Interviewleitfaden zur Prozessdokumentation

Sorgen Sie für einen angemessen Rahmen im Prozessinterview. Klären Sie ggf. vorab mit Ihrem/Ihrer Auftraggeber/-in die Ziele der Prozesserfassung ab. Wählen Sie das passende Vorgehen (z. B. Live-Modellierung oder Workshop mit Bausteinkarten) und die zu verwendende Modellierungsmethode (z. B. PICTURE-BPMN) zur Zielerreichung.

☑	Einstieg
	1. Teilnehmer/-innen begrüßen und ggf. vorstellen
	2. Vorhaben/Projekt vorstellen, in dessen Rahmen der Prozess dokumentiert wird
	3. Zielstellung des Vorhabens und des Termins klären
	4. Interview-Vorgehen erläutern ▪ zunächst Erfassung allgemeiner Informationen (Steckbrief-Attribute), dann Detailfragen ▪ Dokumentation vom Groben zum Feinen ▪ vom Standardfall zum Speziellen ▪ übergeordnete Fragen (Problembereiche/Verbesserungsvorschläge)
	5. offene Fragen klären

☑	Prozessdokumentation	exemplarische Fragestellungen
	6. Prozess inhaltlich abgrenzen ▪ fachliche/inhaltliche Beschreibung ▪ Auslöser und Ergebnis klären ▪ ggf. Fallzahl erheben	Worum geht es in dem Prozess? Wie ist der Prozess abgegrenzt? Was gehört zum Prozess und was nicht? Wie häufig wird der Prozess im Jahr durchlaufen?
	7. Grobablauf skizzieren ▪ kompakte Erläuterung durch Interviewpartner ▪ Identifikation und Festlegung der Teilprozesse	Können Sie einen Grobabriss des Ablaufs geben? Welche Organisationseinheiten sind für welche „Phasen" (Teilprozesse) im Prozess verantwortlich? Welche Abhängigkeiten zwischen den „Phasen" gibt es?
	8. Detailinformationen zu Teilprozessen und Bausteinen erheben (vom Standardfall zum Speziellen) ▪ Teilprozesse inhaltlich abgrenzen ▪ Ablauf innerhalb der Teilprozesse dokumentieren ▪ aus Aktivitäten die korrespondierenden Bausteine identifizieren und relevante Informationen hierzu erheben (Attribute) ▪ Abgleich mit Übersicht der Bausteinattribute	Was ist Input und Output des jeweiligen Teilprozesses? Mit welcher Aktivität startet der Teilprozess? Was machen Sie als nächstes? Was wird gemacht? Wie wird es gemacht? Wer führt die Aktivität durch? Wie hoch ist die Bearbeitungszeit für die Aktivität? Welche Dokumente, welche Software wird für die Aktivität verwendet? Sind Dritte an der Aktivität beteiligt (z. B. bei Abstimmungen) und wenn ja, wer? Findet die Aktivität immer statt oder nur in x % der Fälle?
	9. Vollständigkeit sicherstellen ▪ Wiederholen der dokumentierten Bausteinkette	Lassen Sie uns noch einmal systematisch durch den Prozess gehen …
	10. ggf. Problembereiche und Verbesserungsvorschläge konkretisieren	Welche Problembereiche zu dem Prozess können Sie benennen (Problemtypen: Ressourcen, Qualifikation, lange Warte-/Liegezeit, fehlerhafte Aktivitäten oder Dokumente, Koordinationsprobleme)? Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie, welche Lösungsmöglichkeiten sehen Sie (Wirkung: Zeit, Kosten, Qualität).

☑	Abschluss
	11. weiteres Vorgehen erläutern ▪ Modellierung der Prozesse in der Plattform ▪ Qualitätssicherungsschleife, z. B. mit Freigabe- und Kommentarfunktion ▪ Zugriff auf das Prozessregister ▪ Verfügbarkeit bei Rückfragen
	12. offene Fragen klären