



## RISK DOCTOR BRIEFING

# RISIKEN MIT IKEA-ANSATZ



*@Januar 2011, Dr. David Hillson PMI Fellow, HonFAPM, FIRM*

*david@risk-doctor.com*

IKEA ist der größte Möbeleinzelhändler der Welt mit über 250 Geschäften in 25 Ländern und ca. 12.000 Artikeln. Der IKEA-Katalog wird jedes Jahr in 55 unterschiedlichen Ausgaben herausgegeben und in 27 Sprachen für 35 Länder. Viele kennen die blau-gelben Gebäude mit ihrem standardisierten Interieur und seinem Möbel- bzw. Zubehörangebot. IKEA-Produkte in ihrem funktionalen Design und klaren Linien finden sich in Millionen von Haushalten rund um den Globus und die meisten IKEA-Produkte sind für den Eigenaufbau entworfen. Das erfordert ein ganz spezielles Augenmerk auf die Bedienungsanleitung, schließlich sollen zu Hause unnötige Frustration und Fehler vermieden werden.

IKEA-Bedienungsanleitungen verwenden so wenig Worte wie möglich dafür aber viele Bilder, um die notwendigen Handgriffe darzustellen. Unterstützt wird dies durch ein intuitives Design, um den Zusammenbau des Möbelstücks so logisch und klar wie möglich zu machen. Ziel ist der narrensichere Selbstaufbau, damit wirklich jeder die Möbel richtig zusammensetzt. Einfach nur diesen Anleitungen mit einer ganz minimalen Anzahl von Werkzeugen folgen.

Die meisten Beschreibungen von Geschäftsprozessen, inklusive der Risikomanagementprozesse, sehen indes ganz anders aus! Viele Prozesse verwenden ausschließlich Worte und bedienen sich keiner Bilder. Das Prozessdesign ist meist nicht intuitiv, was dazu führt, dass der Anwender die Prozessdokumentation benutzen müsste, um herauszufinden, was als Nächstes zu tun ist. Die Werkzeuge sind meist auch nicht einfach zu handhaben und erfordern oft das Wissen von Experten. Und der Prozess ist sehr oft nicht narrensicher, d. h. Leute machen einfach Fehler, die genauso einfach hätten vermieden werden können.

Risikomanagement würde um Längen einfacher werden, würden wir den IKEA-Ansatz zur Dokumentation unseres Risikoprozesses verwenden. Das bedeutet:

- ✓ Halten Sie eine Checkliste parat, was zu Beginn benötigt wird und beschreiben Sie klipp und klar das beabsichtigte Ergebnis.
- ✓ Verwenden Sie so wenig Worte wie möglich, dagegen aber Diagramme, um die wichtigsten Teile des Prozesses zu illustrieren.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass alle Angaben von normalen Leuten verstanden werden können und verzichten Sie auf Spezialsprache oder technischen Kauderwelsch.
- ✓ Entwickeln Sie die Prozessschritte logisch, so dass klar ist, was als Nächstes kommt.
- ✓ Halten Sie alle benötigten Werkzeuge bereit und stellen Sie sicher, dass es genau die Richtigen sind.
- ✓ Verwenden Sie hochqualitative Komponenten, die bereits getestet wurden und ihre Praxistauglichkeit bewiesen haben.
- ✓ Überprüfen Sie, dass nichts vergessen wird, bevor der Prozess frei gegeben wird.

Ein typisches Problem des Eigenzusammenbaus ist mangelnde Vorbereitung. Jeder möchte so schnell als möglich mit dem Aufbau starten, sobald das neue Stück zu Hause angekommen ist und die meisten denken, dass sie es ohne Bedienungsanleitung hinbekommen. Dann stoßen sie auf ein Problem und sie müssen doch auf die Dokumentation zurückgreifen um herauszufinden, welchen Fehler sie gemacht haben. Erst dann kommt die Erkenntnis, dass es viel besser gewesen wäre, gleich dem dokumentierten Prozess zu folgen.

Das ist das Gleiche wie beim Risikomanagement, wenn Leute glauben, sie können es einfach so tun ohne einem Prozess zu folgen. Ein gut definierter Prozess hingegen kann die ganze Durchführung um vieles einfacher machen. Wenn unser Risikoprozess einfache Schritte in einer logischen Abfolge enthält, wenige Worte verwendet und dafür klare Illustrationen beinhaltet, unterstützt von Werkzeugen, die funktionieren und einfach zu gebrauchen sind, dann werden wir zufriedenstellend arbeiten und nicht durcheinander kommen.

---

To provide feedback on this Briefing Note, or for more details on how to develop effective risk management, [contact the Risk Doctor \(info@risk-doctor.com\)](mailto:info@risk-doctor.com), or [visit the Risk Doctor website \(www.risk-doctor.com\)](http://www.risk-doctor.com).

Aus dem Englischen von Thomas Wuttke, [www.thomaswuttke.com](http://www.thomaswuttke.com)