und Erfahrungen mit einzubeziehen. Die Erfahrung der Mitarbeiter*innen, die mit der Umsetzung des Prozesses bzw. einzelner Prozessschritte vertraut sind - vielfach Inhaber*innen des Prozesswissens - kann das Ergebnis der Analyse bereichern und zeitgleich die Akzeptanz unter den MA steigern.
- In einem nächsten Schritt wird hinterfragt, welche Abteilungen/welche Personen für diese Prozesse verantwortlich sind. Dies ist eine erste „Grobgliederung“ der Tätigkeiten und Zuständigkeiten.

Zuständigkeiten der Personen festlegen und aufzeigen

- In diesem Schritt werden nun Personen/Abteilungen den einzelnen Prozessen zugeordnet. Oft ist dies eindeutig, doch gerade in kleinen UN gibt es hier oft Überschneidungen in den Zuständigkeiten. Hier ist es wichtig, diese Überschneidungen aufzuzeigen, da sich gerade dadurch schwierige Situationen ergeben könnten.
- Im nächsten Schritt erklären die FKs oder auch je nach Kontext die MA wie die einzelnen Schritte (Prozesse) ablaufen und wie die Weitergabe der Informationen erfolgt.



- Hier ist es auch wichtig, zu hinterfragen, wie die Informationen weitergegeben werden: Laufzettel, mündlich, per Mail, etc.
- Allgemein sollte sichergestellt werden, dass die Berater*innen mögliche **Diskriminierung** in den Prozessstrukturen erkennen und konkrete Handlungsempfehlungen geben können, um diese zu verhindern.

Interpretation der Schnittstellen, Informationsweitergaben und Dokumentation

Folgende Punkte sind für die Interpretation und das Hinterfragen der einzelnen Prozessschritte wichtig

- Schnittstellen: sind diese eindeutig; sollten/können diese reduziert werden?
- Informationsfluss: ausreichend, genau, muss öfters nachgefragt werden etc.?
- Dokumente: wie wird was übergeben, Zuständigkeiten, Eindeutigkeit, PC-Ablage- und Ordnersysteme, etc.
- Zeitverlust: gibt es zeitliche Lücken, Stress, etc. durch diese aufgezeigten Abläufe?
- Ansprechen der Themen wie Gleichstellung der Geschlechter, Anti-Diskriminierung und ökologische Nachhaltigkeit.

Mit diesem Aufzeigen können sogenannte Schwachstellen jedoch auch gut funktionierende Prozesse aufgezeigt werden. Das UN kann dadurch angeregt werden hier genauer hinzuschauen und zu hinterfragen.

Probleme identifizieren & Prozess verbessern

Ausgehend von dieser Arbeitsgrundlage lässt sich nun ein Soll-Konzept ableiten. Dafür werden zunächst die wichtigsten Probleme identifiziert.

Es können Prozesse identifiziert werden, in denen Formen der Diskriminierung (bspw. Alter, Geschlecht, Ableismen) auftreten (bspw. im Rahmen der Personalgewinnung) oder unnötig viele Ressourcen verbraucht/verschwendet werden. Dann sollte das UN entsprechende Maßnahmen setzen, indem dies auch in den Prozessen reflektiert wird.

Um die Schwachstellen (Überschneidungen, Lücken) sichtbar zu machen kann man mit roten Pfeilen kennzeichnen. Grüne Pfeile können aufgezeichnet werden, um die unproblematischen Übergänge sichtbar zu machen.

In einem nächsten Schritt werden versucht die Problemstellen (rote Pfeile) zu eliminieren bzw. zu verbessern.

Gesamte Prozesslandkarte aufzeigen

Dieser vierte Schritt wird gemacht, um die Eingliederung der Teilprozesse in den gesamten Prozessablauf des Unternehmens aufzuzeigen. Dies soll die inhaltliche Arbeit abrunden und die Möglichkeit geben weitere Schritte zu setzen.

Den Blick auf die gesamte Prozesslandkarte ist für ein UN, das sich hier noch nie Gedanken darüber gemacht hat, wertvoll.



3. Weiterführende Informationen

<https://refa.de/service/refa-lexikon/makigami>

(Stand 28.3.2025)

[Was ist ein Prozessmodell? Eine einfache Erklärung](#)

(Stand 28.08.2025)

Quelle:

<https://www.business-wissen.de/hb/vorlage-fuer-die-prozessanalyse-und-prozessplanung/>

(stand 28.08.2025)