

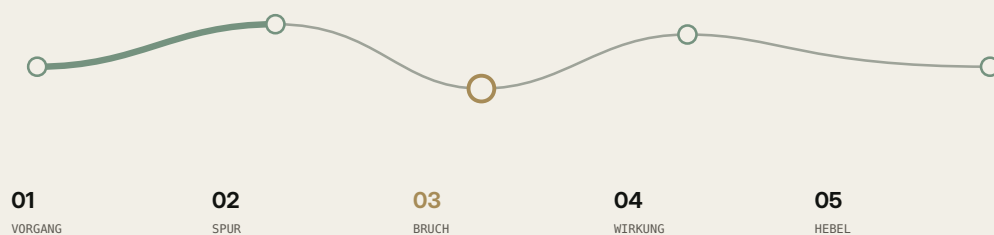
NBC PROCESS DECISION GUIDE · 2026.6

Prozesskosten sichtbar machen.

Nicht den Sollprozess optimieren.
Den echten Vorgang verstehen.

Ein unabhängiger Prüfpfad vom realen Fall zur belegten Ursache, wirtschaftlichen Wirkung und zum kleinsten wirksamen Hebel.

VOM VORGANG ZUR ENTSCHEIDUNG



PERSPEKTIVE

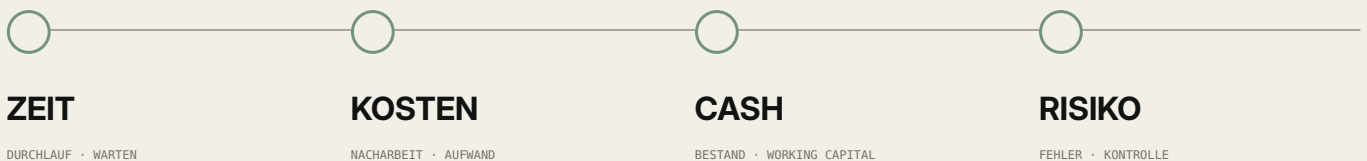
Ein schlechter Prozess sieht selten schlecht aus. Er fühlt sich nur teuer an.

Wartezeit, Rückfragen, Excel-Nebenwege und Doppelarbeit sind Symptome. Entscheidend ist nicht, dass sie existieren, sondern **wo der reale Vorgang seinen direkten Weg verlässt**.

Ein Prozessdiagramm ist deshalb nur eine Hypothese. Belastbar wird die Diagnose erst, wenn ein abgeschlossener Fall Ende-zu-Ende verfolgt wird - inklusive Systemspur, Ausnahmen und Verantwortung.

BUSINESS VALUE LENS

Wo bindet der Bruch wirtschaftliche Wirkung?



NBC PRINCIPLE

Nicht den Sollprozess erklären. Einen echten Vorgang verfolgen.

SIGNATURE TOOL

Einen echten Vorgang verfolgen. Den ersten Bruch markieren.

Der Umweg
ist die Evidenz.

Nicht der Sollprozess ist die Referenz, sondern der konkrete Weg eines abgeschlossenen Falls - inklusive Nebenweg, Rückfrage und Wartezeit.

KERNPROZESS

Auftrag

12:04 · FALL 4711

ERP

12:06 · DIREKTER WEG

NEBENWEG

Excel

12:09 · SYSTEMBRUCH

Rückfrage

12:12 · MAIL

WARTEZEIT /
BELEG

ERSTER BRUCH

ERP → Excel

Status

3 H SP 15:16 · ERP-LOG

Weiterlauf**1 · FOLGEN**

EINEN ABGESCHLOSSENEN FALL ENDE-ZU-ENDE LESEN

2 · MARKIEREN

DEN ERSTEN WECHSEL AUS DEM DIREKTEN WEG LOKALISIEREN

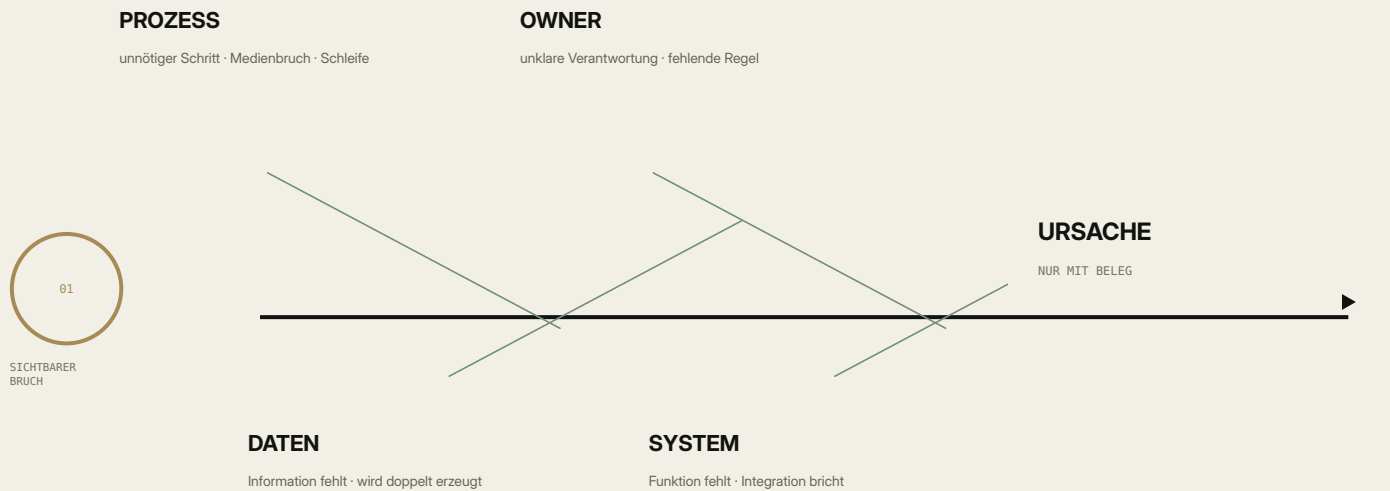
3 · BELEGEN

ZEITSTEMPEL, SYSTEMSPUR, MAIL ODER DOKUMENT SICHERN

DIAGNOSE + BUSINESS VALUE

Vom sichtbaren Bruch zur belegten Ursache.

Ein Symptom ist noch kein Automatisierungsauftrag. Prüfen Sie zuerst, welche Ursache den direkten Weg verlässt – und ob daraus messbare Wirkung entsteht.



VALUE GATE

ZEIT

DURCHLAUF · WARTEN

KOSTEN

NACHARBEIT · AUFWAND

CASH

BESTAND · WORKING CAPITAL

RISIKO

FEHLER · KONTROLLE

ENTSCHEIDUNGSREGEL

Technologie folgt einer belegten Ursache. Nicht umgekehrt.

ENTFERNEN

wenn der Schritt keinen fachlichen Wert erzeugt

KLÄREN

wenn Owner, Regel oder Information fehlen

DIGITALISIEREN

wenn Ursache und Business Value belastbar belegt sind

NACHWEIS

Die Arbeit dauert Minuten. Der Prozess dauert Tage.

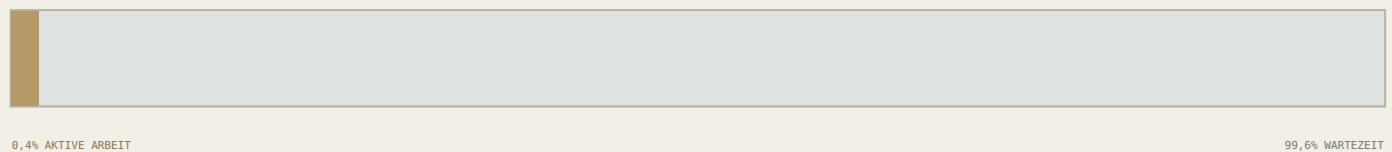
Wirtschaftliche Wirkung liegt häufig zwischen den Arbeitsschritten. Deshalb müssen aktive Arbeit und Wartezeit getrennt sichtbar werden.

ILLUSTRATIVE ZEITSPUR · 4 MIN ARBEIT · 3 H WARTEN · 7 MIN ARBEIT · 2 TAGE WARTEN

99,6%

DER ZEIT IST WARTEN

11 Minuten aktive Arbeit stehen in diesem Beispiel rund 51 Stunden Wartezeit gegenüber.



11 MIN vs. 51 H

ARBEIT / WARTEN IM BEISPIEL

Die relevante Optimierungsfrage lautet deshalb nicht nur: „Wie automatisieren wir den Schritt?“ Sondern: „Warum wartet der Fall?“

9,4 → 3,3

ARBEITSTAGE DURCHLAUFZEIT · DOKUMENTIERTER CASE

Drei vollständige Monate · ca. 1.100 Retouren/Monat. Einzelfall - kein allgemeiner Benchmark.

EVIDENZ VOR HEBEL



Start- und Endzeit belegt



erster Bruch lokalisiert



Ursache + Owner benannt



Business Value berechenbar

NBC PRINCIPLE

MESSEN > MEINEN

Der Case ist Evidenz für die Methode - nicht ein allgemeines Versprechen.

TEAR-OUT WORKING SHEET

Ein Fall. Vier Stationen. Eine Entscheidung.

Nehmen Sie einen abgeschlossenen Vorgang. Folgen Sie der Spur – und schreiben Sie nur auf, was Sie tatsächlich belegen können.

**01 · REALER FALL**

REALITÄT

Welcher konkrete Vorgang?

Wo beginnt und endet er wirklich?

02 · ERSTER BRUCH

EVIDENZ

Wo verlässt der Fall den direkten Weg?

Welcher Beleg zeigt das?

03 · WIRKUNG

BUSINESS VALUE

Was kostet die Reibung?

Welche Kennzahl verändert sich?

04 · HEBEL

ENTSCHEIDUNG

Was ist jetzt belegt?

Was würden Sie noch nicht automatisieren?

STOP / GO

Fehlen Evidenz oder Business Value, endet die Entscheidung hier – nicht bei der Technologieauswahl.

ZUM SCHLUSS

Der beste Prozess beginnt nicht mit Automatisierung.

Sondern mit einem echten Fall, dessen Bruch und Wirkung Sie belegen können.

01

Realität vor Sollbild. Ein Prozessdiagramm ist eine Hypothese. Der reale Vorgang entscheidet.

02

Evidenz vor Maßnahme. Der erste belegte Bruch ist der Startpunkt der Diagnose.

03

Business Value vor Technologie. Erst Wirkung und Ursache bestimmen den kleinsten sinnvollen Hebel.

BRINGEN SIE EINEN REALEN VORGANG MIT

Wir folgen ihm Ende-zu-Ende, markieren den ersten Bruch und quantifizieren die wirtschaftliche Wirkung - bei Ihnen im Unternehmen oder mit Remote-Vorbereitung.

Ich freue mich auf das Gespräch.

KONKRETEN PROZESSFALL BESPRECHEN

newbusinessconsulting.de/it-prozessanalyse



STEFFEN FLEMMER

NEW BUSINESS CONSULTING