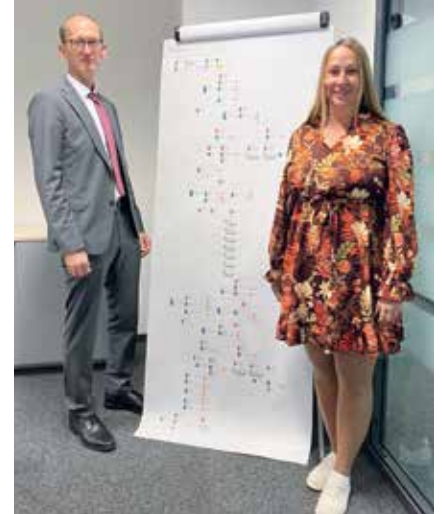




Prozessverantwortliche **Melanie Hanl** präsentiert eine Instanz beim Assessment.



Prozesseigner **Gottfried Kienesberger** und Prozessteammitglied **Tamara Markt** mit dem „fertigen“ Prozess in der ARIS-Darstellung.



Bei der Verleihung des Prozess-Awards 2026 hat das ABB mit dem assessierten Prozess den Kategorie-Sieg in der Kategorie Managementprozesse errungen hat. Bei der Verleihung im Zuge des Prozessmanagement-Summits, der größten jährlichen Vernetzung von Prozess-Spezialisten im deutschsprachigen Raum, hat Sektionschefin **Angelika Schätz** zusammen mit ABB-Vorstand **Christian Ackerler** stellvertretend für das Prozessteam die Ehrenurkunde vom geschäftsführenden Vorstand der GP (Gesellschaft für Prozessmanagement) übernommen.

DRUCK VERSTÄRKEN, ZEIT EINSPAREN, BUNTE KÄSTCHEN ZEICHNEN

Prozess-Assessment im ABB

Ist die Rede von Prozessmanagement, reduziert sich die allgemeine Meinung oft auf die 3 Gedanken aus der Überschrift. Zugegeben – bunte Kästchen werden auch bei uns gezeichnet, aber die wirkliche Arbeit und auch der Nutzen entsteht woanders.

Im letzten Jahr hat ein kleines virtuelles Team aus Prozessenthusiasten im ABB begonnen, Prozessmanagement auch im ABB umzusetzen. Einige Prozesse wurden unter Begleitung unserer zertifizierten (Senior)Process-Manager „nach Lehrbuch“ des Prozessmanagements im Zuge der 4-Schritte-Methode erarbeitet, viele Schnittstellenthemen aufgegriffen, Verbesserungspotenziale gehoben, Grundlagendokumente entworfen und stetig weiterentwickelt.

Im Frühling stellte sich dann die Frage: Wo stehen wir damit? Erfüllen wir die ISO/IEC-Norm 33000? Nun, manche Fragen lassen sich objektiv beantworten.

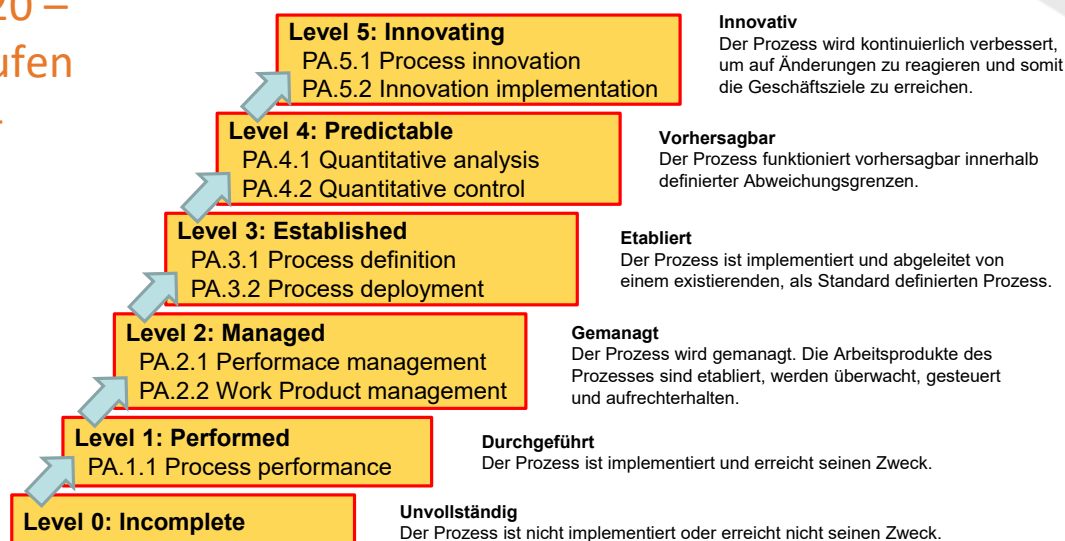
Von der Ermittlungsbehörde zum „Prüfling“

Das war der Startschuss, uns als Behörde mit einem unserer Prozesse einem externen Assessment durch die Gesellschaft für Prozessmanagement Österreich zu unterziehen und, ganz ungewohnt, von der Seite der ermittelnden Behörde in die Rolle des „geprüften Klienten“ zu wechseln.

Im Zuge des Assessments eroberten viele neue Begriffe unsere Sprachenwelt. Die „process capability“, also die Prozessfähigkeit, und der „capability level“, der konkrete Reifegrad des Prozesses wurden gem. ISO 33000 in den Levels 1 bis 5 beurteilt und einer detaillierten Bewertung unterzogen. Die besondere Herausforderung in diesem Zusammenhang ist, dass beim Assessment nicht einzelne Punkte gesondert bewertet werden, sondern wie bei einem Kartenhaus von unten nach oben jede Ebene, jeder Level, nahezu perfekt gebaut sein muss (mind. 85 % der möglichen Punkte), um den nächsten überhaupt erreichen zu können.



ISO/IEC 33020 – Fähigkeitsstufen und Prozess- attribute



Quelle: eigene Darstellung; in
Anlehnung an Han van Loon,
2017, S. 67

© GP

54

prozesse.at

Den Vergleich nicht scheuen

Vorstand Christian Ackerler hat einen klaren Zugang zum Assessment: „Man darf den objektiven Vergleich nicht scheuen, wenn man ernsthaftes Interesse daran hat zu erfahren, wo man steht. Das Assessment bringt uns im Amt die Gewissheit, die von unseren operativen Kolleginnen und Kollegen in ihrer täglichen Arbeit geforderte Qualität auch in den Managementmethoden zu gewährleisten.“

Das Prozessteam rund um den Prozesseigner, Gottfried Kienesberger, und die Prozessverantwortliche, Melanie Hanl, erarbeitete gemeinsam mit ihrem Prozess-Coach Manuela Schneller den Kernprozess „Parteienstellung im gerichtlichen Finanzstrafverfahren wahrnehmen“ und präsentierte Mitte September dem externen Lead-Assessor und seinem Co-Assessor verschiedene Instanzen (darunter sind verschiedene

Prozessvariationen zu verstehen), die Dokumentenlenkung, Schnittstellenthemen, Rollendefinitionen, Ergebnisanalysen, die Kommunikationsschiene über die Dienststellenseite, Strategieableitung, verwirklichte Innovationen und vieles mehr.

Mit Spannung wurde dem Team am Ende eines sehr anstrengenden, aber auch lehrreichen Tages unmittelbar das Ergebnis verkündet: der ausgezeichnete Level 4 von 5 wurde erreicht, einige Entwicklungspotentiale z. B. in Bezug auf statistische Wirkungsanalysen verhinderten leider die Erreichung des absoluten Top-Levels, obwohl sich auch die Innovationsfähigkeit unseres

Prozesses (Level 5) schon auf einem sehr guten Niveau befindet. Die Justifications, also Empfehlungen des Assessors, nehmen wir sehr gerne auf und werden sie zukünftig in unsere Arbeit einfließen lassen.

Die Gratulation des Assessors zu diesem „sehr guten Ergebnis“ stellt natürlich in erster Linie ein großes Kompliment an das konkrete Prozessteam dar, bedeutet aber auch für die Umsetzung des Prozessmanagements im ABB, dass wir einen qualitativ hochwertigen Weg gefunden haben und diesen auch kontinuierlich weitergehen werden.

Manuela Schneller, ABB

Ein Prozess-Assessment ist eine systematische Messung eines oder mehrerer Prozesse gegen ein standardisiertes Prozessmodell. Assessments weisen Ähnlichkeiten zu Audits auf, jedoch wird bei einem Audit die Erfüllung eines Standards verifiziert, bei einem Assessment wird hingegen die Effektivität des Prozesses gemessen.

(Gesellschaft für Prozessmanagement)