

Kurs: Grundlagen von Prozessmanagement

Lerneinheit 2: Was ist ein Geschäftsprozess?

Lektion 2.3: Die Attribute des Prozesses

Die Attribute des Prozesses

In diesem Video beschäftigen wir uns mit den Eigenschaften von Prozessen. Diese werden auch „Attribute“ genannt.

Die Erhebung von Basisattributen hilft, Prozesse sinnvoll und einheitlich abzugrenzen, um sie leichter identifizieren zu können.

Bezeichnung	Benennt den Prozess nach „Objekt + Verrichtung“, um ihn leicht durchschaubar zu machen
Beschreibung	Beschreibt in einem knappen Text die wesentlichen Aspekte des Prozesses
Auslöser	Benennt das Ereignis, das den Prozess anstößt (z. B. Antrag geht ein, zeitlicher Auslöser: monatlich)
Ergebnis	Benennt das Ergebnis, das einen „Wert“ für den/die Abnehmer/-in hat (z. B. Bescheid ist erteilt)
Verantwortliche Org.einheit	Gibt an, welche Organisationseinheit verantwortlich für den Prozess ist

Ein Prozess zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass er einen eindeutigen Anfang und ein eindeutiges Ende hat. Man spricht hier auch von Auslöser und Ergebnis. Der Auslöser benennt das Ereignis, das den Prozess anstößt. Das kann ein eingehender Antrag sein oder auch ein bestimmtes Datum, wenn es sich um einen zeitlichen Auslöser handelt. Das Ergebnis wiederum ist das Produkt des Prozesses, das einen Wert für die Abnehmerin oder den Abnehmer hat. Dies könnte zum Beispiel ein Leistungsbescheid sein.

Auslöser und Ergebnis sind sogenannte Attribute. Attribute beschreiben die Eigenschaften eines Prozesses mithilfe von spezifischen Informationen. Diese können qualitativer oder quantitativer Natur sein. Neben den genannten gibt es zahlreiche weitere Attribute. Mit Hilfe einiger weiterer Attribute lassen sich Prozesse besonders leicht identifizieren und voneinander abgrenzen. Da es sich somit um besonders grundlegende Eigenschaften des Prozesses handelt, spricht man von Basis-Attributen.

Die erste Identifikation des Prozesses erfolgt über seine Bezeichnung. Diese wird im deutschsprachigen Raum nach dem Schema „Objekt + Verrichtung“ aufgebaut und fokussiert auf das anvisierte (positive) Prozessergebnis: „Mitarbeitende einstellen“ oder „Wohngeldantrag bescheiden“ sind konkrete Beispiele.

Mit einer knappen Beschreibung wird der Prozess auch ohne detailliertes Ablaufmodell für Außenstehende verständlich. Die Beschreibung hilft daher besonders bei der Verständigung im organisationsweiten Prozessmanagement.

Die Art und Weise, wie der Prozess durchgeführt wird, wird von der verantwortlichen Organisationseinheit definiert, die häufig auch die Verantwortung für die sachgemäße Durchführung des Prozesses innehat. Hierbei muss es sich aber nicht immer um die Organisationseinheit handeln, die die meisten Arbeitsschritte im Prozess durchführt.

Zielabhängig können weitere Attribute erhoben werden.

Wissensmanagement

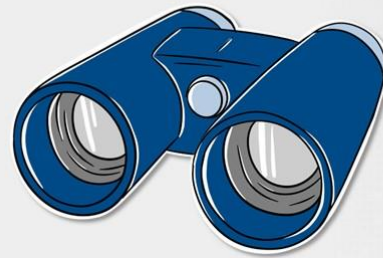
- Nutzen einer Prozessdokumentation
- Anzahl beteiligter Personen
- Verwendete Dokumente

Digitalisierung

- Verwendetes Fachverfahren
- OZG-Relevanz
- Technisches Optimierungspotenzial

Prozessverbesserungen

- Organisatorisches Optimierungspotenzial
- Standardisierungs- und Strukturierungsgrad



Neben den Basis-Attributen können beliebig viele weitere Attribute erhoben werden. Diese stiften Nutzen, wenn sie für die Prozessmanagement-Ziele der Organisation dienlich sind. Möchten Sie Prozessmanagement nutzen, um das Wissensmanagement Ihrer Organisation zu unterstützen, könnte es interessant sein zu dokumentieren, für welche Prozesse eine Prozessdokumentation besonders wichtig wäre oder ob es besondere Wissensträger gibt. Liegt der Schwerpunkt hingegen auf der Digitalisierung von Prozesse könnten Informationen zu eingesetzten Fachverfahren, zur OZG-Relevanz oder zum technischen Optimierungspotenzial in der Priorisierung helfen. Sollen Prozesse aus organisatorischer Perspektive untersucht werden, ist eine Einschätzung zum organisatorischen Optimierungspotenzial, zur Standardisierung oder zur Strukturierung hilfreich. Es wird deutlich, dass je nach Zielsetzung unterschiedliche Attribute erhoben werden können.

Der Prozesssteckbrief enthält die wichtigsten Infos des Prozesses.

Der Prozesssteckbrief enthält die Steckbrief-Attribute (Basis-Attribute und weitere zielspezifische Attribute).

Der Prozesssteckbrief weist viele Vorteile auf:

- Großteil der Prozessdetails können ohne eine aufwändige Modellierung erhoben werden
- Prozesse werden besser auffindbar
- Prozesse können nach inhaltlichen Kriterien gruppiert und nachfolgend analysiert werden
- Erste Auswertungen sind möglich
- Die langfristige Nutzung für ein organisationsweites Prozessmanagement wird ermöglicht



Prozesssteckbrief

Stammdaten

Beschreibung

Möchte ein*e Mitarbeiter*in privat ausgelegte Reisekosten rückerstattet bekommen, so ist der entsprechende Antrag inklusive aller Belege bei der Reisekostenstelle einzureichen. Ist der Antrag formell und inhaltlich in Ordnung, erstellt die zuständige Sachbearbeitung die Auszahlungsanordnung und versendet diese an die Finanzbuchhaltung. Die Auszahlung ist damit angewiesen.

Verschlagwortung

Dienstreise, Fortbildung, Veranstaltung

Fallzahl pro Jahr

300

Verantwortliche Organisationseinheit

11.2.1 Reisekostenstelle

Inhaltliche Beschreibung

Zweck

Rückerstattung privater Auslagen der Mitarbeitenden

Prozessauslöser

Dienstreise ist beendet und private Auslagen wurden getätigt

Ergebnisse

Auszahlung ist angeordnet

Attribute können auf verschiedenen Ebenen der Prozessbeschreibung hinterlegt werden. Die Basis-Attribute und die gerade besprochenen zielabhängigen Attribute, die für den gesamten Prozess gelten, werden im sogenannten Prozesssteckbrief dokumentiert. Der Prozesssteckbrief beschreibt den Prozess damit über seine reine Bezeichnung hinaus mit wichtigen Informationen, den Steckbrief-Attributen. Somit gibt der Prozesssteckbrief der Prozessnutzerin bereits einen guten Überblick über den Prozess – und das ganz ohne ein aufwändig erstelltes Prozessmodell.

Darüber hinaus sorgen Steckbriefe für eine geordnete Ablage und somit auch leichte Auffindbarkeit der Prozesse unter verschiedenen Gesichtspunkten. Der Steckbrief bietet aber einen weiteren, entscheidenden Vorteil: Er ist auswertbar. Die in den Steckbrief-Attributen eingetragenen Eigenschaften der Prozesse können so analysiert werden und bieten so verschiedene Blickwinkel auf die Prozesslandschaft der Organisation.

Für die Antwortmöglichkeiten der Attribute werden verschiedene Datentypen verwendet.

Der Prozesssteckbrief enthält die Steckbrief-Attribute (Basis-Attribute und weitere zielspezifische Attribute).

Der Prozesssteckbrief weist viele Vorteile auf:

- Großteil der Prozessdetails können ohne eine aufwändige Modellierung erhoben werden
- Prozesse werden besser auffindbar
- Prozesse können nach inhaltlichen Kriterien gruppiert und nachfolgend analysiert werden
- Erste Auswertungen sind möglich
- Die langfristige Nutzung für ein organisationsweites Prozessmanagement wird ermöglicht



Prozesssteckbrief

Stammdaten

Beschreibung
 Möchte ein*e Mitarbeiter*in privat ausgelegte Reisekosten rückerstattet bekommen, so ist der entsprechende Antrag inklusive aller Belege bei der Reisekostenstelle einzureichen. Ist der Antrag formell und inhaltlich in Ordnung, erstellt die zuständige Sachbearbeitung die Auszahlungsanordnung und versendet diese an die Finanzbuchhaltung. Die Auszahlung ist damit angewiesen.

Verschlagwortung
 Dienstreise, Fortbildung, Veranstaltung

Fallzahl pro Jahr
 300

Verantwortliche Organisationseinheit
 11.2.1 Reisekostenstelle

Inhaltliche Beschreibung

Zweck
 Rückerstattung privater Auslagen der Mitarbeitenden

Prozessauslöser
 Dienstreise ist beendet und private Auslagen wurden getätigt

Ergebnisse
 Auszahlung ist angeordnet

Um die Auswertbarkeit sicherzustellen, werden für Attribute passende Datentypen gewählt. Ein Freitext-Attribut wird immer dort verwendet, wo Text offen eingetragen werden soll, für den keine Vorgaben gemacht werden können. Dies hat den Vorteil, dass die Informationen individuell ausformuliert werden können. Allerdings sind Freitextfelder kaum auswertbar.

Attribute vom Typ „Zahl“ – im Beispiel die Fallzahl pro Jahr – können dagegen für Vergleiche oder Berechnungen eingesetzt werden.

Der Datentyp Referenz erlaubt die Verknüpfung mit einem Prozesskontext, zum Beispiel mit einer Organisationseinheit, einer Leistung oder einer Software. Referenzen sind besonders interessant, um die Prozesslandschaft in unterschiedlichen fachlichen Zusammenhängen zu betrachten.

Die Verwendung von Datentypen sollte immer aus Sicht der gewünschten Auswertung betrachtet werden. Häufig ist auch nicht die erste Idee zielführend: So bietet ein Zahlenfeld zwar besondere Berechnungsmöglichkeiten, erfordert jedoch eine häufig schwierige Angabe einer ganz konkreten Zahl. Hier hilft oft die Reduktion der Eingabe auf Größenordnungen, z.B. bis 100, bis 1.000 und so weiter, um die Eingabe zu vereinfachen und eine Auswertbarkeit zu erhalten.

Zusammenfassung

- Basis-Attribute machen den Prozess verständlicher ohne dass ein detailliertes Ablaufmodell benötigt wird
- Zusätzliche Attribute ermöglichen es, den Steckbrief auszuwerten
- Die Erhebung zusätzlicher Attribute sollte sich immer an den Zielen von Prozessmanagement in der Organisation orientieren



Zusammenfassend können wir festhalten, dass wesentliche Informationen des Prozesses, die Basis-Attribute, den Prozess verständlicher machen, ohne dass er ein detailliertes Ablaufmodell benötigt. Ergänzend können weitere Attribute den Steckbrief auswertbar machen. Diese sollten sich nach den Zielen von Prozessmanagement in der Organisation richten.