

Kurs: Grundlagen von Prozessmanagement

Lerneinheit 2: Was ist ein Geschäftsprozess?

Lektion 2.1: Was ist ein Geschäftsprozess?

Was ist ein Geschäftsprozess?

In diesem Video möchten wir uns damit auseinandersetzen, was ein Prozess eigentlich ist.

Was ist ein Geschäftsprozess?



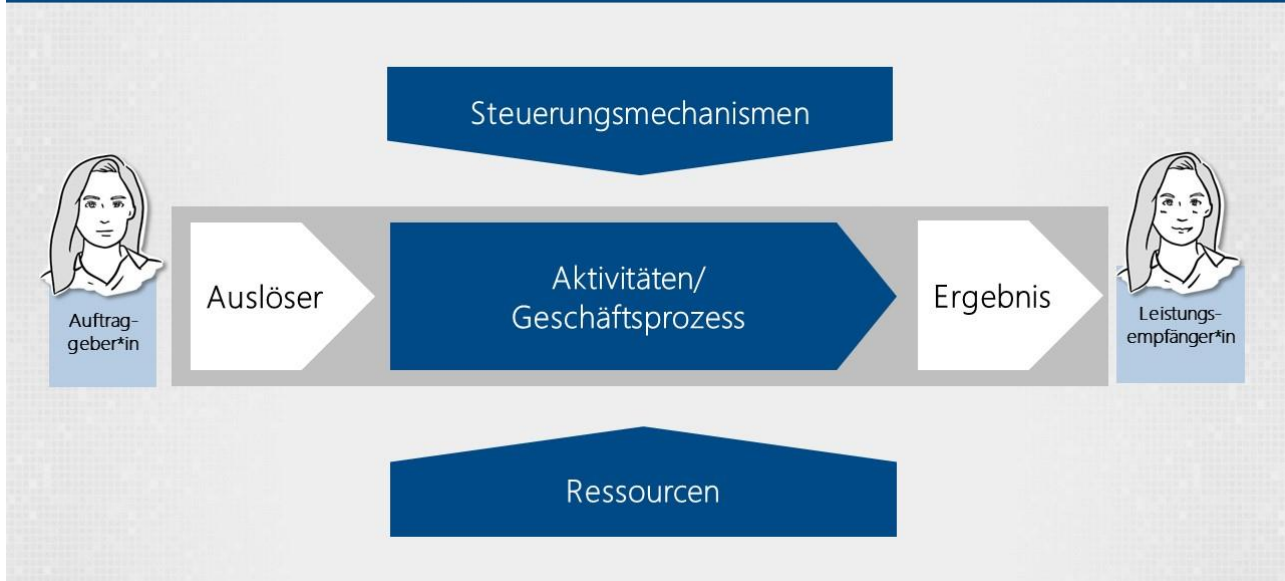
„Ein Prozess ist die inhaltlich abgeschlossene, zeitliche und sachlogische Folge von Aktivitäten, die zur Erreichung eines relevanten Ergebnisses notwendig ist.“

(Becker, J.; Kahn, D., „Prozessmanagement. Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung“)

In der Wissenschaft finden sich viele Definitionen, die sich in der Regel sehr ähneln und die uns eine erste Idee der Eigenschaften von Prozessen liefern. Professor Becker von der Universität Münster definiert einen Prozess wie folgt:

„Ein Prozess ist die inhaltlich abgeschlossene, zeitliche und sachlogische Folge von Aktivitäten, die zur Erreichung eines relevanten Ergebnisses notwendig ist.“

Im Mittelpunkt des Prozessmanagements steht der Prozess.



Wir haben bereits gehört, dass im Kern eines jeden Prozesses Aktivitäten stehen. Diese werden auch „Prozessschritte“ genannt. Diese Schritte werden von den Mitarbeitenden einer Verwaltung oder auch von einem technischen System ausgeführt.

Diese Schritte werden jedoch nur ausgeführt, wenn ein bestimmtes Ereignis eintritt, das die Aktivitäten auslöst. Dabei kann es sich z.B. um einen eingehenden Antrag, eine systemgenierte Nachricht oder auch das Erreichen des Jahresendes handeln. Prozesse können daher auch von zeitlichen Auslösern angestoßen werden.

Zudem gibt es typischerweise einen auftraggebenden Akteur, der oder die den Prozess anstößt, wie z.B. den Bürger/die Bürgerin, ein Unternehmen oder eine externe Behörde.

Am Ende eines jeden Prozesses steht dem Auslöser ein Ergebnis gegenüber, wie z.B. ein Bescheid, eine Stellungnahme oder auch ein geschlossener Vertrag. Dieses Ergebnis wird vom Leistungsempfänger oder der Empfängerin des Prozesses als wertvoll empfunden, wobei empfangende und auslösende Akteure identisch sein können, es aber nicht müssen.

Die Art und Weise, wie ein Prozess ausgeführt wird, wird dabei maßgeblich von zwei Faktoren beeinflusst. Einerseits gibt es Ressourcen, die den Prozess unterstützen bzw. im Prozess verwendet werden, wie z.B. das Wissen der Mitarbeitenden oder eingesetzte Fachverfahren. Andererseits gibt es übergeordnete Steuerungsmechanismen, wie etwa rechtliche Vorgaben oder auch Dienstvorschriften.

Insgesamt betrachtet hat ein Prozess also immer einen eindeutigen Anfang, einen beschreibbaren Ablauf und ein oder mehrere Ergebnisse.

Die letzte Eigenschaft von Prozessen ist, dass sie typischerweise wiederkehrend durchgeführt werden und somit eine Fallzahl von größer als eins haben.

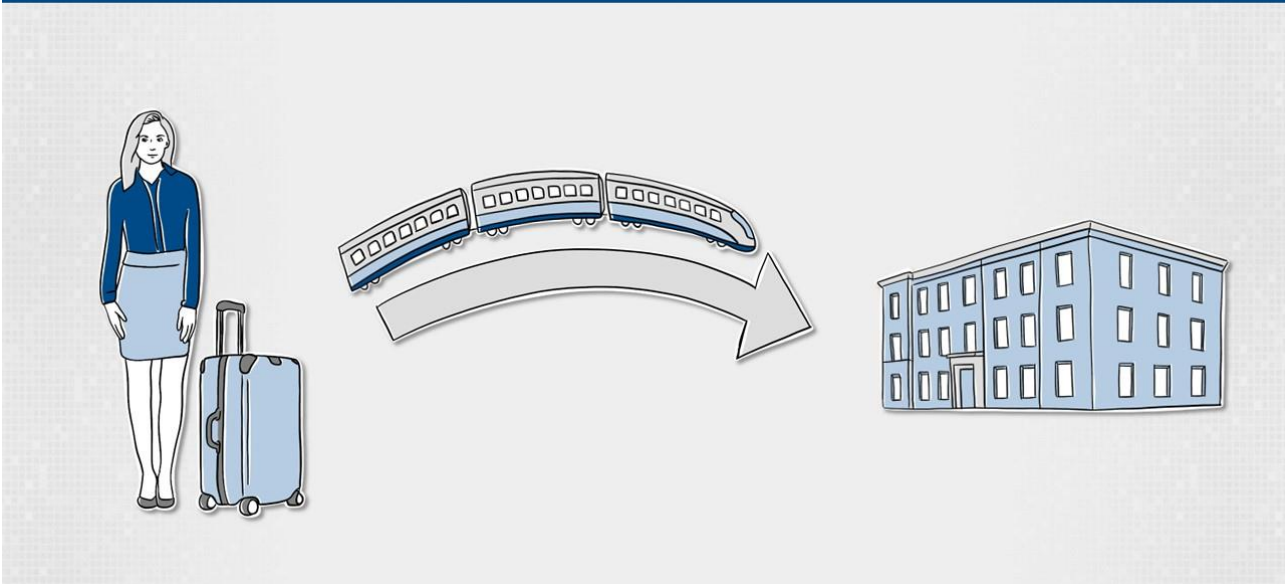
Auslöser und Ergebnis helfen,
Prozesse voneinander sauber abzugrenzen.



„Ein Prozess ist die inhaltlich abgeschlossene,
zeitliche und sachlogische Folge von Aktivitäten,
die zur Erreichung eines relevanten Ergebnisses notwendig ist.“

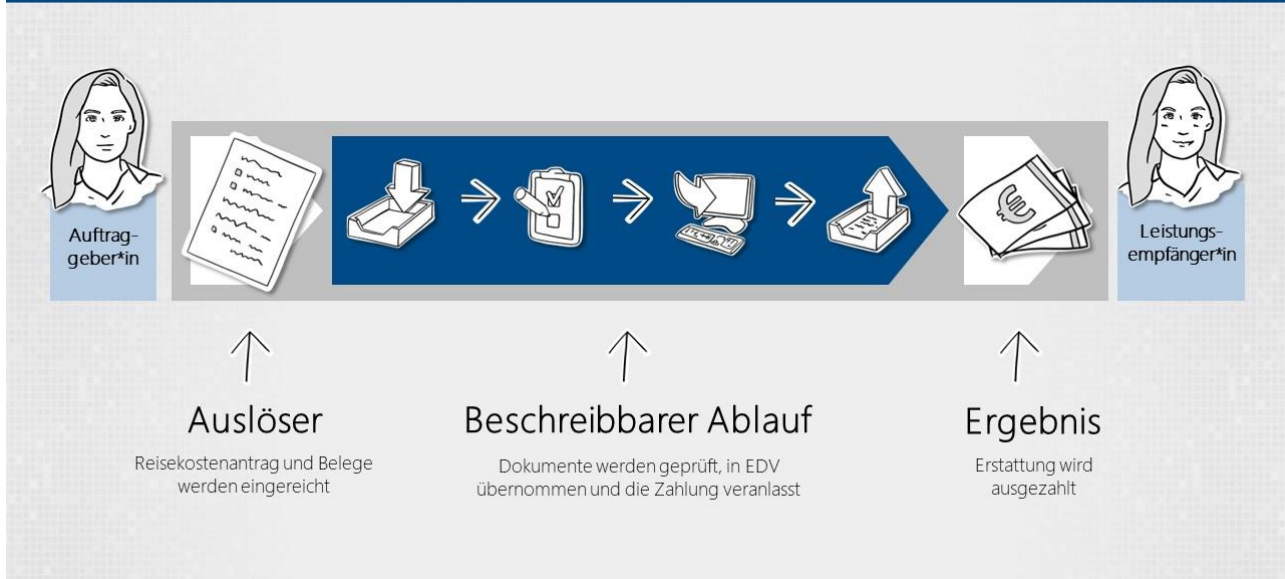
(Becker, J.; Kahn, D., „Prozessmanagement. Ein Leitfadens zur prozessorientierten Organisationsgestaltung“)

Reisekosten erstatten



Schauen wir uns das Ganze nun noch anhand von einem Beispiel an, und zwar am Beispiel des Prozesses „Reisekosten erstatten“. Dieser Prozess zeigt, wie Mitarbeitende privat ausgelegt Reisekosten nach Beendigung ihrer Dienstreise zurückerhalten.

Im Mittelpunkt des Prozessmanagements steht der Prozess.



Der Prozess „Reisekosten erstatten“ hat einen klaren Auslöser, nämlich den Eingang des Reisekostenantrages und der dazugehörigen Belege bei der zuständigen Reisekostenstelle. Diese wird die notwendigen Schritte im Prozess durchführen, das heißt die Dokumente sichten und prüfen, die Daten übernehmen, und die Auszahlung anordnen, sodass die Mitarbeiterin ihre Rückerstattung erhält.

Dieser klar begrenzte Ablauf ist somit beschreibbar und wiederholbar, kommt also mehr als einmal vor, sodass wir insgesamt sicher sagen können, dass es sich hierbei um einen Prozess handelt.

Zusammenfassung

- Der Prozess umfasst eine Reihe von Aktivitäten
- Prozessauslöser und Ergebnis grenzen den Prozess ab
- Der Prozess zeichnet sich durch seine Wiederholbarkeit aus



In diesem Video haben wir gelernt, was ein Prozess ist und welche Elemente er beinhaltet. Dabei spielen neben den Aktivitäten, die durch die Mitarbeitenden ausgeführt werden, unter anderem auch der Prozessauslöser und das Prozessergebnis eine wichtige Rolle. Darüber hinaus wissen wir jetzt, dass ein besonders wichtiges Merkmal von Prozessen ihre Wiederholbarkeit ist.