

## 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