

# Das Storyboard als Regisseur für (agile) Prozesse



# WAS



# WARUM

SCRIBBLE

# WIE



# PROZESSVISION

Warum entwickeln wir den / diese Prozess(e)?  
Was ist der Zweck / Sinn dieses gesamten Scribble-Projektes?  
Was treibt uns an? Was ist der Auslöser dafür?

Wer ist der Kunde? Wer wird den / diese Prozess(e) bei uns intern durchführen?



## ZIELGRUPPE

Welche Bedürfnisse adressiert der / diese Prozess(e)? Welche Anforderungen / Probleme löst der Prozess?



## BEDÜRFNIS

Was sind die Besonderheiten dieser(s) Prozesse(s)? Welche Eigenschaften sind entscheidend für die Erfüllung der Bedürfnisse?



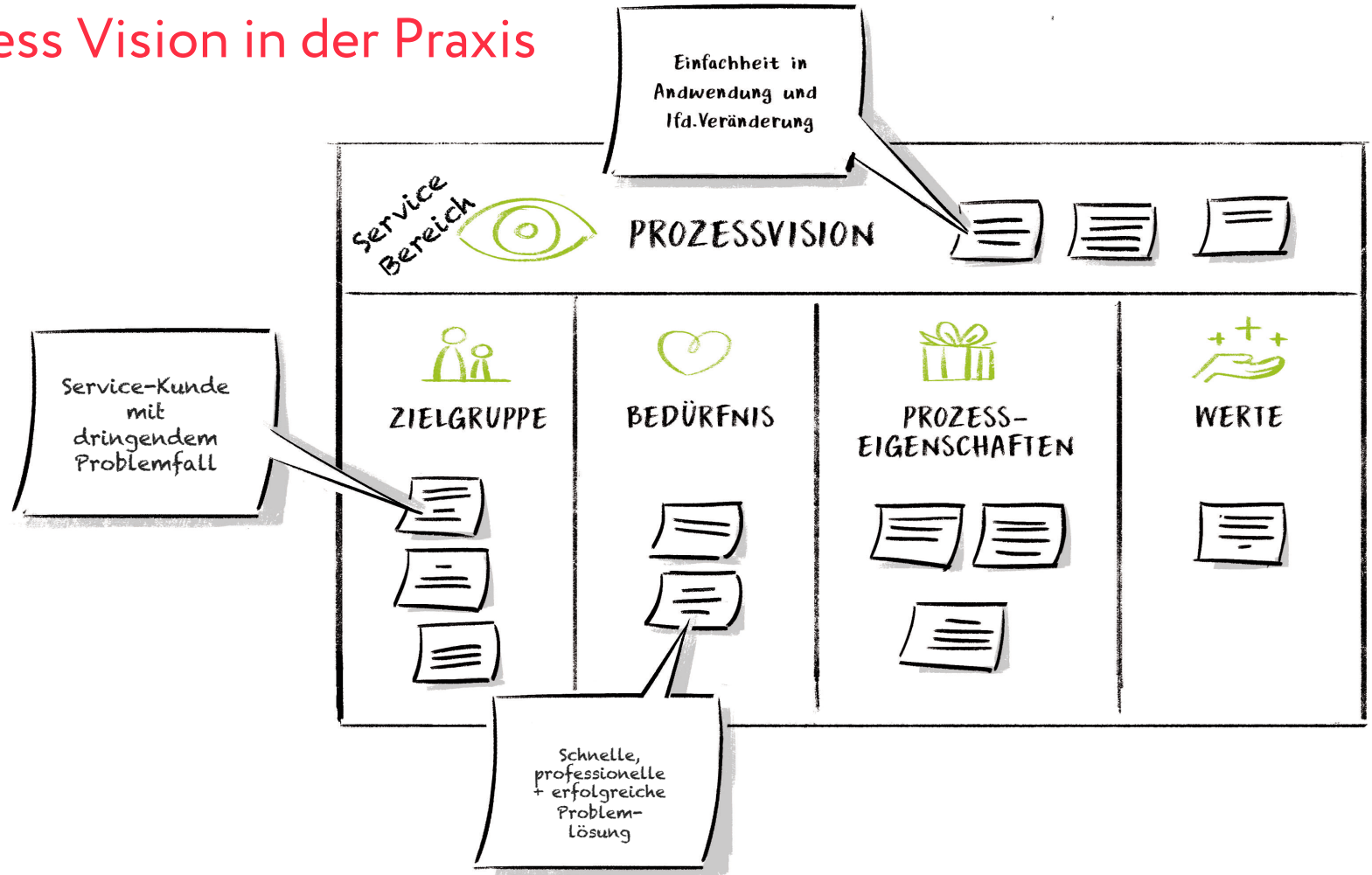
## PROZESS- EIGENSCHAFTEN

Welchen Wert hat der/diese Prozess(e) für unsere Kunden? Warum lohnt es sich für uns, in diese(n) Prozess(e) zu investieren?




## WERTE

# Prozess Vision in der Praxis




# Scribble – Methode für agiles Prozessmanagement

## Prozess Vision in der Praxis



Warum?	Der Planungsprozess soll verbessert, beschleunigt werden.	Verbesserung mit mehr Kundenfokussierung	Transparenz schaffen für alle Prozessbeteiligten schaffen	Einfachheit des Prozesses
Antreiber / Auslöser:	SEV als Pilotprojekt für Umsetzung des HH-Tektes	Große Unzufriedenheit Kunden bei vergangenen Sperrungen?	Große Baustellen mit langem SEV als Auslöser?	agiler Prozess? - lernen aus den vergangenen Durchläufen
Zweck / Sinn?	SEV soll so gut sein, dass wir die Fahrgäste im ÖPNV halten.	wenig Anlass geben für Beschwerden durch Fahrgäste	Akzeptanz und Verständnis der Fahrgäste für SEV	




### PROZESSVISION

Warum entwickeln wir den / diese Prozess(e)?  
Was ist der Zweck / Sinn dieses gesamten Scribble-Projektes?  
Was treibt uns an? Was ist der Auslöser dafür?

Prozessname:  
Planung SEV

---

Wer ist der Kunde? Wer wird den / diese Prozess(e) bei uns intern durchführen?



### ZIELGRUPPE

Kund'innen

Fahrgäste, die unmittelbar vom SEV betroffen sind


Fahrgäste, die mittelbar vom SEV betroffen sind (Anwohner; Fahrgäste der "Ausweichlinien")

Prozessbeteiligte (Intern)

Prozessbeteiligte, die in den Planungsprozess eingebunden sind


Personas: Paul, Johanna, Linh, Erna, Konstantin, Svetlana

Welche Bedürfnisse adressiert der / diese Prozess(e)? Welche Anforderungen / Probleme löst der Prozess?



### BEDÜRFNIS


Kund'innen



Erna Maria Johansen


Bedürfnis nach Sicherheit / Einfachheit / Komfort

Kund'innen



Konstantin Kramer

Bedürfnis nach Flexibilität und Spontanität



Svetlana Danilovitch


Bedürfnis nach Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit, Vertrauen

Intern

Beitrag zu gutem SEV leisten

Nachvollziehbare Prozessschritte

Was sind die Besonderheiten dieser(s) Prozesse(s)? Welche Eigenschaften sind entscheidend für die Erfüllung der Bedürfnisse?



### PROZESS-EIGENSCHAFTEN

Bedürfnisse von Kunden werden gesehen und bestmöglich berücksichtigt

kundenfokussierte Planung

Prozess ist kundenorientiert gestaltet


Jeden Prozessschritt durch Kundenbrille betrachten

Prozessschritte werden kritisch hinterfragt (in Bezug auf Kunden)

Wir setzen unsere Ressourcen achtsam ein

Dreiklang Umsetzbarkeit / Wirtschaftlichkeit / Begehrtheit (Kundenwunsch)

Welchen Wert hat der/diese Prozess(e) für unsere Kunden? Warum lohnt es sich für uns, in diese(n) Prozess(e) zu investieren?



### WERTE

Eine echte Alternative in einer Ausnahmesituation

Ich komme weiterhin gut von A nach B

Ich muss mich nicht selbst um eine Alternative kümmern

Wir behalten unseren Kunden

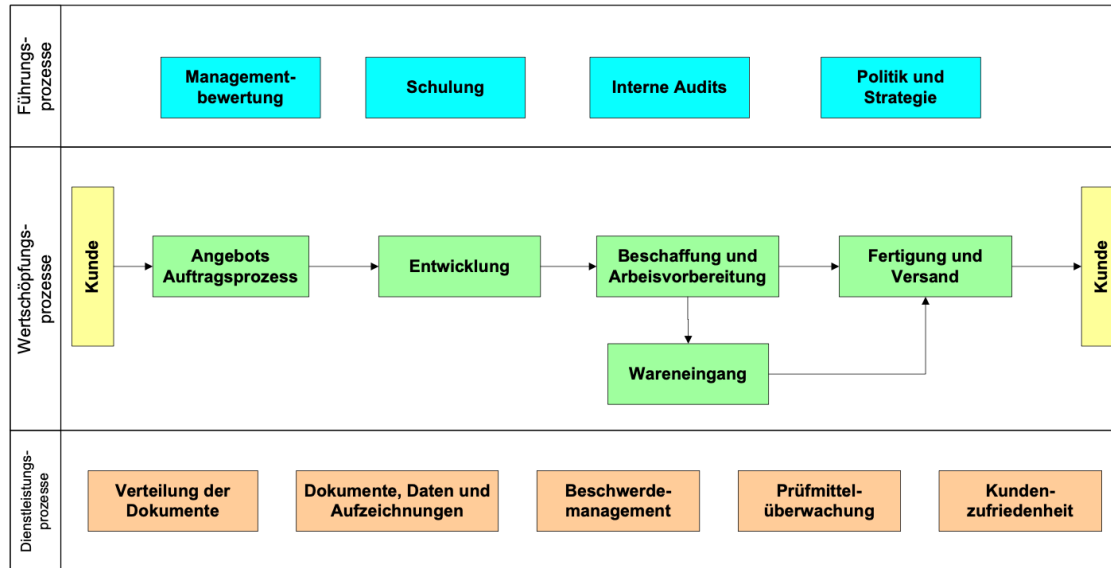
Wir setzen unsere Ressourcen zielgerichtet ein

Ggf. Zusatzservices identifizieren

Beschwerde als Chance, um Kunden zurück zu gewinnen

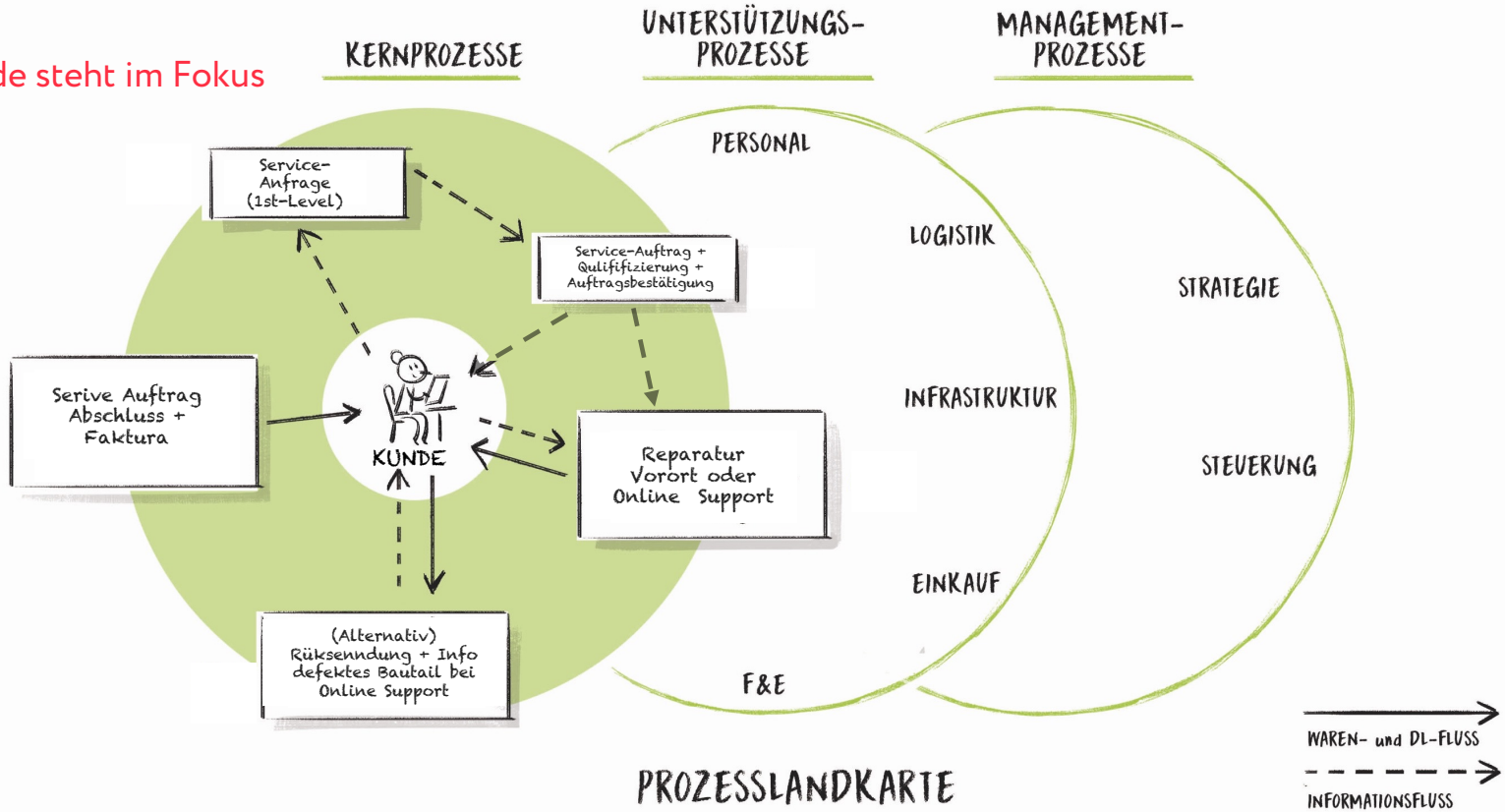
www.scribble-agiles-prozessmanagement.de

## Prozesslandkarte Entwicklung und Produktion



# Prozesslandkarte

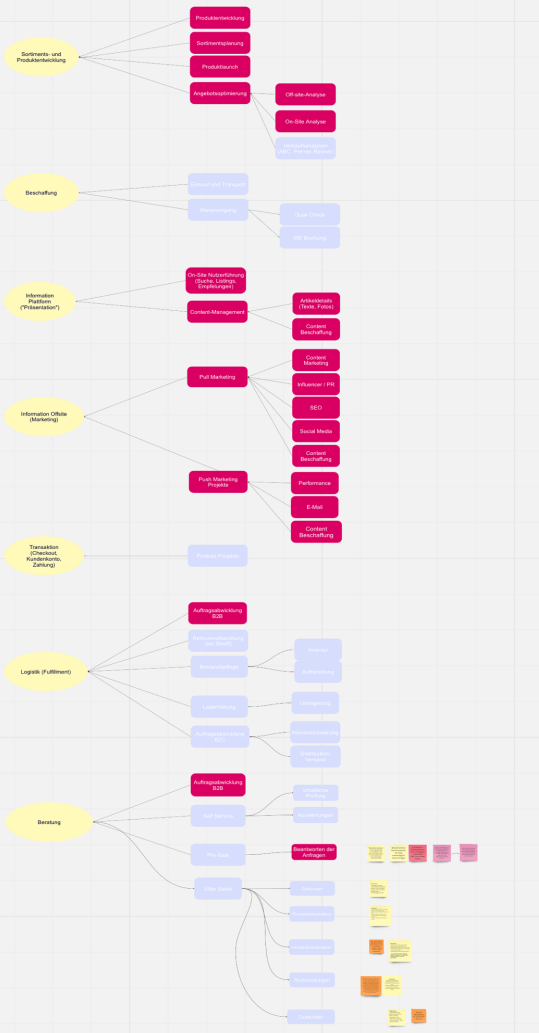
Kunde steht im Fokus



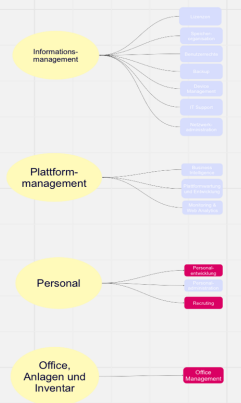
# Prozesslandkarte

■ Agile Prozesse  
■ Traditionelle Prozesse

## Kernprozesse



## Unterstützungsprozesse



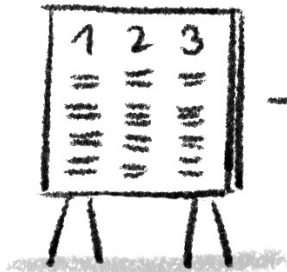
## Führungsprozesse



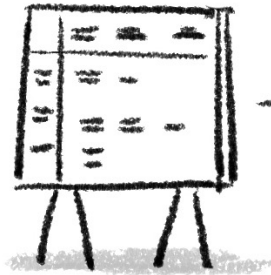
## In der Variante „traditionelle Organisationsstrukturen“

### Organisatorischer Rahmen

(Drehbuch)  
Prozess Backlog  
Board

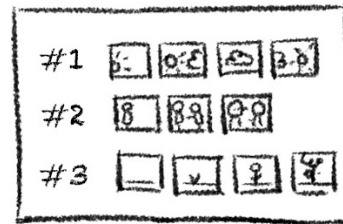


(Produktions-  
kalender)  
Etappen Board



### Inhaltlicher Rahmen

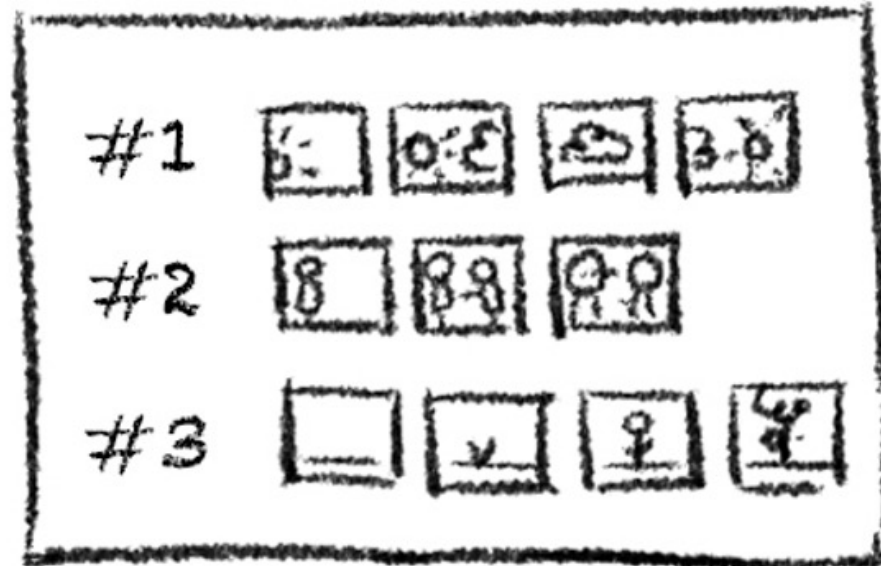
Storyboard



Simulation &  
Training



# Storyboard



# Story Board

## Ursprung in der Film- und Theaterproduktion



**Scene 1, Long Shot**

Random people are seated outside Kopi Cafe  
Cue in happy BG music



**Scene 2, Low Angle Back Shot**

An old man is seated. BG music still plays.  
Cue in narrator.



**Scene 3, Wide Angle Shot**

Kopi Cafe crew shows how they serve their coffee.  
Narrator still speaking. BG music still playing in low volume.



**Scene 4, Close Up**

Coffee is being filtered by the crew. Narrator tells how filtered coffee is their best coffee. BG music still plays.

# Story Board im Überblick

## TEILPROZESS #1

Begrüßung & Bestellung



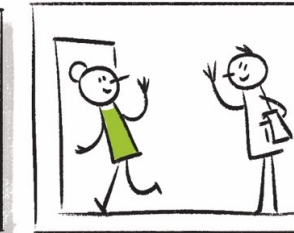
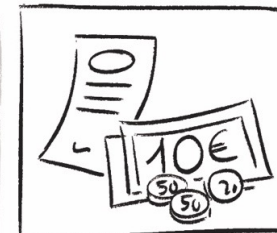
## TEILPROZESS #2

Servieren & Abräumen



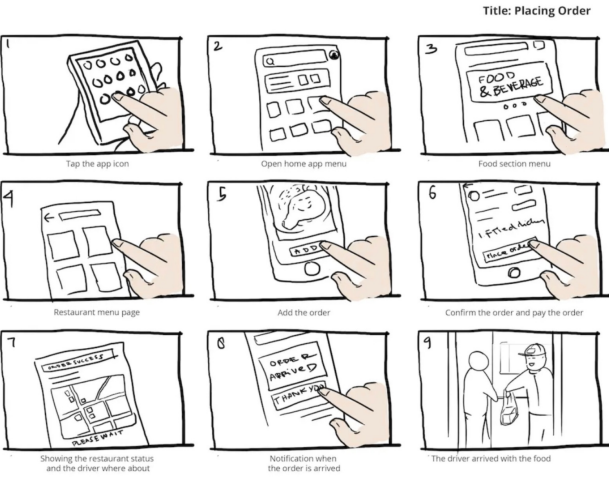
## TEILPROZESS #3

Bezahlen & Verabschieden



# STORY BOARDS

## BEISPIELE AUS DER PRAXIS



# Bibliotheks Reservierung

**01**

Suche nach Hintergrundinformationen zu deinem Thema. Verwende verschiedene Quellen und überprüfe deine Informationen.

**02**

Grenze das Thema ein. Verwende Grenzwerte wie etwa die Zeit (zu der es passiert ist), Menschen (unmittelbar Beteiligte) etc.

**03**

Denke darüber nach, was du mit deiner Recherche beantworten oder lösen möchtest und nutze das, wenn du mit der Recherche fortfährst.

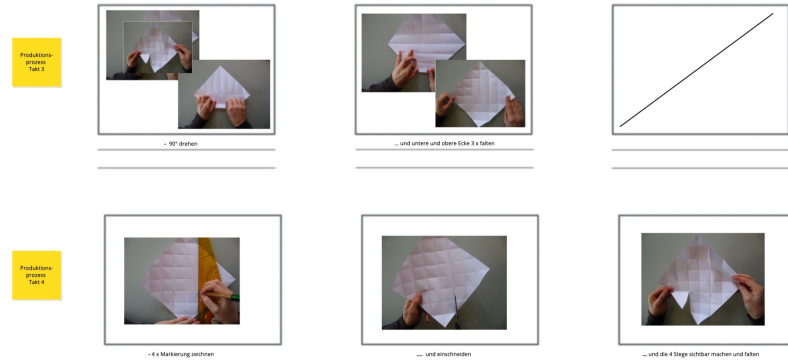
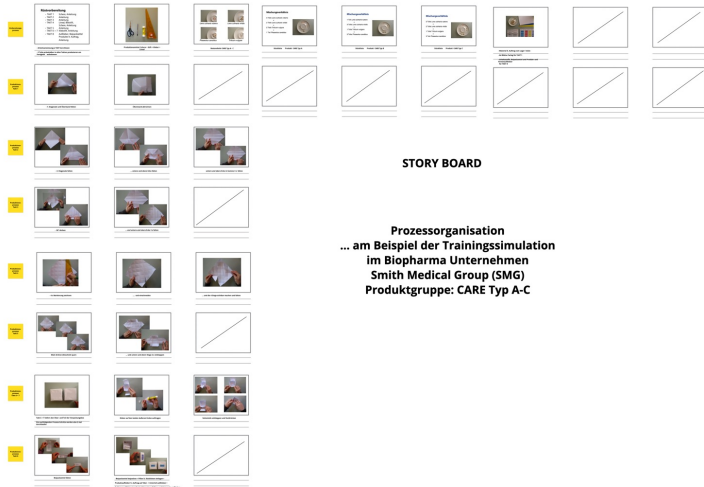
**04**

Identifiziere deine Hauptinformationsquellen. Du kannst Bücher und Artikel in Zeitschriften verwenden, gedruckt oder in digitaler Form.

**05**

Überprüfe die Glaubwürdigkeit deiner Quelle. Handelt es sich um eine wissenschaftliche Zeitschrift? Wurde der Artikel von anderen überprüft? Wer ist der Autor?

**06**

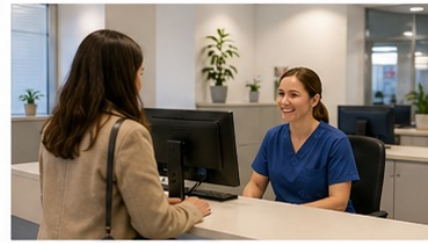


## TEILPROZESS #1

Ankommen &  
Anmeldung



Patient:in kommt an



Anmeldung am Empfang



Warten auf Aufruf

## TEILPROZESS #2

Triage &  
Erstbeurteilung



Erstgespräch & Anamnese



Vitalzeichen & Ersteinschätzung



Zuteilung Dringlichkeitsstufe

## TEILPROZESS #3

Untersuchung &  
Behandlung



Ärztliche Untersuchung



Diagnostik (z. B. Röntgen)



Behandlungsplan & Medikation

## TEILPROZESS #4

Austritt &  
Weiteres Vorgehen



Entlassung / Austritt



Information & Empfehlungen



Nachsorge / Kontakt bei Bedarf

Ziel: Schnelle, sichere und patientenzentrierte Versorgung in der Allgemeinen Ambulanz.

Medizinische  
(Triage-)  
Pflegekraft

2) Vitalwert-  
Erfassung &  
Priorisierung  
(Triage II)



**Ziel:** Sicherstellung, dass die kritischsten Patienten zuerst behandelt werden.

**Kernaufgaben:**

- **Messung:** Erhebung der Vitalparameter (Blutdruck, Puls, Sauerstoffsättigung, Atemfrequenz, Temperatur).
- **Einstufung:** Zuweisung einer Dringlichkeitsstufe (z. B. nach Manchester Triage System - MTS).
- **Zuweisung:** Festlegung des geeigneten Behandlungsbereichs (Überwachungseinheit vs. Wartebereich).

**Diagnostik**



- Keine Verfallsdatum:**
- Durchführung aller diagnostischen Untersuchungen und Diagnostikberatung
  - Gewährleistung korrekter und präzisierbarer Befunde
  - Anweisung von Sofort-Maßnahmen (z.B. DKG)
  - Festlegung der weiteren diagnostischen Pläne

**Ziel:** Erstellung einer Verdachtsdiagnose und Ausschluss akuter Lebensgefahr.

**Kernaufgaben:**

- **Anamnese:** Gezielte Befragung zu Schmerzcharakteristik und Vorerkrankungen.
- **Körperliche Untersuchungen:** Auskultation (Ablören) und klinische Inspektion.



**Stationäre Übergabe**

**Ziel:** Nahtlose Fortführung der Patientenversorgung außerhalb der Notaufnahme.

**Kernaufgaben:**

- **Strukturierte Übergabe:** Informationsweitergabe von der Notaufnahme an die Zielstation (z. B. nach dem SBAR-Schema).
- **Pflegeplanung:** Aufnahme des Patienten im stationären Bereich.
- **Nachsorge:** Fortführung der Therapie und Überwachung der Genesung.

Ärztliches Personal  
(Notfallmediziner/  
Assistenzarzt)

3a) Ärztliche  
Untersuchung  
&  
3b) Labor bzw.  
Radiologie

Stationspflegekraft  
/ Aufnahmearzt

7) Stationäre  
Aufnahme &  
Übergabe



**Ziel:** Sicherstellung, dass die kritischsten Patienten zuerst behandelt werden.

**Kernaufgaben:**

- **Vitalwerte:** Messung von Blutdruck, Puls und Sauerstoffsättigung.
- **Dringlichkeitsstufung:** Festlegung der Dringlichkeitsstufe (z. B. nach Manchester Triage System - MTS).
- **Zuweisung:** Zuweisung des geeigneten Behandlungsbereichs.

**Erweiterte Diagnostik**



**Ziel:** Bereitstellung objektiver Daten zur Absicherung der Diagnose.

**Kernaufgaben:**

- **Probenlogistik:** Schneller Transport von Blutproben zum Labor (z. B. für Tropf).
- **Bildgebung:** Durchführung von CT oder Röntgen (soll ärztliche Anordnung).
- **patiententransport:** Sicherstellung des sicheren Transports zwischen den FU.

**Rahmenbedingungen**

Die klinischen Prozesse werden im Krankenhaus- und E-Health-Bereich primär über HL7-Standard (Health Level Seven) abgebildet.

- **Interoperabilität und Datenaustausch:** HL7 Austria definiert die Standards für die elektronische Patientenakte (ELGA) und den Arztbrief, um medizinische Befunde und Prozessdaten (z. B. Aufnahme, Entlassung, Verlegung) zwischen Krankenhäusern zu vereinfachen.
- **Strukturierung der Abläufe:** Die Prozessabbildung erfolgt oft über klinische Behandlungspläne, die im Rahmen der strukturierten Dokumentation und des Qualitätsmanagements (z. B. A-IQI - Austrian Quality Indicators) harmonisiert werden.
- **Abrechnung und Codierung:** Die Dokumentation erfolgt durch das ICF-Modell, welches auf der ICD-10 für Diagnosen und dem Austrian Procedure Catalogue (APCI) für medizinische Leistungen basiert.

**AMBULANZ  
Notaufnahme im  
Klinikum  
"OBERÖSTERREICH"**

**Verantwortlichkeiten (RACI)**

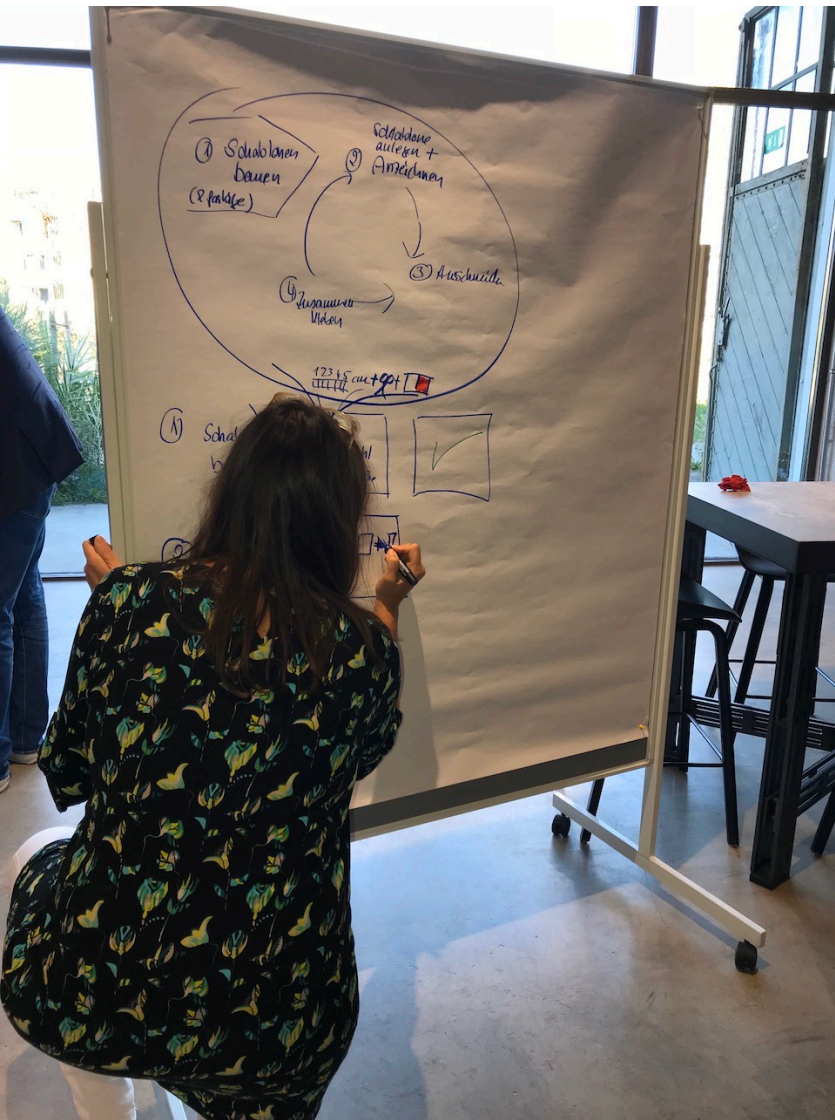
Aktivität	Verantwortlich	Informiert	Beauftragt	Informiert
Anmeldung	Arbeits	Pflege		Polizei
Triage	Pflege	Arzt		Team
Diagnostik	Labor/Radiologie	MTA		Nachart
Therapie	Facharzt	OP-Team		Status

**Prozess-Kennzahlen**

**10**  
Minuten Triage Zeit

- Effizienz in Zahlen**
- Durch die Lern-Bildungs-Entwicklungsprozesse
  - 100% Erreichung der Triage-Ziele
  - Reduktion des Wartezeitrisiko
  - 100% Patientensicherheit durch strukturierte Diagnostik

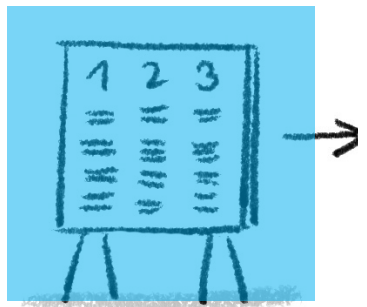
Visual representation of a process flow or checklist with multiple columns and rows, likely detailing steps in the emergency department process.



# Prozess Backlog Board

Organisato  
Rahm

(Drehbuch)  
Prozess Backlog  
Board

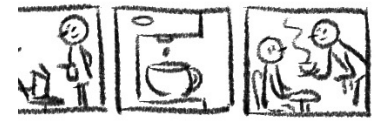


PROCESS CANVAS


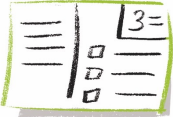
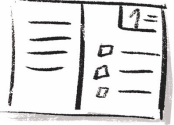
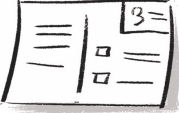
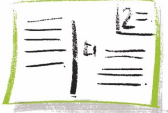
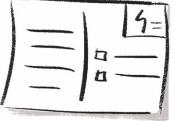
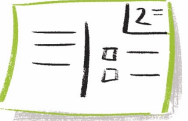


her  
en

Simulation &  
Training



# Prozess Backlog (Drehbuch)

PRIO 1	PRIO 2	PRIO 3	RAHMEN-BEDINGUNGEN
			<ul style="list-style-type: none"><li>o <i>neh</i></li><li>o <i>ne</i></li><li>o <i>men</i></li><li>o <i>en</i></li></ul>
			
			

In der Rolle  
(**Persona**) Anna  
Mayer (68 Jahre)

benötige ich bei AOK-  
Anfragen jeglicher  
Art eine einfache  
und simple  
Möglichkeit,

damit ich schnell  
Sicherheit und  
Orientierung  
bekomme.

XL

- o 24 Std.  
Erreichbarkeit
- o Telefon und  
Internet
- o Intuitive  
Anwenderführung

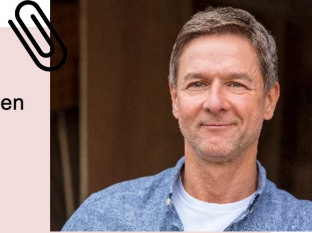


Eine Persona ist ein **fiktiver Charakter**, der stellvertretend für eine oder mehrere Zielgruppen steht. Sie dient uns als Referenz, um passgenaue Ideen, Produkte und Services für diese Zielgruppe zu entwickeln.

# PERSONA

# BEISPIELE AUS DER PRAXIS

# Paul Kleinfeldt



- 52 Jahre
- Verheiratet, der Sohn studiert in Göttingen
- Bendestorf (LK Harburg)
- Wohnt in einem Einfamilienhaus
- Nutzt HVV um nach Hamburg ins Büro zu pendeln, sonst seinen PKW für alle Fahrten

## Das bin ich

Die Zeit in der Bahn nach Hamburg nutze ich regelmäßig, um schon E-Mails zu bearbeiten oder ich tausche mich mit meinen beiden Nachbarn über Neues aus. Wenn es stürmt und schneit, haben wir bei Zugausfällen auch oft eine Fahrgemeinschaft gebildet. Inzwischen haben wir nun alle die Möglichkeit, in solchen Fällen auch einmal zuhause zu arbeiten.

Manchmal fühle ich mich wie eine wandelnde Fahrplanauskunft: Menschen am Hamburger Hauptbahnhof sprechen mich oft an und ich kann eigentlich immer kompetente Auskunft geben.

Ich erkundige mich eigentlich immer digital über Störungen und was ich sonst wissen oder erledigen will. Mit den ganzen Apps, die mein Sohn benutzt, kann ich aber nicht mithalten.

## Das sind meine Ziele

Ich fühle mich angekommen in meinem Leben: meine Familie hat ein hübsches Häuschen im Grünen und ich arbeite gerne in der Finanzabteilung eines mittelständischen Unternehmens als Teamleiter.

Mir geht es finanziell gut, doch ich achte darauf, ob sich meine Investitionen rechnen - ein Kosten-/Nutzen-Verhältnis muss schon sein.

Inzwischen merke ich, dass ich etwas für meine Fitness tun muss - zum Beispiel stehe ich in der Bahn auch mal, um meinem Rücken etwas Gutes zu tun und nehme am Bahnhof die Treppe.

## Das frustriert mich

Der nächste Bahnhof ist nur ein paar Kilometer entfernt, die ich mit dem PKW zurücklege. Ich fahre nicht so früh ins Büro und muss oft länger nach einem Parkplatz auf dem P+R bzw. in Bahnhofsnähe suchen.

Die Zugausfälle und Unpünktlichkeit nerven mich schon sehr, da das von meiner Freizeit abgeht. Außerdem kann ich nicht gut leiden, wenn man nicht pünktlich zu Terminen erscheint.





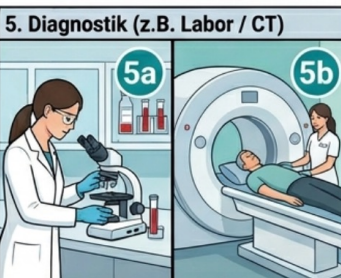

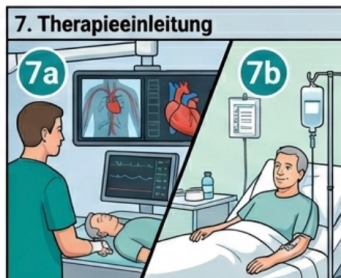

Die uneinheitlichen Informationen, die ich mir an verschiedenen Stellen zusammensuchen muss, machen das auch nicht besser.

Eigentlich könnte ich mein HVV Abo auch nutzen, um meine Freunde in Winsen/Luhe zu besuchen, aber es ist so umständlich dorthin zu kommen, da nehme ich lieber den PKW. Trotzdem zahle ich das mit, das finde ich echt verbesserungswürdig.

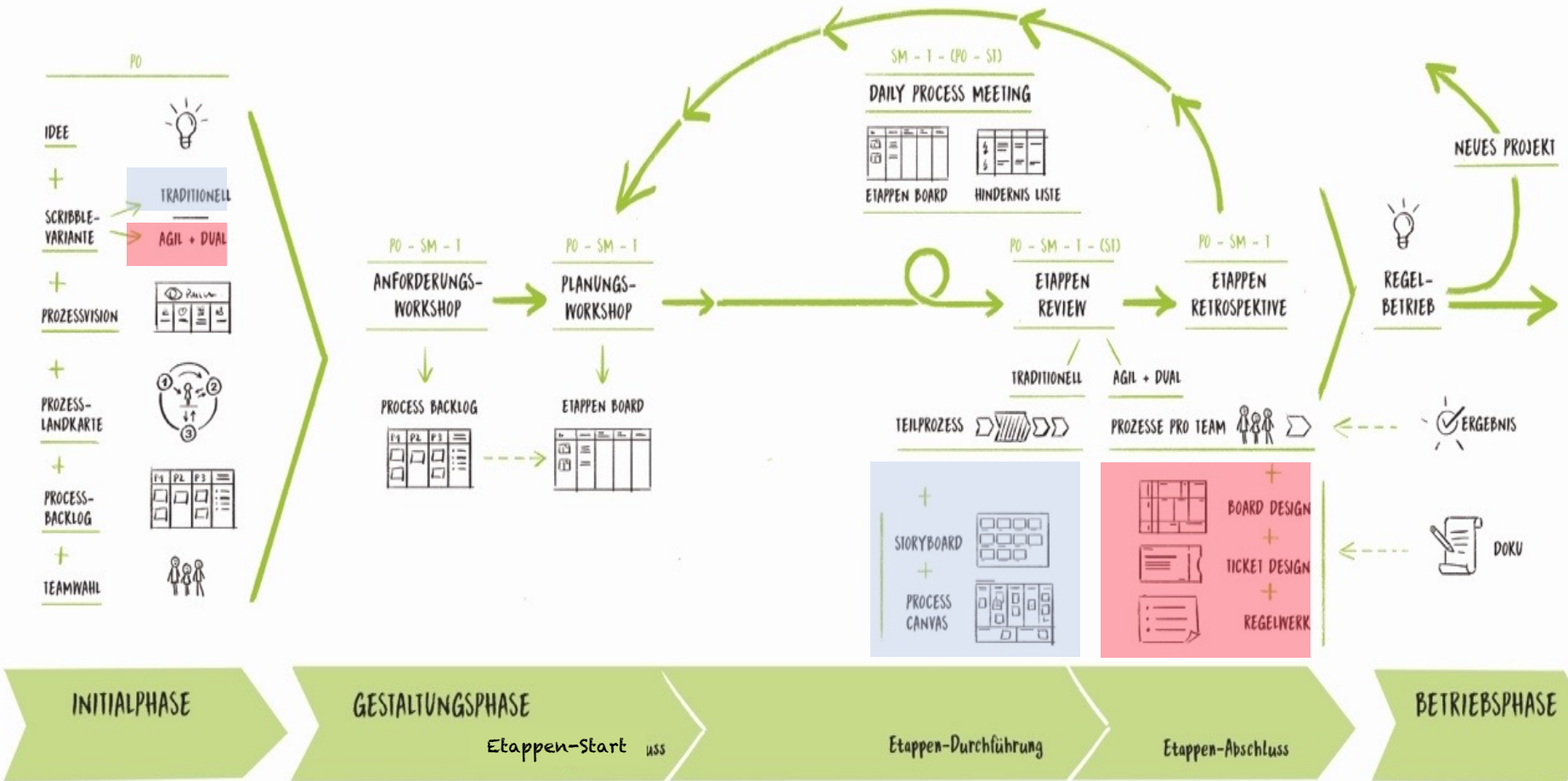


**Persona + Situation:** Peter Huber, 55 Jahre alt, Unternehmer, spürt beim Sonntagsspaziergang mit seiner Frau auf einmal beklemmende Brustschmerzen und geht gemeinsam mit seiner Frau sofort ins direkt benachbarte Klinikum.

## Peters Weg durch die Notaufnahme

<p><b>1. Ankunft</b></p>  <p><b>1. Ankunft</b> Peter verspürt plötzliche, starke Schmerzen in der Brust. Seine Frau fährt ihn sofort in die nächstgelegene Notaufnahme.</p>	<p><b>2. Anmeldung (Triage I)</b></p>  <p><b>2</b> An der Anmeldung wird Peter sofort priorisiert. Die Triage-Nurse führt eine Ersteinschätzung der Dringlichkeit durch – das sogenannte Triage-System.</p>	<p><b>3. Wartebereich / Triage II</b></p>  <p><b>3</b> Peter wird in eine Dringlichkeitsstufe eingeteilt (z.B. Rot = Sofort, Orange = Sehr Dringend). Seine Vitalwerte (Blutdruck, Puls, Sättigung) werden kontinuierlich überwacht, während er auf den Arzt wartet.</p>	<p><b>4. Ärztliche Untersuchung</b></p>  <p><b>4</b> Kurz darauf übernimmt Dr. Schmidt die ärztliche Untersuchung. Er führt ein EKG durch und ordnet weitere Untersuchungen an, um die Ursache der Schmerzen abzuklären.</p>
<p><b>5. Diagnostik (z.B. Labor / CT)</b></p>  <p>Parallel zur Untersuchung werden Blutproben im Labor analysiert (z.B. auf Herzmarker) und gegebenenfalls bildgebende Verfahren wie ein CT-Scan des Brustkorbs durchgeführt, um eine Lungenembolie oder einen Herzinfarkt auszuschließen.</p>	<p><b>6. Diagnose &amp; Befundbesprechung</b></p>  <p><b>6</b> Die Ergebnisse liegen vor. Dr. Schmidt bespricht die Diagnose mit Peter und seiner Frau. Es handelt sich um eine Angina Pectoris (Herzenge), die stationär behandelt werden muss.</p>	<p><b>7. Therapieeinleitung</b></p>  <p>Je nach Schweregrad wird die notwendige Therapie eingeleitet. Das kann eine sofortige Herzkatheteruntersuchung mit Stenteinlage (links) oder eine medikamentöse Therapie auf der Station (rechts) sein.</p>	<p><b>8. Stationäre Aufnahme / Entlassung</b></p>  <p>Nach erfolgreicher Akutbehandlung und Stabilisierung wird Peter auf die Station aufgenommen. Der Notfallprozess ist abgeschlossen, die weitere Genesung beginnt.</p>

# Scribble im Überblick



## 2 Thesen zu aktuellen Organisationsveränderungen

Mitgestaltung im Prozessdesign bzw. -  
veränderungen -> höhere Selbstwirksamkeit ->  
als ...

Komplementäre und einfache Tools schaffen  
schnell Mehrwert in BPM

Manfred Brandstätter

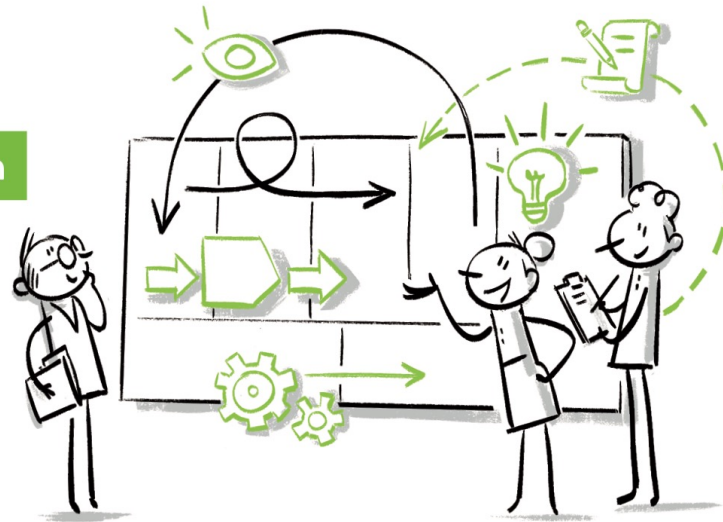
MIT  
ARBEITS-  
MATERIALIEN  
ZUM  
DOWNLOAD

# DAS HANDBUCH FÜR AGILES PROZESSMANAGEMENT

Mit Scribble

Prozesse und Organisationen

zukunftsfähig gestalten



Mit einem Vorwort von Mark Poppenborg

HANSER

Weiterhin inspirierende Eindrücke auf der  
*WFA2026* und viel Erfolg für die  
weiteren Umsetzungsschritte

DIE ORGANISATIONSGESTALTER

Kontakt:

Manfred Brandstätter, MBA

T + 49 151 20 53 39 32

[mb@dieorganisationsgestalter.de](mailto:mb@dieorganisationsgestalter.de)

[www.dieorganisationsgestalter.de](http://www.dieorganisationsgestalter.de)