



# Problemlösungsprozess (PLP)

Eine strukturierte Methode zur systematischen Lösung komplexer beruflicher Herausforderungen



# Was ist der Problemlösungsprozess?

## Ihre Vorteile

Der PLP ermöglicht Ihnen eine strukturierte Herangehensweise an komplexe Problemstellungen. Sie lernen, Probleme systematisch zu analysieren, Ursachen zu identifizieren und nachhaltige Lösungen zu entwickeln.

## Ziele dieser Arbeitsanleitung

- Sichere Anwendung einer Standardmethode zur Problemlösung
- Einheitliche Nutzung von Werkzeugen und Tools
- Effiziente Zusammenarbeit im Team
- Nachhaltige und messbare Ergebnisse

# Die 6 Phasen des Problemlösungsprozesses

Der PLP gliedert sich in sechs aufeinander aufbauende Phasen, die Sie Schritt für Schritt durch den gesamten Problemlösungsprozess führen. Jede Phase hat spezifische Ziele, Methoden und Ergebnisse, die nahtlos in die nächste Phase überleiten.

01

## Zielstellung und Soldefinition

Klare Definition des gewünschten Zielzustands

02

## GAP-Analyse

Ermittlung der Abweichung und Ursachenforschung

03

## Lösungsfindung

Entwicklung und Bewertung von Lösungsansätzen

04

## Lösungsplanung

Detaillierte Planung der Umsetzungsschritte

05

## Lösungsumsetzung

Praktische Implementierung der geplanten Maßnahmen

06

## Wirksamkeitsanalyse

Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung



## Leitfragen zur Zielstellung

### Erkennungsmerkmale


Woran erkenne ich konkret, dass das Problem gelöst ist? Welche messbaren Kriterien kann ich anlegen?

### Zielzustand

Was ist dann die Situation? Wie sieht der gewünschte Endzustand detailliert aus?

### Erfolgsparemeter

Welche Kennzahlen oder Indikatoren zeigen mir, dass ich das Ziel erreicht habe?

 **Wichtig:** Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für diese Phase. Eine klare Zieldefinition ist entscheidend für den Erfolg des gesamten Prozesses. Dokumentieren Sie alle Erkenntnisse schriftlich.

# GAP-Analyse durchführen

In der zweiten Phase analysieren Sie die Lücke (GAP) zwischen dem aktuellen Ist-Zustand und dem in Phase 1 definierten Soll-Zustand. Dabei identifizieren Sie systematisch alle Ursachen, die zu dieser Abweichung führen.

1

## GAP ermitteln

Konkrete Abweichung zwischen Ist und Soll quantifizieren

2

## Ursachen erarbeiten

Alle möglichen Ursachen ohne Bewertung sammeln

3

## Ursachen clustern

Hauptursachen strukturiert im Ishikawa-Diagramm ordnen



## Methode: Brainstorming für Ursachen

### Grundregeln

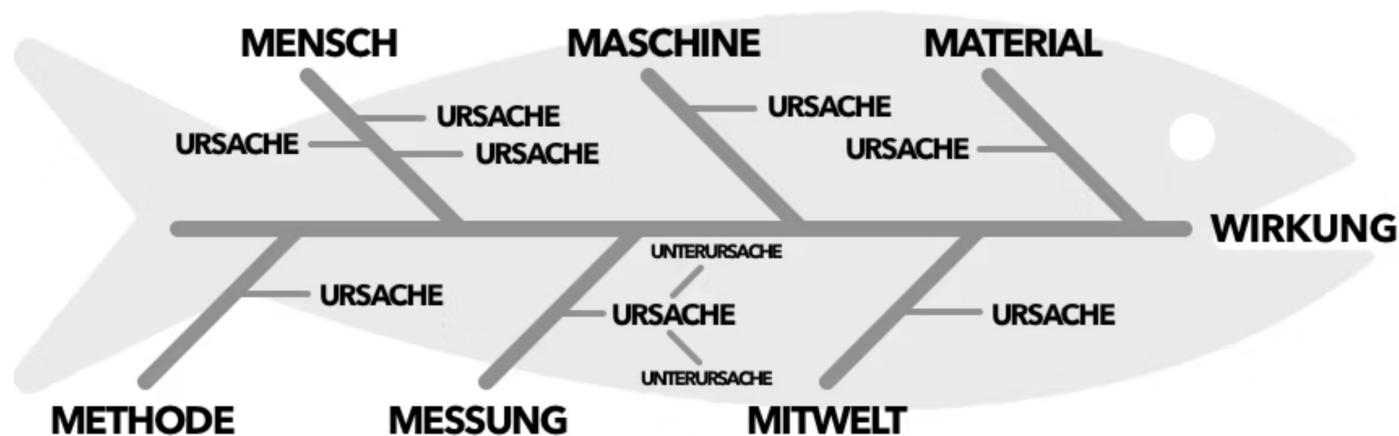
- Alles darf genannt werden – keine Idee ist zu abwegig
- Keine Bewertung während der Sammlung
- Quantität vor Qualität in dieser Phase
- Alle Teilnehmenden haben gleiches Rederecht
- Bauen Sie auf Ideen anderer auf

### Tipps für effektives Brainstorming

Nutzen Sie visuelle Hilfsmittel wie Haftnotizen oder digitale Whiteboards. Setzen Sie ein Zeitlimit, um Fokus zu bewahren. Dokumentieren Sie alle Beiträge wertfrei.



# Das Ishikawa-Diagramm verstehen



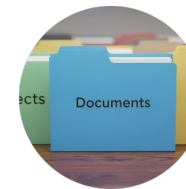
## Die Fischgräten-Struktur

Die Gräten stellen die verschiedenen Ursachenkategorien dar, die zum Problem führen



## Der Fischkopf

Der Kopf des Fisches charakterisiert die Wirkung – das Hauptproblem oder das zu erreichende Ziel



## Ursachen clustern

Ordnen Sie Ihre gesammelten Ursachen systematisch den Hauptkategorien zu (z.B. Mensch, Maschine, Material, Methode, Milieu)



### 💡 PHASE 3

## Lösungsfindung

Nachdem Sie die Ursachen identifiziert haben, entwickeln Sie in Phase 3 konkrete Lösungsansätze. Auch hier gilt zunächst: Kreativität ohne Einschränkungen, bevor Sie zur Bewertung übergehen.

### Lösungssuche

Sammeln Sie im Brainstorming alle denkbaren Lösungsansätze. Jede Idee wird ohne Bewertung aufgenommen. Ermutigen Sie kreatives und querdenkendes Vorgehen.

### Lösungsbewertung

Nutzen Sie eine Entscheidungsmatrix, um die gesammelten Lösungen systematisch zu bewerten und die vielversprechendsten Ansätze zu identifizieren.

# Die Entscheidungsmatrix anwenden

Lösungsoptionen				
	Wirksamkeit	Umsetzbarkeit	Kosten	Zeitaufwand
Lösungsoptionen				
	4	5	3	4
Lösung A	3	4	3	4
Lösung B	4	4	3	4
Lösung C	3	3	2	3
Lösung D	5	3	4	3
2	2	5	5	3

## Bewertungskriterien

Bewerten Sie jede Lösungsoption nach mehreren Kriterien und gewichten Sie diese nach Wichtigkeit: Zum Beispiel:

- **Wirksamkeit:** Wie gut löst der Ansatz das Problem?
- **Umsetzbarkeit:** Wie realistisch ist die Implementierung?
- **Kosten:** Welche finanziellen Ressourcen werden benötigt?
- **Zeitaufwand:** Wie lange dauert die Umsetzung?
- **Risiko:** Welche Risiken sind damit verbunden?

## Vorgehen

1. Definieren Sie alle relevanten Bewertungskriterien
2. Gewichten Sie die Kriterien nach Wichtigkeit (z.B. 1-5)
3. Bewerten Sie jede Lösung für jedes Kriterium (z.B. 1-10)
4. Multiplizieren Sie Bewertung × Gewichtung für jeden Wert
5. Summieren Sie die Gesamtpunkte pro Lösung
6. Die Lösung mit der höchsten Punktzahl ist die empfohlene Option

Je nach Zielstellung ist auch eine Kombination aus Lösungen denkbar.

 PHASE 4

## Lösungsplanung strukturiert angehen

In der vierten Phase planen Sie die Umsetzung Ihrer gewählten Lösung im Detail. Eine sorgfältige Planung ist entscheidend für eine erfolgreiche Implementierung.

### **GANTT-Diagramm erstellen**

Nutzen Sie ein GANTT-Diagramm zur zeitlichen Planung. Excel bietet hierfür praktische Vorlagen, die Sie an Ihre Bedürfnisse anpassen können.

### **Maßnahmenplanung**

Erstellen Sie eine detaillierte Aktionsliste mit konkreten Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Terminen.

### **Ressourcen einplanen**

Berücksichtigen Sie benötigte Ressourcen wie Zeit, Budget, Personal und Material in Ihrer Planung.



# Die Aktionsliste im Detail

Eine strukturierte Aktionsliste ist Ihr zentrales Steuerungsinstrument während der Umsetzung. Sie sorgt für Transparenz und Verbindlichkeit im Team.

1

## Was?

Beschreiben Sie jede Maßnahme präzise und messbar

2

## Wer?

Benennen Sie einen konkreten Verantwortlichen

3

## Bis wann?

Setzen Sie realistische, aber verbindliche Termine

4

## Status?

Dokumentieren Sie den aktuellen Bearbeitungsstand

📌 **Praxis-Tipp:** Aktualisieren Sie die Aktionsliste regelmäßig in Teambesprechungen. So behalten Sie den Überblick und können frühzeitig auf Abweichungen reagieren.

 PHASE 5

## Lösungsumsetzung in die Praxis

Jetzt setzen Sie Ihre sorgfältig geplanten Maßnahmen in die Tat um. Die Umsetzungsphase erfordert konsequentes Handeln, regelmäßige Kommunikation und die Bereitschaft, auf unvorhergesehene Herausforderungen zu reagieren.

### Erfolgsfaktoren

- Klare Kommunikation mit allen Beteiligten
- Konsequente Verfolgung der Aktionsliste
- Regelmäßige Status-Updates im Team
- Flexibilität bei Anpassungsbedarf

### Wichtige Aktivitäten

- Führen Sie regelmäßige Team-Meetings durch
- Dokumentieren Sie Fortschritte und Herausforderungen
- Eskalieren Sie Probleme rechtzeitig
- Feiern Sie Zwischenerfolge



# Kommunikation während der Umsetzung



## Regelmäßige Team-Meetings

Halten Sie wöchentliche oder zweiwöchentliche Abstimmungen ab, um Fortschritte zu besprechen und Hindernisse gemeinsam zu lösen.



## Stakeholder informieren

Kommunizieren Sie wichtige Meilensteine und Fortschritte aktiv an alle relevanten Stakeholder, um Unterstützung zu sichern.

## Wirksamkeitsanalyse durchführen

In der letzten Phase überprüfen Sie systematisch, ob Ihre Lösung die gewünschte Wirkung erzielt hat. Dies schließt den Kreis zum in Phase 1 definierten Zielzustand.

1

### Zielerreichung messen

Vergleichen Sie die erreichten Ergebnisse mit den definierten Zielkriterien aus Phase 1

2

### Abweichungen analysieren

Identifizieren Sie eventuelle Abweichungen und untersuchen Sie deren Ursachen

3

### Anpassungen vornehmen

Leiten Sie bei Bedarf Korrekturmaßnahmen ein und optimieren Sie die Lösung

4

### Erkenntnisse sichern

Dokumentieren Sie Learnings für zukünftige Problemlösungsprozesse



# Erfolgsmessung konkret gestalten

## Quantitative Kennzahlen


Nutzen Sie messbare Indikatoren zur objektiven Bewertung:

- Zeitersparnis in Prozent oder absoluten Werten
- Kostenreduktion oder Effizienzsteigerung
- Fehlerquoten oder Qualitätsmetriken
- Kundenzufriedenheit oder NPS-Werte

## Qualitative Bewertung

Berücksichtigen Sie auch nicht-messbare Aspekte:

- Mitarbeiterzufriedenheit und Akzeptanz
- Verbesserte Zusammenarbeit im Team
- Positive Veränderungen in Prozessen
- Kulturelle oder organisatorische Effekte

 **Wichtig:** Geben Sie der Lösung ausreichend Zeit zum Wirken, bevor Sie die finale Bewertung vornehmen. Manche Effekte zeigen sich erst nach mehreren Wochen.



#### ERFOLGSFAKTOREN

## Was macht einen PLP erfolgreich?



### Teamarbeit

Binden Sie alle relevanten Personen frühzeitig ein und schaffen Sie ein gemeinsames Problemverständnis



### Systematik

Folgen Sie konsequent dem strukturierten Ablauf und überspringen Sie keine Phasen



### Dokumentation

Halten Sie alle Schritte, Entscheidungen und Erkenntnisse nachvollziehbar fest



### Anpassungsfähigkeit

Bleiben Sie flexibel und passen Sie Ihre Vorgehensweise bei Bedarf an die Situation an

# Typische Stolpersteine vermeiden

Lernen Sie aus den häufigsten Fehlern, die bei der Anwendung des Problemlösungsprozesses auftreten können, und wie Sie diese vermeiden.

## **Zu schnelle Lösungssuche**

Viele Teams springen direkt zu Lösungen, ohne das Problem und seine Ursachen gründlich analysiert zu haben. Investieren Sie ausreichend Zeit in die Analyse.

## **Mangelnde Beteiligung**

Wenn wichtige Stakeholder nicht eingebunden sind, fehlt später oft die Unterstützung. Identifizieren Sie frühzeitig alle relevanten Personen.

## **Unklare Zieldefinition**

Ohne klares Ziel ist die Erfolgsmessung unmöglich. Nehmen Sie sich Zeit für eine präzise Zieldefinition in Phase 1.

## **Fehlende Nachverfolgung**

Viele Lösungen scheitern an mangelnder Konsequenz bei der Umsetzung. Etablieren Sie ein strukturiertes Controlling.

## Ihre nächsten Schritte



### So starten Sie erfolgreich

1. **Wählen Sie ein geeignetes Problem:** Beginnen Sie mit einem überschaubaren, aber relevanten Problem aus Ihrem Arbeitsalltag
2. **Stellen Sie Ihr Team zusammen:** Identifizieren Sie alle relevanten Personen und laden Sie sie zur Mitarbeit ein
3. **Planen Sie ausreichend Zeit ein:** Ein vollständiger PLP benötigt je nach Komplexität mehrere Wochen
4. **Nutzen Sie die richtigen Tools:** Bereiten Sie Templates für Ishikawa, Prioritätenmatrix und Aktionsliste vor
5. **Starten Sie mit Phase 1:** Definieren Sie gemeinsam ein klares, messbares Ziel

## Viel Erfolg bei Ihrer Problemlösung!

Mit dem strukturierten Problemlösungsprozess haben Sie ein bewährtes Werkzeug an der Hand, um auch komplexe Herausforderungen systematisch und nachhaltig zu lösen. Bleiben Sie diszipliniert in der Anwendung der Methode, binden Sie Ihr Team aktiv ein und dokumentieren Sie Ihre Fortschritte konsequent.

„Ein Problem ist halb gelöst, wenn es klar formuliert ist.“

