



Der Ausnahmefall ist der ehrlichste Prozesstest.

Solange alles nach Plan läuft, wirken viele Prozesse stabil.

Die Qualität zeigt sich erst, wenn der vorgesehene Ablauf nicht mehr trägt.



— DER IDEALWEG

Solange alles nach Plan läuft, wirkt der Prozess stabil.

Die Informationen sind vorhanden. Das System funktioniert.
Die zuständige Person ist erreichbar. Und der Vorgang passt in das vorgesehene Schema.

Im Idealweg bleibt vieles unsichtbar.

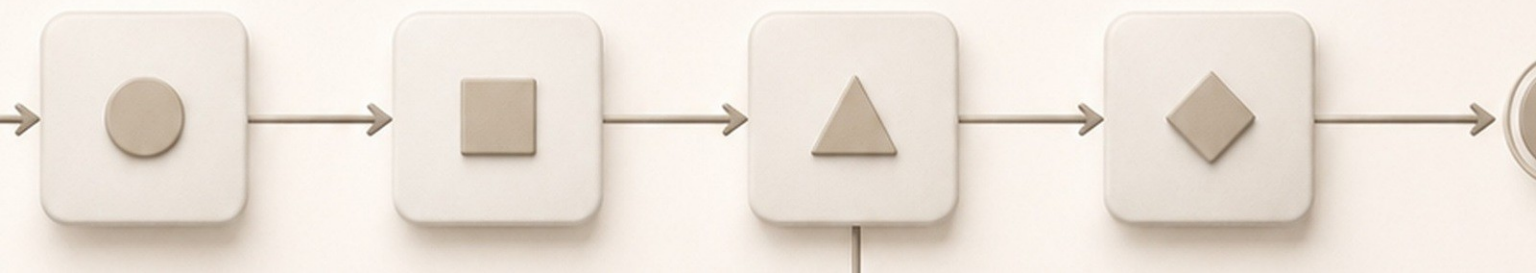


DER AUSNAHMEFALL

Die Qualität zeigt sich erst, wenn etwas fehlt.

Eine Information kommt nicht an. Ein System fällt aus.
Eine Zuständigkeit ist ungeklärt. Oder ein Anliegen passt nicht in den
Standardprozess.

Dann zeigt sich, was den Prozess wirklich trägt.



DIE PRÜFFRAGEN

Dann werden die entscheidenden Fragen sichtbar.

Wer darf entscheiden? Wo liegt das notwendige Wissen?
Wie wird die Abweichung dokumentiert? Wer übernimmt den weiteren Weg?

Und wie gelangt die Erfahrung zurück in den Prozess?

 FAZIT

Ausnahmen sind kein Randproblem.

Sie zeigen, ob ein Prozess wirklich verstanden, verantwortlich geführt und belastbar gestaltet wurde.

Der Ausnahmefall ist der ehrlichste Prozesstest.