

# Slide extract only

for more content contact

[info@romanbrun.ch](mailto:info@romanbrun.ch)

# Prozessmanagement-Lifecycle & ganzheitliche Prozessoptimierung



## Schwerpunkte und Ziele für diese Einheit

- Phase des Vorgehensmodells PMLC, deren Reifegrade und Zusammenhänge einordnen
- Eine möglich Umsetzung in der Praxis verstehen
- Prozesslandkarten erkennen und den Nutzen verschiedener Arten von Prozesslandkarten verstehen
- Methoden und Gründe für eine ganzheitliche Prozessoptimierung anhand konkreten Beispiele erläutern können

# Prozessmanagement-Lifecycle PMLC & tägliche Anwendungsbeispiele

Ganzheitliche Prozessoptimierung  
& neue Geschäftsmodelle

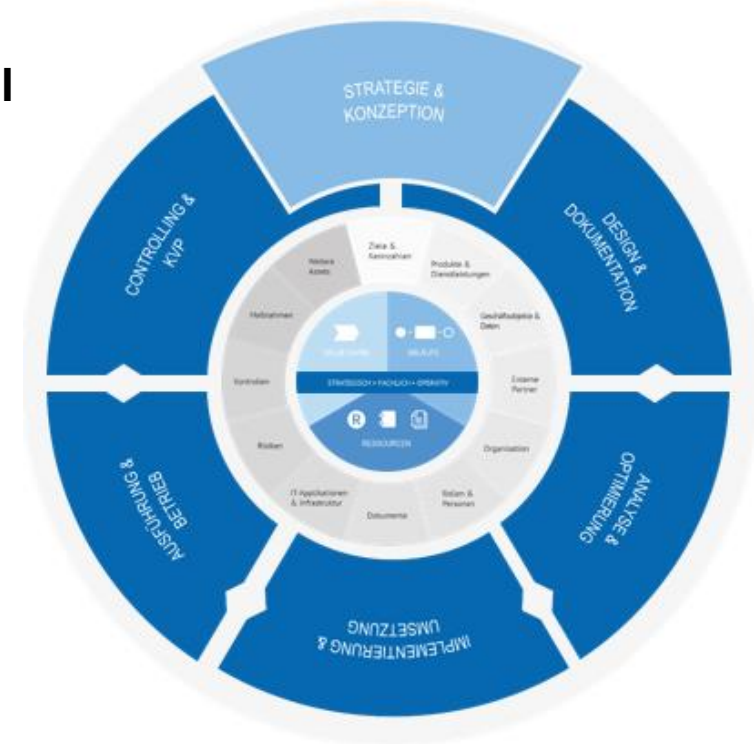
# PMLC

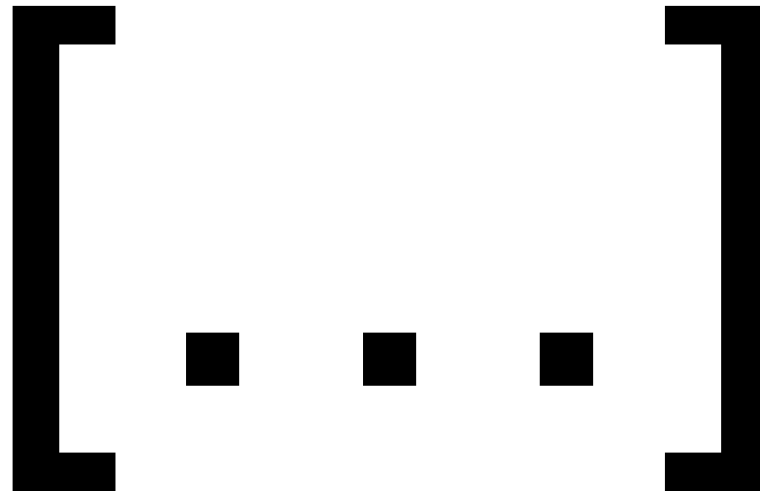
## Der Prozessmanagement-Lebenszyklus (PMLC)

- ▶ Rahmenbedingungen und Unternehmensziele sind einem stetigen Wandel unterworfen  
→ Notwendigkeit zur **kontinuierlichen Überprüfung und Anpassung der Prozesse** eines Unternehmens
- ▶ Dafür eignet sich ein **zyklisches Vorgehensmodell** wie der **Prozessmanagement-Lebenszyklus**.

## Prozessmanagement-Lebenszyklus

- ▶ ermöglicht eine ...  
... **kontinuierliche Verbesserung** der Prozesse im gesamten Unternehmen  
... Ausweitung von **Best Practice-Ansätzen**





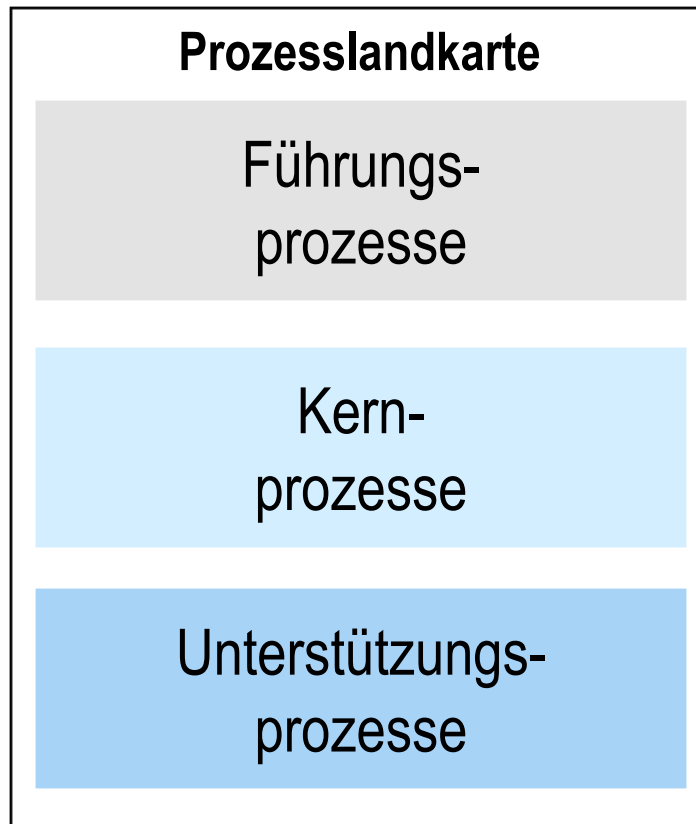
## Definition: Prozesslandkarte

- ▶ Eine Prozesslandkarte betrachtet die Geschäftsprozesse "aus der Vogelperspektive" – d.h. sie abstrahiert über den Ablauf einzelner Prozesse
- ▶ Dabei werden Prozesse oder Gruppen von Prozessen durch grafische Elemente repräsentiert
- ▶ Die Prozesslandkarte kann mehrere Ebenen umfassen; in einem nicht zu großen Untersuchungsbereich kann es ausreichen, die Prozesslandkarte auf einer Ebene darzustellen
- ▶ Bei höherer Komplexität sind in der Regel mehrere Ebenen erforderlich.

Die Struktur der Prozesslandkarte bestimmt das **Denken über Prozesse** in der Organisation!

# Strukturierung einer Prozesslandkarte

Geschäftsprozesse strukturieren, Prozessarten festlegen



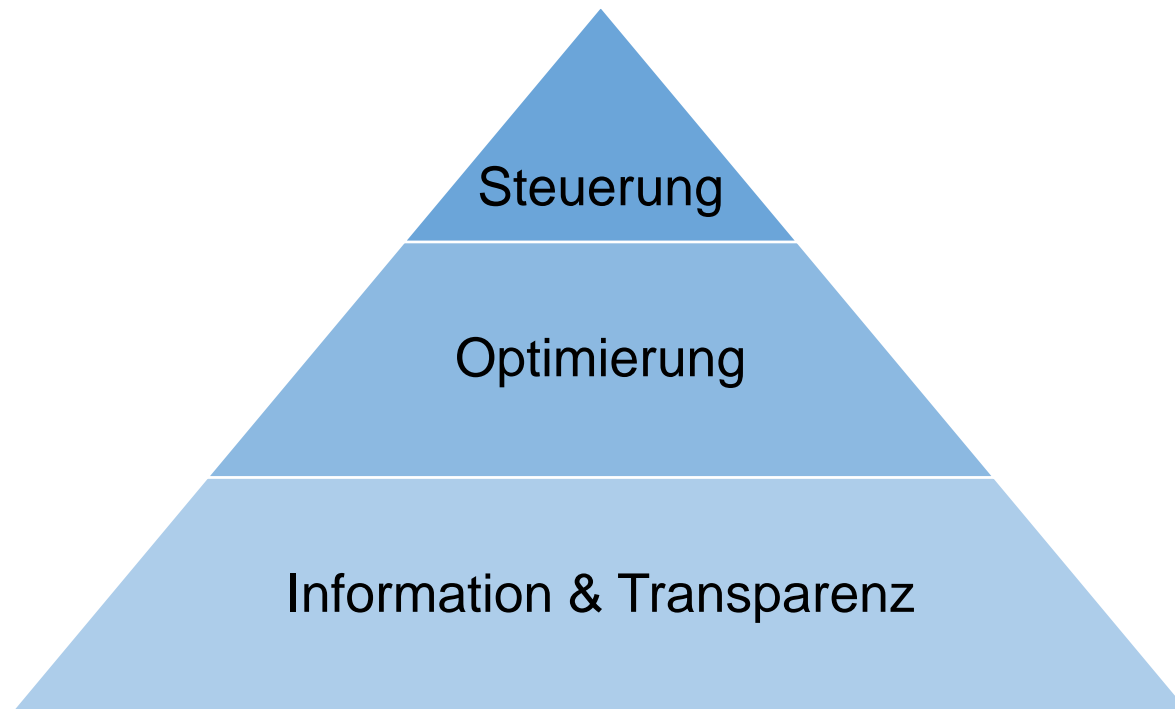
... sind Prozesse, die der strategischen Ausrichtung der Organisation dienen bzw. den organisatorischen Rahmen bilden

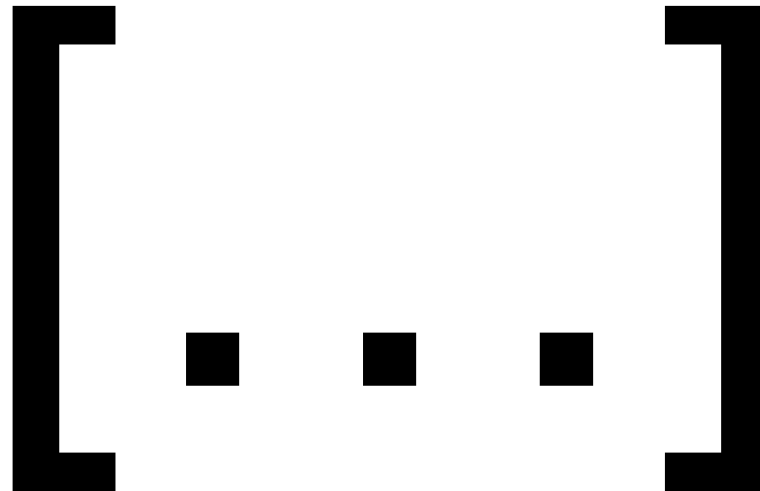
...sind Prozesse, die der Wertsteigerung im Rahmen der Erstellung von Produkten bzw. Dienstleistungen dienen (direkte Wertschöpfung)

...sind Prozesse zur Unterstützung anderer Prozesse (interne Kunden), um eine reibungslose Leistungserbringung zu gewährleisten



# Wie unterstützt mich ein Prozesslandkarte auch noch?





# Modellierungsrichtlinien einhalten (I)

## ► Validierung

- BPM Best Practice: Exclusive-Gateway ist mit einer Frage beschriftet
- BPMN Syntax: Sequenzfluss bleibt innerhalb ein Pools
- Layout: Modellierungsrichtung
- Konventionen: Naming-Guidelines einhalten
- Methodik: Notwendige Attribute sind ausgefüllt
- ...

**Validierung** ▾

Checks ausführen ▾ | ✖ | ⚠ | ⓘ | ✓ | ✕ ▾

📌 2129D\_Spezifikation der Universalvorlage 0.01 < 1 / 1 >

BPM-Best-Practice

⚠ Warnung [2]

◆ Vorgaben eingehalten?

Ein und dasselbe Gateway sollte nicht dazu verwendet werden, Sequenzflüsse zu splitten und zu vereinen.  
👉 Für die Klarheit des Ablaufs und um mögliche Deadlocks oder Mehrfachvereinigungen vorzubeugen, verwenden Sie ein

◆ Vorgaben eingehalten?

Ein Gateway sollte entweder a) immer einen eingehenden und zumindest 2 ausgehende Sequenzflüsse oder b) einen  
👉 Für die Klarheit des Ablaufs und um mögliche Deadlocks oder Mehrfachvereinigungen vorzubeugen, ändern Sie Ihr

☑ To-do [4/4]

📌 2129D\_Spezifikation der Universalvorlage 0.01

Bestätigen Sie, dass alle Übergangsbedingungen (nach Gateways) zu der beim Gateway gestellten Frage passen.

## ► «Spickzettel» für die Modellierer


**Modellierungsleitfaden - Ein Spickzettel zur Prozessdokumentation** KUNDENLOGO

ADONIS NP

Dieser Leitfaden beinhaltet die wichtigsten Informationen in Bezug auf eine einheitliche Prozessdokumentation bei der 3.7. Diese Minimal-Anforderungen gliedern sich in die definierten generelle Modellierungsrichtlinien und Konventionen für spezifische Modelltypen im Geschäftsprozessmanagement-Werkzeug ADONIS.

**Vorsienierung und Freigabe**

Die Vorsienierung erfolgt automatisch mit dem Freigabe-Workflow, welche folgende Status berücksichtigt in Bearbeitung Version 0.01 => in fachlicher Prüfung Version 0.01 => in methodischer Prüfung Version 0.01 => Freigabe Version 1.00



**Spezielle Konventionen pro Modelltyp**

Objekt	Pflichtfelder	Beschreibung
Prozess	Name	Name des Prozessbereichs/ des Hauptprozesses. Besteht aus Substantiven (z.B. Bestellung).
Referenzierte Prozesse	Referenz	Referenz auf eine Prozesskarte oder einen Geschäftsprozess.
	Beschreibung (optional)	Beschreibung über den Inhalt des Prozesses. Unklare Abkürzungen sind zu vermeiden.
Organisation		Der „Prozessowner“ und der „Prozessmanager“ sind anzufüllen.
Aggregation	Name	Die Aggregation unterteilt die logische Strukturierung von Modellinhalten auf der Zeichenebene.

**Generelle Modellierungsrichtlinien**

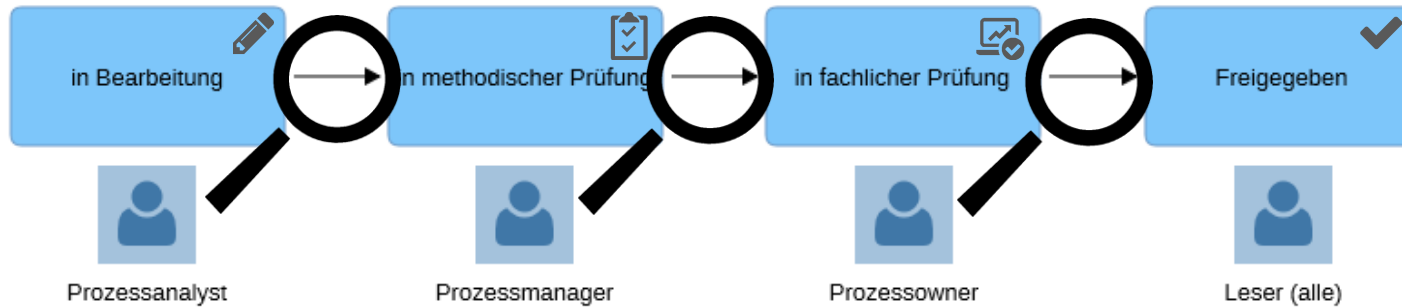
- Die Prozesshierarchie erfolgt in verschiedenen Ebenen. Die Struktur gibt die Prozesskarte vor.
- Die Modellierungsrichtung ist von links nach rechts.
- Aus einer Entscheidung müssen mind. zwei, können aber beliebig viele, alternative Prozesspfade herausfließen, die mit einer entsprechenden Beschriftung besenzt sind.
- Beziehungen zwischen Objekten (Konnektoren) werden mit rechten Winkeln modelliert. Sich kreuzende Konnektoren sind zu vermeiden. Ansonsten sind Brücken zu zeichnen.
- Der Normalfall eines Prozesses wird in einer Linie Visagrecht zum Ende modelliert, wenn möglich und optisch sinnvoll. Achtung: Die Nutzung von Pools und Bahnen bei bereichsübergreifenden Prozessen wird auf die Identifikation des Hauptziels.


**Modellierungskonventionen für Geschäftsprozessmodelle (BPMN 2.0)**

Objekt	Pflichtfelder	Beschreibung
Aufgabe	Name	Die Aufgabe repräsentiert das Kernelement des Prozesses. Eine Aufgabe ist eine aktive Reihe von Schritten, die manuell oder automatisch durchgeführt werden, um ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen. Aufgaben werden immer mit einem vorausgestellten Substantiv und einem Verb in der Grundform (Infinitiv) benannt (z.B. „Antrag prüfen“).
	Beschreibung (optional)	Kurze und klare Beschreibung der Tätigkeit.
Referenzierte Dokumente	Charakterisierung	Zusammenfassende Rolle in der Tätigkeit.
	Referenz	Referenz auf Vorlagen, Checkliste, etc. welche für die Durchführung der Aufgabe relevant sind.
Teilprozess	Name	Der Teilprozess ist eine zusammengefasste Aufgabe, die sich auf weitere Aktivitäten durch das „-“ Zeichen herunter brechen lässt. Die verpackten Aktivitäten werden nicht im selben Geschäftsprozessdiagramm verwendet. Der Teilprozess dient zur Komplexitätsreduktion und Multi-level Modellierung.

# Modellierungsrichtlinien einhalten (II)


## Freigabeworkflow (inkl. Validierung) - Beispiel aus ADONIS NP



  
Semantische  
Korrektheit

Validierung ▾

Checks ausführen ▾ | ✕ ▲ ⓘ ✉ ✕ ▾

 2129D\_Spezifikation der Universalvorlage 0.01 < 1 / 1 >

BPM-Best-Practice

▲ Warnung [2]


◆ Vorgaben eingehalten?

Ein und dasselbe Gateway sollte nicht dazu verwendet werden, Sequenzflüsse zu splitten und zu vereinigen.  
 ⓘ Für die Klarheit des Ablaufs und um mögliche Deadlocks oder Mehrfachvereinigungen vorzubeugen, verwenden Sie ein


◆ Vorgaben eingehalten?

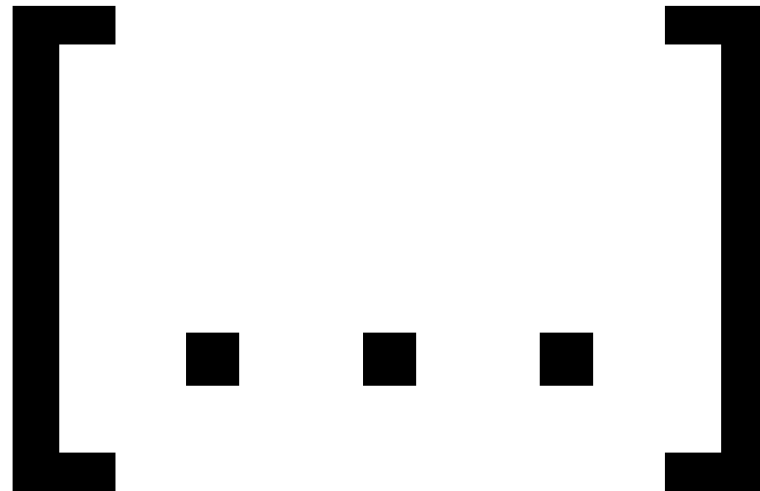
Ein Gateway sollte entweder a) immer einen eingehenden und zumindest 2 ausgehende Sequenzflüsse oder b) einen  
 ⓘ Für die Klarheit des Ablaufs und um mögliche Deadlocks oder Mehrfachvereinigungen vorzubeugen, ändern Sie Ihr

☑ To-do [4/4]

 2129D\_Spezifikation der Universalvorlage 0.01

Bestätigen Sie, dass alle Übergangsbedingungen (nach Gateways) zu der beim Gateway gestellten Frage passen.

 v.a. Syntaktische  
Korrektheit



# Organisationsportal

Prozessdokumentation und Arbeitsanweisungen verfügbar für alle relevanten Mitarbeiter

The screenshot displays the 'Organisationsportal' interface. The main content area shows a process titled 'KP.01.00 Neukunde anlegen 1.00' with the following details:

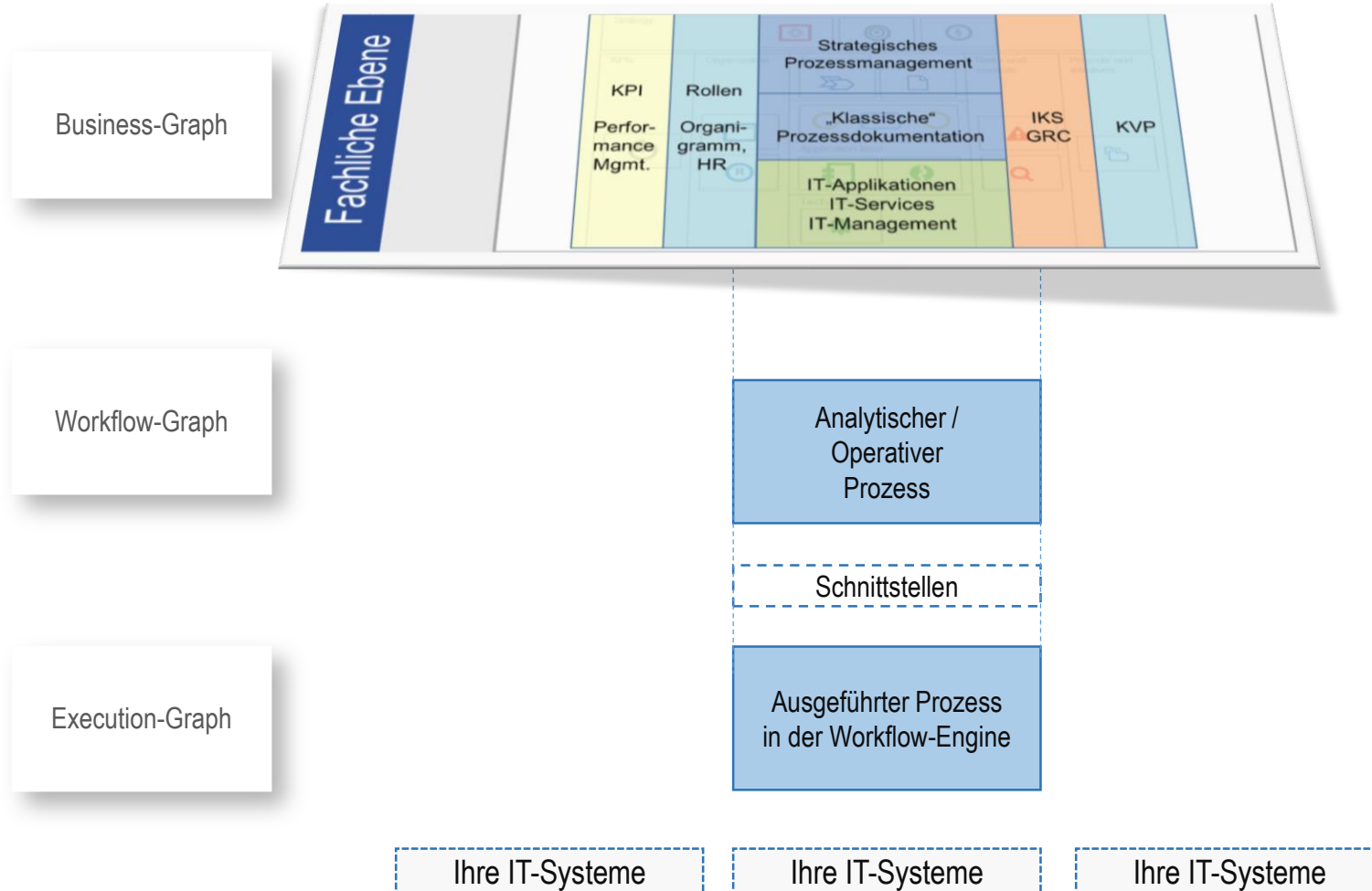
- Prozesseigner: Carol Process (carol)
- Status: Freigegeben
- Gültig ab: 01.01.2016
- Description: In diesem Prozess sind alle Tätigkeiten beschrieben, wie ein neuer Kunde geprüft und im System und Kundenakt angelegt wird.

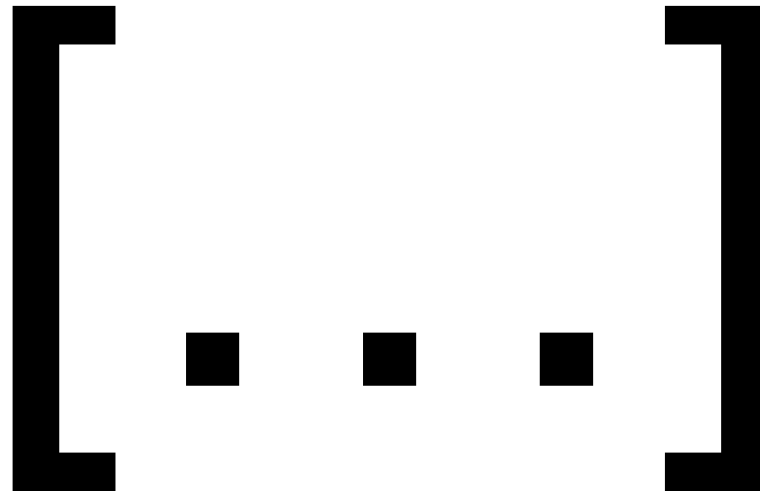
A table lists the process steps:

#	Name und Beschreibung	Durchführu...	Inputdaten	Outputdaten	Referenzier...	aufgenufene...	Zugeordnet...	Referenzier...
01	<b>Neukunden anlegen</b> → (02) Kunden befragen und Identität feststellen							
02	<b>Kunden befragen und Identität feststellen</b> Im Gespräch wird, den gesetzlichen Legitimations-Vorgaben entsprechend, die Identität festgestellt durch einen amtlichen Lichtbildausweis. Zudem wird ermittelt, ob die Kundenanlage für eine natürlich oder juristische Person durchgeführt werden soll. → (03) Juristische oder natürliche Person?	R Kunden...					▲ 07.07.0...	
03	<b>Juristische oder natürliche Person?</b> <b>natürliche Person</b> → (04) Beweiskräftige Unterlagen des Kunden einholen <b>juristische Person</b> → (17) Identität des wirtschaftlichen Eigentümers dokumentieren							
04	<b>Beweiskräftige Unterlagen des Kunden einholen</b> Als Identifikation wird bei <b>juristischen Personen</b> der Firmenbuchauszug herangezogen. Bei <b>Privatpersonen</b> wird eine gültiger Personalausweis bzw. Pass geprüft. Gegebenfalls werden weitere wirtschaftliche Unterlagen eingeholt (Bilanz, Steuererklärung, Bescheid Finanzamt, Krankenkasse, Selbstauskunft). → (05) Kunden-Unterlagen prüfen	R Kunden...		Firmen... Pass Person... Wirtsch...				
05	<b>Kunden-Unterlagen prüfen</b> Die übergebenen Unterlagen werden auf Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft. → (06) Unterlagen vollständig?	R Kunden...		Firmen... Pass Person...			▲ 07.02.0...	
06	<b>Unterlagen vollständig?</b> <b>ja</b> → (07) Dokumente kopieren und unterzeichnen <b>nein</b> → (21) Unterlagen und Daten vervollständigen							
07	<b>Dokumente kopieren und unterzeichnen</b> Die Unterlagen des Kunden werden kopiert, paraphirt und die notwendigen Unterschriften vom Kunden eingeholt. → (08) Dokumente scannen und in Kundenakt aufnehmen	R Kunden...						

# Die Detaillierung des Prozessfokus

## Von der Dokumentation zur Ausführung







## Referenzen

- ▶ Bayer F., Appelhans L., Wolf E. (2013) Prinzipien für die Gestaltung der Prozessarchitektur. In: Prozessmanagement für Experten, Hrsg. Bayer F., Kühn H.
- ▶ Goedkoop, M. et al. Product Service-Systems, ecological and economic basics. Report for Dutch Ministries of Environment (VROM) and Economic Affairs (EZ), 1999.
- ▶ Gericke A., Bayer F., Kühn H., Rausch T., Strobl R. (2013) Der Lebenszyklus des Prozessmanagement. In: Prozessmanagement für Experten, Hrsg. Bayer F., Kühn H.
- ▶ Junginger S. (2000) Modellierung von Geschäftsprozessen: State-of-the-Arte, neuere Entwicklungen und Forschungspotenziale. BPMS-Bericht.
- ▶ Lichka C., Guschlbauer E. (2013) Integration strategisches Management und Prozessmanagement. In: Prozessmanagement für Experten, Hrsg. Bayer F., Kühn H.
- ▶ Weitere Angaben direkt in den Folien