

Checkliste

Prozessmodellierung

Worum geht es?

Prozesse sind eine Kette von strukturierten, funktionsübergreifenden Aktivitäten mit einem klar definierten Anfangs- und Endpunkt. Prozesse verarbeiten Inputs zu Outputs und erfüllen dadurch die Bedürfnisse externer oder interner Kunden.

Mit der Prozessmodellierung werden diese erfasst und dokumentiert als Arbeitsgrundlage und Hilfsmittel für die Prozessanwender.

Was bringt es?

Mit der gezielten Ausrichtung auf die Kundenbedürfnisse, der bewussten Regelung von Zuständigkeiten, der Definition von Prozesskennzahlen und der Bereitstellung von Hilfsmitteln werden die Grundlagen geschaffen, um Abläufe reibungsloser, effizienter und mit höherer Sicherheit abzuwickeln.

Wie gehe ich vor?

Vorabklärungen

- ☞ inhaltliche Abgrenzung des Prozesses
- ☞ Zusammensetzung des Modellierungsteams

Grundsatzfragen

- ☞ Was ist das Ziel – erwartetes Ergebnis des Prozesses?
- ☞ Was ist der Zweck – warum wird der Prozess gemacht, wozu wird das Ergebnis gebraucht?

Modellierung

- ☞ Zuerst Start- und Endpunkte (Auslöser und Endzustand) festlegen, dann einzelne Aufgaben / Tätigkeiten modellieren
 - Aufgaben / Tätigkeiten bestehen aus einem Objekt und einer Verrichtung (z.B. „Unterlagen erstellen“)
 - Eine Aufgabe / Tätigkeit wird i.d.R. von 1 Person in 1 Ablauf an 1 Arbeitsplatz durchgeführt
- ☞ Rollen und Zuständigkeiten bestimmen
 - DEMI: D = Durchführen, E = Entscheiden, M = Mitwirken, I = Informieren
 - Jede Aufgabe / Tätigkeit hat genau 1 Durchführungsverantwortlichen (D), weitere Beteiligte sind möglich
- ☞ Zu jeder Aufgabe / Tätigkeit Input und Lieferant (was / von wem) sowie Output und Kunde (was / an wen) bestimmen
 - Inputs werden nur 1x „aufs Fließband gelegt“ und erscheinen erst wieder als Outputs, wenn sie ihren Zustand geändert haben (z.B. Entwurf → freigegebenes Dokument)
- ☞ Zu jeder Aufgabe / Tätigkeit Hilfsmittel (Formulare, Checklisten, Arbeitsblätter etc.) festlegen

Abrundung

- ☞ Kritische Würdigung: Wo sind ad hoc Verbesserungen möglich?
- ☞ Prozessnummer zuweisen
- ☞ Prozesseigner bestimmen:
 - Der Prozesseigner soll „so nah am Prozess“ wie möglich gewählt werden, der Prozess kann jedoch auch von anderen Personen ausgeführt werden
- ☞ (Prozess- und Ergebnis-) Kennzahlen bestimmen
- ☞ Zeitpunkt für Kontinuierliche Prozess-Verbesserung (KPV) festlegen