

# Kurs: Grundlagen von Prozessmanagement

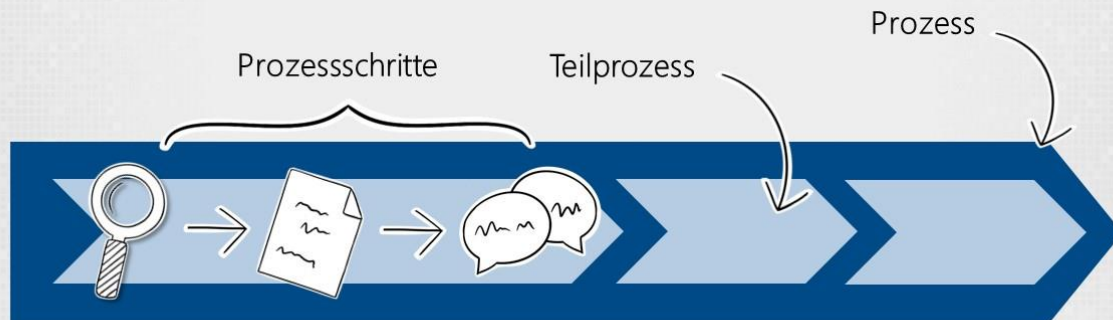
## Lerneinheit 3: Modelle und ihre Eigenschaften

### Lektion 3.2: Aufbau von Prozessmodellen

# Aufbau von Prozessmodellen

In diesem Video beschäftigen wir uns mit der Frage, wie Prozessmodelle systematisch aufgebaut werden.

## Der Prozess besteht aus mehreren Gliederungselementen.



### Prozessschritt-Attribute:

- verwendetes Dokument
- verwendete Software
- durchführende Stelle
- ...

### Teilprozess-Attribute:

- Beschreibung
- Auslöser des Teilprozesses
- Ergebnis des Teilprozesses
- ...

### Prozesssteckbrief-Attribute:

- Verantwortliche OE
- Fallzahl
- Erbrachte Leistung
- ...

Je nach gewählter Modellierungsmethode haben Prozessmodelle unterschiedlich viele und unterschiedlich streng vorgegebene Gliederungsebenen. Die meisten Vorgaben sind jedoch über verschiedene Modellierungsmethoden ähnlich, so dass wir im Folgenden auf die üblichen Strukturen eingehen.

Die kleinste Gliederungsebene des Prozessmodells ist der Prozessschritt. Prozessschritte werden im Prozess in ihrer sachlogischen und zeitlichen Reihenfolge dargestellt. Jeder Prozessschritt entspricht dabei genau einer Aktivität, die sich nicht sinnvoll unterteilen lässt. Beispiele für solche Prozessschritte sind *Vorgang recherchieren*, *Dokument bearbeiten* oder *Rückfrage durchführen*. Jeder einzelne Prozessschritt hat zunächst eine feste Stelle im Prozess. Ein strukturell ähnlicher oder sogar identischer Prozessschritt kann sich jedoch an anderer Stelle wiederholen oder – als Teil einer Schleife – auch mehrfach durchlaufen werden. Ein Prozess kann beliebig viele Prozessschritte umfassen. Es gibt sehr kleine Prozesse mit nur wenigen Prozessschritten aber auch sehr große Prozesse, bei denen sehr viele Schritte notwendig sind, um das Ergebnis des Prozesses herbeizuführen.

Bereits auf der feingranularen Ebene der Prozessschritte können weitere Informationen ergänzt werden, die dem Zweck des Prozessmodells dienlich sind. So könnte am Prozessschritt Dokument bearbeiten hinterlegt werden, welches Dokument verwendet wird, welche Software genutzt wird und von welcher Stelle dieser Prozessschritt durchgeführt wird. Diese Informationen können ausgewertet und analysiert werden. So könnte es beispielsweise interessant sein, herauszufinden, welche Dokumente im Prozess zum Einsatz kommen oder welche Software verwendet wird.

Prozessschritte, die in einem logischen Sachzusammenhang stehen, werden häufig in einem Teilprozess zusammengefasst. Ein Prozess kann aus mehreren Teilprozessen bestehen. Das Untergliedern eines Prozesses in Teilprozesse bringt mehrere Vorteile mit sich:

- Es ermöglicht die Verteilung eines komplexen Prozesses auf mehrere Diagramme. So zeigt das oberste Diagramm, das Hauptdiagramm, die Struktur des Prozesses mit seinen Teilprozessen und stellt die Komplexität des Prozesses gut dar. Der Prozess wird besser

lesbar. Idealerweise kann die lesende Person das Hauptdiagramm mit seiner Teilprozessstruktur in wenigen Sekunden erfassen.

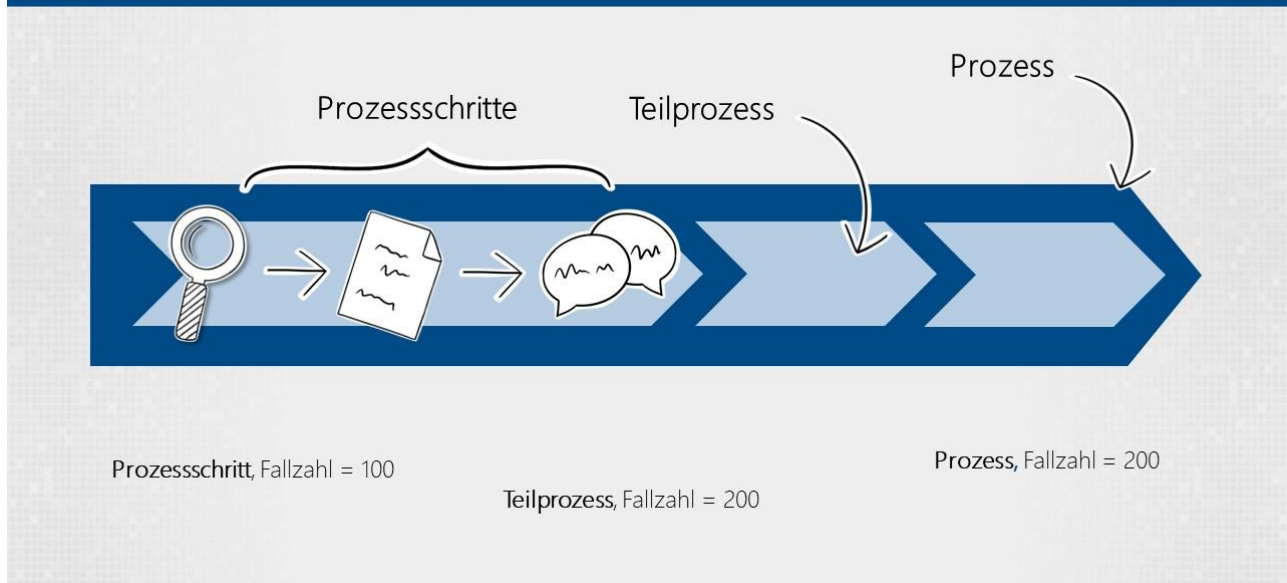
- Unterhalb dieses Hauptdiagrammes liegen dann weitere Subdiagramme. Jeder Teilprozess bekommt sein eigenes Subdiagramm, welches die konkreten Prozessschritte dieses Teilprozesses zeigt. Dieser Aufbau sorgt vor allem bei komplexen Prozessen mit vielen Prozessschritten dafür, dass das Prozessmodell lesbar und verständlich bleibt. Die einzelnen Teilprozesse können dann eine beliebige Menge an Prozessschritten darstellen, die alle in einem sachlogischen Zusammenhang zueinanderstehen.

Das Bilden von Teilprozessen ist zumeist nicht verpflichtend. Bei kurzen und übersichtlichen Prozessen kann häufig auf Teilprozesse verzichtet werden.

Auch Teilprozesse können mit Informationen (Attributen) angereichert werden, wie etwa einer Beschreibung des Teilprozesses, dem Auslöser oder dem Ergebnis des Teilprozesses.

Der Prozess als Ganzes umfasst alle enthaltenen Teilprozesse und Prozessschritte. Er wird zugeschnitten durch Auslöser und Ergebnis und kann in seinem Steckbrief ebenfalls Informationen enthalten. Diese gelten dann für den gesamten Prozess. Beispielhaft sei hier die für den Prozess verantwortliche Organisationseinheit, die jährliche Fallzahl oder die erbrachte Leistung genannt.

Der Prozess besteht aus mehreren Gliederungselementen.



Die Attribut-Ausprägungen zwischen den verschiedenen Gliederungselementen und den Ebenen können durchaus voneinander abweichen, wie ein Blick auf die Fallzahl schnell erkennen lässt:

Unser Prozess könnte eine jährliche Fallzahl von 200 aufweisen. Auch die Teilprozesse sind jeweils zwingend und bei jedem Prozessdurchlauf auszuführen, haben also eine Fallzahl von 200. Einzelne Prozessschritte aber könnten nicht in jedem Fall notwendig sein. So muss in einem Beispielprozess nur bei jedem zweiten Fall eine Absprache durchgeführt werden, da in 50% der Fälle die Sachlage eindeutig ist und eine Absprache mit der Führungskraft nicht erforderlich ist. Die Fallzahl des Prozessschrittes Absprache treffen ist demnach 100.

Ebenso können bestimmte Informationen zwar generell gelten, also am Prozesssteckbrief erfasst werden, wie z.B. die Nennung von beteiligten Organisationseinheiten. Wird diese Information jedoch auf einer tieferen Ebene (Teilprozess oder Prozessschritt) spezifiziert, wird die Information automatisch detaillierter und erhält ggf. Bedeutung für eine andere Zielgruppe.

Somit kann es sinnvoll sein, Attribute zielgerichtet an den verschiedenen Gliederungselementen, also den Prozessschritten, den Teilprozessen und den Prozessen zu erfassen.

## Zusammenfassung

- Prozessmodelle können unterschiedliche Gliederungsebenen beinhalten, wie z.B. einzelne Prozessschritte oder auch Teilprozesse
- Einzelne Prozessschritte sowie auch Teilprozesse und der gesamte Prozess können mit Attributen angereichert werden



In diesem Video haben Sie die Gliederungsebenen des Prozessmodells kennengelernt. Das ist der Prozessschritt, der Teilprozess und der Prozess. Sie haben erfahren, dass diese mit Attributen angereichert werden können. Darüber hinaus können Sie die Bedeutung der verschiedenen Modellebenen einschätzen.