

Prozessbeschreibung

Axel Kielhorn

2019-04-13

1 Grundregeln

- Alle Abkürzungen werden erklärt.
- In der Prozessbeschreibung stehen keine Namen, nur Funktionen.
 - Zu jeder Funktion muss die zuständige Abteilung Personen benennen.
 - Die Personen können für jedes Projekt neu benannt werden.
 - Es sollte mindestens einen Vertreter geben.
- Lieber viele kurze als eine lange Prozessbeschreibung.
- Was ist der Unterschied zwischen einer Prozessbeschreibung und einer Arbeitsanweisung?
 - Gute Frage.
 - Ich glaube die meisten kennen den Unterschied nicht.
 - Frag doch mal den Verantwortlichen für das Dokument Management System.
 - * Die Frage ist falsch gestellt: Was ist der Unterschied zwischen der Beschreibung eines **Kernprozesses** und einer Arbeitsanweisung?
 - * Ein Kernprozess hat Schnittstellen zu anderen Abteilungen. Er kann nur in Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen geändert werden.
 - * Eine Arbeitsanweisung regelt die **abteilungsinterne** Abarbeitung. Da sie keine Schnittstellen nach außen hat, kann sie leichter geändert werden.

2 Ablagesystem

- Jeder Prozess erhält eine eindeutige Kennzeichnung.
- Für die Prozessbeschreibungen gibt es einen definierten Ablageort.
- Das Ablagesystem *sollte* zu Beginn der Prozessdefinition festgelegt werden, eine nachträgliche Änderung ist aufwendig, da alle Referenzen auf andere Dokumente angepasst werden müssen, siehe Diskussion in Leinemann2014
- Mögliche Kennzeichnungssysteme sind:
 - Die Nummer besteht aus dem Prozessabschnitt (klassifizierender Teil) sowie einer fortlaufenden Nummer (identifizierender Teil).
 - Prozessbeschreibung PB xxx fortlaufend nummeriert.
 - Nummernvergabe aus den QA-Nummernraum

3 Prozessschritte

- Prozessschritte sind nach außen sichtbar. (Außendarstellung des Prozesses)
- Prozessschritte sind Container für Arbeitsschritte, sie haben keinen Verantwortlichen.
- Sie sind fortlaufend nummeriert.
- Sie benötigen Dokumente.
- Sie erzeugen Dokumente.
- Die Form der Dokumente (Textdatei, Tabellenkalkulationsdatei, ERP Objekt) wird nicht durch die Prozessbeschreibung vorgegeben. Dadurch ist es möglich, diese Dokumente bei Bedarf anzupassen, ohne die Prozessbeschreibung zu verändern.

4 Arbeitsschritte

- Arbeitsschritte sind abteilungsintern. (Innendarstellung des Prozesses)
- Sie haben *keine* Schnittstellen nach außen.

- Jeder Arbeitsschritt (aschritt) führt zu einen Ergebnisschritt (eschritt). Liefert ein Arbeitsschritt kein unmittelbares Ergebnis, so ist es kein eigener Arbeitsschritt. Er ist ggf. mit dem folgenden zusammenzufassen.
- Arbeitsschritte können Verzweigungen enthalten. Verzweigungen sollten sparsam eingesetzt werden. Der aktuelle Workflow unterstützt Verzweigungen noch nicht.
 - **UND**-Verzweigung: Es müssen gleichzeitig mehrere Arbeitsschritte von **unterschiedlichen Personen** ausgeführt werden, um zum nächsten Ergebnisschritt zu kommen. (Können in der Regel in sequentielle Schritte umgewandelt werden.)
 - **ODER**-Verzweigung: Es können **unterschiedliche** Arbeitsschritte von **unterschiedlichen Personen** durchgeführt werden, nur einer der Arbeitsschritte ist erforderlich.
 - **Exklusiv ODER**-Verzweigung: Es muss **genau ein** Schritt ausgeführt werden. Bei den Ausführenden handelt es sich um **unterschiedliche** Personen. (Freigabe durch den Vorgesetzten oder seinen Vertreter erfordert keine Verzweigung.)
- Jeder Arbeitsschritt hat **einen** Verantwortlichen.
 - **TL / GRL**: Teamleiter / Gruppenleiter (oder Vertreter)
 - **MA**: Mitarbeiter der Abteilung
 - **PV**: Projektverantwortlicher (ohne Personalverantwortung)
 - **SF**: Special Force: Mitarbeiter mit spezieller Qualifikation (z. B. Schweißschein, Laserbeauftragter, Sachverständiger)

5 Dokumente und Aufzeichnungen

- Es werden **keine** Dokumente oder Aufzeichnungen per E-Mail verschickt.
- Alle Dokumente und Aufzeichnungen werden an einen definierten Ort abgelegt. Alte Versionen der Dokumente werden archiviert.

5.1 Dokumente

- Jede Dokumentart hat eine definierte Struktur. (Dokumentvorlage)
- Jede Dokumentart hat eine eindeutige Nummer (PD xxx)
- Jedes Dokument hat **einen** Ersteller. (Verantwortlicher)

- Alle schnittstellenrelevanten Dokumente werden versioniert.
- Ein Dokument kann mehrere Empfänger haben.
- Die Änderung eines Dokumentes erzeugt eine Bringschuld, die Empfänger sind über die Änderung zu informieren.

5.2 Aufzeichnungen

- Aufzeichnungen werden **nicht** versioniert.
- Jede Aufzeichnungsart hat eine eindeutige Nummer (PA xxx)
- Aufzeichnungen haben einen Ersteller, können aber mehrere Bearbeiter haben, die zu unterschiedlichen Zeiten dafür verantwortlich sind.
- Eine Aufzeichnung erzeugt eine Holschuld, der Empfänger muss die Datei auf Veränderungen prüfen.

6 Visualisierung

- Kompletter Prozess mit Arbeitsschritten.
 - Brauchen wir eine graphische Darstellung?
 - * Tabellarische Version ist schlecht verständlich.
 - * Spielplan um „Teamspirit“ zu spielen.
- Kurzprozess mit Schnittstellen.
- Dokumentenfluss: Ersteller ⇒ Empfänger.

7 Abkürzungen

AKI Daniel **Axel** Urban Kielhorn

EDV Elektronische Datenverarbeitung (Arbeitsgruppe im Rechenzentrum)

IBN Inbetriebnahme

ISDN Ist sowas denn notwendig?

LA Lenkungsausschuss

MA Mitarbeiter der Abteilung

PA Prozessaufzeichnung

PB Prozessbeschreibung

PD Prozessdokument

PV Projektverantwortlicher (ohne Personalverantwortung)

QA Quick Access, eine System zu eindeutigen Identifizierung von Dokumenten.

SF Special Force: Mitarbeiter mit spezieller Qualifikation (z. B. Schweißschein, Laserbeauftragter, Sachverständiger)

TL / GRL Teamleiter / Gruppenleiter

8 Mitgeltende Unterlagen

Alton2014 *Signierrichtlinie* Diana Alton und Axel Kielhorn, 2014 (Signierrichtlinie.pdf)

Kielhorn2018 *Versionieren von schnittstellenrelevanten Dokumenten* Axel Kielhorn, 2018 (Versionieren.pdf)

Leineman2014 *Ablegen und nicht vergessen* Anna Leineman und Axel Kielhorn in *Dokumentmanagement Heute* 4/2014

RFC 2119 *Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels* Network Working Group, 1997

9 Lizenz

- Copyright 2019-2010 Axel Kielhorn
- Lizenz: CC-BY-SA 4.0 Unported <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>