

Technik

Entwurf von Geschäftsprozessmodellen

Stichworte

Geschäftsprozessmodellierung, BPMN

Motivation

Beim Entwurf eines neuen Geschäftsprozessmodells müssen wichtige Aspekte berücksichtigt werden. Dieser Leitfaden unterstützt die Erarbeitung qualitativ hochwertiger Prozessmodelle. Die aufgeführten Punkte sind nicht als sequenzielle Schritt-für-Schritt-Anleitung zu verstehen, sondern stellen eine Sammlung relevanter Aspekte dar, die beim Prozessentwurf berücksichtigt werden sollten.

Leitfaden Prozessentwurf

Folgende Fragen sollten beim Entwerfen eines neuen Prozesses geklärt werden:

Nr.	Schritt
1	Machen Sie sich mit dem Geschäftskontext vertraut, in dem der Prozess stattfindet. <i>Beispiel: Autovermietung mit Fokus auf Kurzmiete für Geschäftskunden</i>
2	Definieren Sie, für welche Zielgruppe das Prozessmodell erstellt wird. <i>Beispiel: Fachmitarbeiter Kundendienst der Autovermietung</i>
3	Legen Sie fest, ob ein IST-Modell (aktueller Zustand) oder ein SOLL-Modell (zukünftiger Zustand) erarbeitet wird. <i>Beispiel: SOLL-Modell für optimierten Mietprozess</i>
4	Formulieren Sie ein fachlich messbares Ziel, das mit diesem Prozess erreicht werden soll. <i>Beispiel: Der Kunde hat ein Auto gemietet und ist mit unserem Service zufrieden.</i>
5	Bestimmen Sie alle relevanten Ereignisse in der realen Welt, die notwendig sind, um das Prozessziel zu erreichen sowie die entsprechende Reaktion im Prozess. <i>Beispiel: Erstkontakt, Buchung, Fahrzeugabholung, Fahrzeugrückgabe</i>
6	Beschreiben Sie die einzelnen Aktivitäten, die zur Erreichung des Prozessziels erforderlich sind. <i>Beispiel: Kreditprüfung durchführen, Verfügbarkeit prüfen, Mietvertrag erstellen etc.</i>
7	Überlegen Sie, welche Probleme und Ausnahmesituationen auftreten können und wie sie behandelt werden? <i>Beispiel: Kunde ist nicht kreditwürdig</i>
8	Identifizieren Sie Entscheidungen und Verzweigungen, die im Prozessablauf gefällt werden müssen. <i>Beispiel: Ist der Kunde auf der internen Sperrliste?</i>
9	Legen Sie fest, welche Beteiligten im Prozess involviert werden. <i>Beispiel: Fachmitarbeiter Kundendienst, Werkstattleiter</i>
10	Listen Sie auf, welche Nachrichten und Dokumente zwischen den Rollen ausgetauscht werden. <i>Beispiel: Buchungsbestätigung, Schadensprotokoll</i>

12	Bestimmen Sie, welche Ergebnisse und Artefakte im Prozess produziert werden. <i>Beispiel: Unterzeichneter Mietvertrag, Rechnung</i>
13	Überprüfen Sie, ob einzelne Aufgaben zu umfangreich sind und in kleinere Teilschritte unterteilt werden sollten. <i>Beispiel: Auto entgegennehmen unterteilen in Fahrzeugzustand prüfen und Übergabeprotokoll unterschreiben.</i>

Referenzen

1. KnowSolution "Geschäftsprozesse C1": Beurteilung von Geschäftsprozessmodellen