

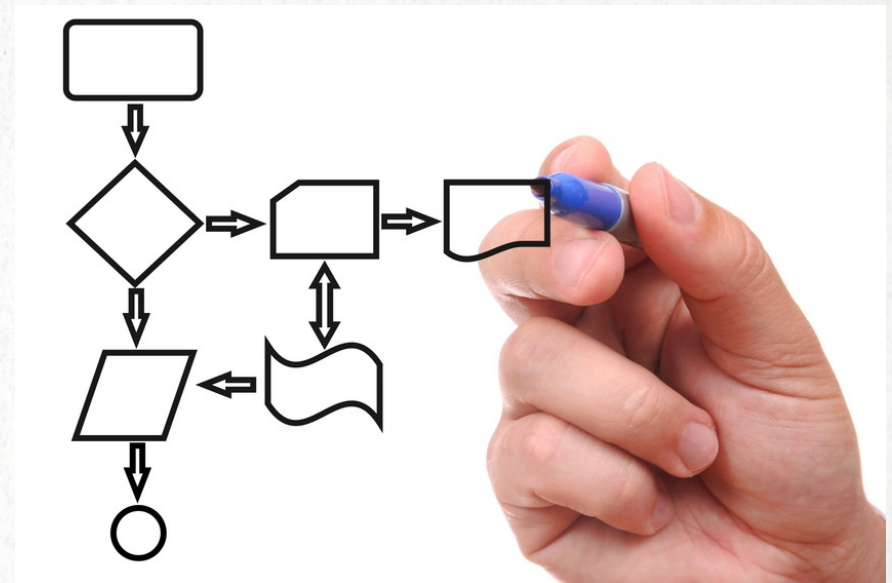
PROZESSAUFNAHME

GRUNDSÄTZLICHES ZUR PROZESSAUFNAHME



GESCHÄFTSPROZESSMODELLIERUNG

- Ist Teil des Geschäftsprozessmanagements
- Grafische Darstellung eines Geschäftsprozesses (=Modellierung)



ZIELE DER GESCHÄFTSPROZESSMODELLIERUNG

- Dokumentation der Geschäftsprozesse (z.B. um Mitarbeiter zu schulen oder einzuarbeiten, Wissen zu sichern, Prozesse auf andere Standorte zu übertragen)
- Vorbereitung der Geschäftsprozessoptimierung
- Vorbereitung der Automatisierung z.B. Einführung von Workflows
- Festlegung von Prozesskennzahlen und Überwachung der Prozessleistungen
- Definition von Schnittstellen
- Festlegung von Service-Level-Agreements (SLAs)
- Benchmarking mit anderen Unternehmen oder innerhalb des Unternehmens
- Vorbereitung von organisatorischen Veränderungen (Auslagerung von Unternehmensteilen, Zukauf, Übernahme von anderen Unternehmen)

PROZESSAUSWAHL

- Konzentration auf die Kernprozesse (vgl. Prozesslandschaft)
- Prozesse, bei denen ein Verbesserungspotenzial offensichtlich ist
- Achtung: bei Ziel Arbeitsanweisung oder Mitarbeiterbedarfsplanung, dann alle Prozesse dokumentieren



UNTERSCHIEDUNG DER PROZESSE

Niedrig Komplexität hoch	Einzelfall für Experten	Regelfall für Experten
	Einzelfall für Sachbearbeiter	Routinefall mit starker Systemunterstützung
	Niedrig	hoch

Wiederholungsgrad

GRUNDSÄTZE DER PROZESSAUFNAHME

- Reale Abläufe dokumentieren
- Keine Soll-Konzepte
- Auch Ausnahmen dokumentieren
- Mehrere Personen zur Validierung der Angaben befragen

» Die Visualisierung eines Prozesses ist nicht dann abgeschlossen, wenn man keine Informationen mehr abbilden kann, sondern wenn keine Informationen mehr weggelassen werden können. «