

// Operations Diagnostic Kit

Process.to.Agent.

Vom Prozess-Chaos zur Agent-Architektur. Sechs Schritte, zwölf Wochen.

Eine Methode für Operations-Leads, die in chaotisch gewachsenen Companies Klarheit schaffen müssen, ohne sechs Monate Berater-Studie. Stack-agnostisch. Beispiele aus Telco / Payments, übertragbar auf andere Branchen.

[00] Customer Journey als Rückgrat

nicht Org-Chart, sondern Stages.

Prozesse leben zwischen Stages, nicht innerhalb von Abteilungen. Wer nach Org inventarisiert, optimiert Silos. Spine: AAARRR. Bei B2B-Marketplaces zwei parallele Journeys (Endnutzer plus Partner) zeichnen.



BEISPIEL · ACTIVATION-STAGE TELCO

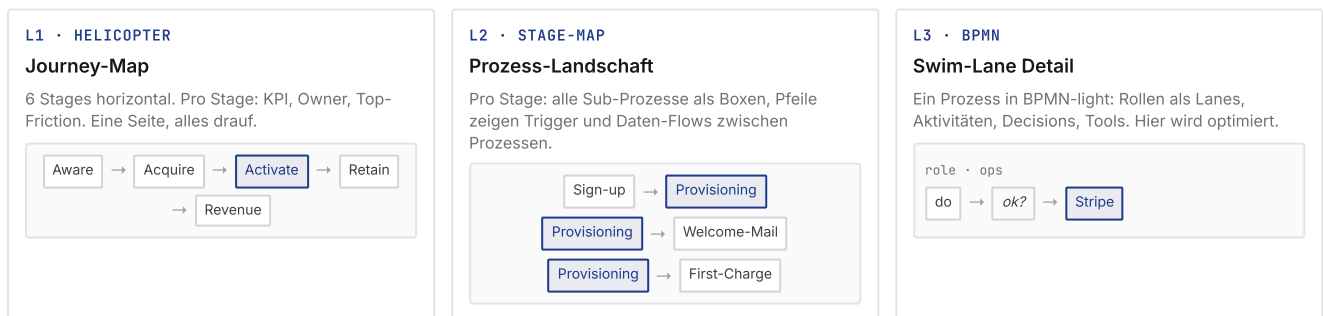
KPI: eSIM-Provisioning-Success \geq 97 %. Owner: Telco-Ops-Lead. Touchpoint: Post-Purchase-Mail + In-App-QR. System: SM-DP+ + Carrier-API. Fail-Mode: QR-Scan-Fail iOS 17, Profile-Locked. Datenquelle: SM-DP+ Logs + Sentry.

TRAP Journey als Endprodukt behandeln. Sie ist die Eingangstür, nicht das Haus.

[01] Build the Journey in Miro

3 Zoom-Levels, simplified BPMN, eine Single-Source-of-Truth.

Eine Miro-Board als lebendes Org-Modell. Drei Frames hintereinander, vom Helikopter zum Detail. Jede Box auf einer höheren Ebene linkt auf den Frame eine Ebene tiefer.



□ Aktivität (Verb + Objekt) ◇ Decision (ja / nein) ○ Tool / System □ Rolle (Swim-Lane)

HOW-TO L1 in 1 Tag mit Founders. L2 in 3 Tagen, ein Frame pro Stage, zusammen mit Stage-Owner. L3 nur für Top-15-Prozesse aus L2 (Pain \geq 4 oder Volumen \geq 20 pro Woche). 5 Lanes max, 15 Boxen max, sonst zerfällt du den Prozess.

LINKAGE Pfeile zwischen Prozessen zeigen Trigger (Event), Daten-Flow (Payload), oder Handoff (Rolle wechselt). Drei Pfeil-Stile, drei Farben. So sieht man auf L2, welche Prozesse Domino-Effekte auslösen.

ARTEFAKT Ein Miro-Board mit 3 Frame-Reihen. Plus ein Sheet (»Process Register«), das jede L3-Box mit Owner, Frequenz, Pain, Volumen, Tools indiziert. Sheet und Board sind verlinkt; Single-Source-of-Truth.

TRAP Direkt mit L3 anfangen. Du verlierst dich in Details und vergisst die Stage-Übergänge, an denen die teuersten Bottlenecks sitzen. Immer top-down: L1 \rightarrow L2 \rightarrow L3.

created	audience	duration	page
2026-04-27	ops-Leads, founders	12 weeks	1 / 3

// inventur · triage · scoring

[02] Inventur & Bottleneck-Triage

befüllt das Miro-Board mit Realität, nicht Soll-Prozessen.

Parallel zum Board-Bau: harte Daten sammeln, mit denen jede L3-Box validiert und priorisiert wird.

- **Calendar-Mining:** recurring Meetings letzter 90 Tage. Jedes wiederkehrende Meeting ist ein Prozess-Kandidat.
- **Slack & Email Pattern Scan:** Top 20 Channels nach Volumen. Suche »kann jemand«, »Status?«, »blocking«.
- **Shadowing:** 90 Min pro Function Lead, am echten Ticket / Deal mitlaufen. Eine Frage: »Was machst du diese Woche zum dritten Mal?«
- **Tool & Invoice-Inventur:** SaaS-Rechnungen über 50 € pro Monat. Jedes Tool hat einen Prozess dahinter.
- **Bottleneck-Marker im L3-Frame:** 5 farbige Sticker direkt auf die Boxen kleben. Wer schnell auf das Board schaut, sieht sofort wo es brennt.

H **Handoff**
Team-Wechsel

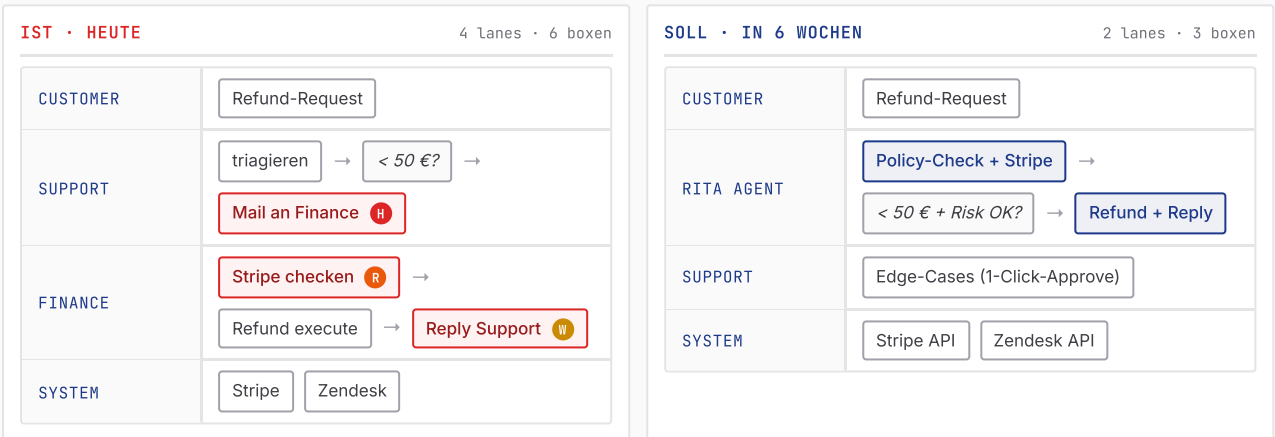
R **Re-Keying**
manuell kopiert

W **Wartezeit**
Approval / Queue

T **Tribal**
nur X weiß es

A **Ohne API**
Copy-Paste-Tool

BEISPIEL · IST VS SOLL · REFUND-APPROVAL



Δ Handoffs: 3 → 0 Δ Zeit / Refund: 18 min → 30 sec Δ Kosten / Jahr: 9.000 € → 800 € Hebel: Agent + 1-Click-Approve für Edge-Cases

- FORMEL** Priority = (h pro Woche × € pro h) × Pain (1 bis 5) × Frequenz (1 bis 3)
- OUTPUT** Process Register (Sheet) mit 40 bis 80 Einträgen plus ranked Top-10 mit € pro Jahr und Hebel (Rule, Workflow, Agent, Re-Org). Jede Top-10-Zeile linkt auf ihren L3-Frame im Miro.
- TRAP** Function Leads beschreiben den Soll-Prozess. Der L3-Frame muss gegen ein echtes Artefakt der Vorwoche validiert werden, sonst mappst du Confluence statt Realität.

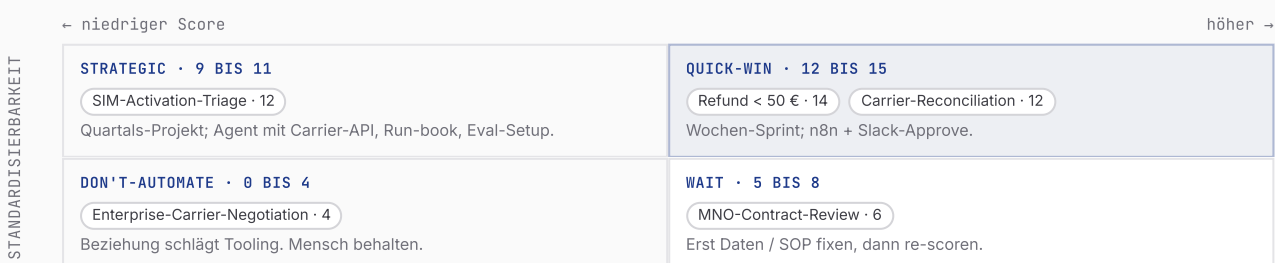
[03] Automation-Scoring

von »könnte man« zu »sollte man«.

5 Achsen, 0 bis 3 Punkte. Summe ergibt Quadrant.

ACHSE	0	3
Frequenz	seltener als 1x pro Monat	täglich, hochvolumig
Standardisierbarkeit	Judgment-Call	Regel-basiert, Decision-Tree
Datenverfügbarkeit	PDF, Mail, Tribal	strukturiert, API, Webhook
Risiko bei Fehler	Kundengeld, Compliance	intern, reversibel
ROI-Hebel	unter 2 h pro Monat	über 40 h pro Monat × Senior-Lohn

BEISPIEL · 4 PROZESSE PLOTTED



// architecture · rollout

[04] Agent-Architektur

zwei Schichten, eine Trust-Ladder.

SCHICHT A · FUNKTIONALE TEAM-AGENTEN

Gehören dem Prozess. Eigene Identity (Mail, Slack-User, Avatar). Job-Description wie für einen Junior: Inputs, Outputs, Tools, KPIs, Eskalationspfad.

<p>B</p> <p>Bella</p> <p>BILLING-RECON</p> <p>Matched Carrier-Invoices gegen Usage-Logs, flagged Diffs > 0,5 %.</p>	<p>S</p> <p>Sven</p> <p>ACTIVATION-TRIAGE</p> <p>Klassifiziert failed Activations, retried Patterns, eskaliert mit Hypothese.</p>	<p>R</p> <p>Rita</p> <p>REFUND-REVIEW</p> <p>Prüft Stripe-Refunds gegen Policy, executed unter 50 € autonom.</p>	<p>K</p> <p>Klaus</p> <p>COMPLIANCE-WATCH</p> <p>Scannt MNO-Verträge auf KYC / AML-Trigger, schreibt Risk-Note.</p>
--	---	--	---

SCHICHT B · PERSÖNLICHE AGENTEN · PRO FUNCTION LEAD

Standard-Trio: Research-Agent (Markt, Competitor, News) · Inbox-Triage (Kategorie, Draft-Reply) · Meeting-Prep (Brief, Teilnehmer-Kontext, Action-Items). Niedrigste Aktivierungs-Energie, höchster Trust-Aufbau.

TRUST-LADDER · JEDER AGENT STARTET AUF 1 UND KLETTERT MIT EVIDENCE

<p>[1]</p> <p>Read-only</p> <p>liest, fasst zusammen, postet im Slack.</p>	<p>[2]</p> <p>Suggest</p> <p>schreibt Draft, Mensch sendet.</p>	<p>[3]</p> <p>Approve</p> <p>führt aus nach 1-Click-Bestätigung.</p>	<p>[4]</p> <p>Autonomous</p> <p>handelt selbst; Audit-Log, Stop-Button.</p>
---	--	---	--

NEVER Beziehungspflege, strategische Urteile (Pricing, M&A, Org), Außenrepräsentation ohne Freigabe.

STACK Einstieg n8n + OpenAI-Node · Mittelstufe Tasklet.ai · Tief Claude Agent SDK / OpenAI Agents SDK.

[05] Rollout, 12 Wochen

Fingerübung first.

w1	w2	w3	w4	w5	w6	w7	w8	w9	w10	w11	w12
Miro L1 + L2 mit Foundern + Stage-Ownern			Miro L3 + Inventur + Triage			Scoring + Buy-In Workshop			Build · erster Quick-Win		
Retro + Roadmap											

CHANGE shadow-mode, dann opt-in pilot, dann mandatory. Anker: »Wir augmentieren, nicht ersetzen«. Stundenrechnung pro Rolle vorher / nachher zeigen.

[!] Anti-Patterns

acht Wege, sich zu verbrennen.

- Big-Bang-RPA-Initiative ohne Journey-Map.
- 6-monatige Berater-Studie. Nach 4 Wochen muss etwas laufen.
- Aufwendigstes Problem zuerst statt frequentestes UND einfachstes.
- Agenten ohne Eskalationspfad und Audit-Log.
- Tool-Choice vor Problem-Choice.
- Black-Box-Agenten in kundennahen Flows ohne Human-in-the-Loop.
- Optimieren, was gekillt gehört. Hammer-Test zuerst.
- Tooling ohne Eval-Setup.