

# Workflowmanagement

---

Vorlesung Geschäftsprozesse /  
Proseminar Workflow / Workflow Labor

02 Einführung Geschäftsprozesse  
DHBW Mannheim – TINF21AI1 - Winter 2021/2022  
Ulf Runge

# Überblick VL02

## Agenda

1. Überblick Vorlesung Geschäftsprozesse
2. Aufgabenteilung in Unternehmen
3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage
4. Intensiverer Fokus auf Prozessen
5. Das ILO-Konzept
6. Kick-off Proseminar Workflow

# 1. Überblick Vorlesung Geschäftsprozesse

- Erste Vorlesung
- Einführung Geschäftsprozesse / Das ILO-Konzept
- Geschäftsprozesse in Unternehmen
- Modellierung von Geschäftsprozessen
  - Exkurs zur Modellierung
  - EPK Ereignisgesteuerte Prozessketten
  - BPMN 2.0 Business Process Management Notation
- ITIL Information Technology Infrastructure Library als Beispiel für eine Geschäftsmodell-Architektur in der IT
- Ergänzende Begleitung durch FBPM-Materialien

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen

### ***Gruppen-Übung 1:***

Finden Sie Antworten auf die Frage:

**In welche „Bereiche“ sind Unternehmen typischerweise gegliedert?**

| Bereich | Aufgabe |
|---------|---------|
|         |         |
|         |         |
|         |         |
|         |         |

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen - Ihre Vorschläge (1)

| Bereich                      | Aufgabe  |
|------------------------------|--|
| Forschung und Entwicklung    | Lösungen für Produkte und Dienstleistungen der Zukunft suchen  |
| Beschaffung                  | Ressourcen einkaufen und anderen Bereichen zur Verfügung stellen   |
| Produktion                   | Produkte fertigen  |
| Logistik                     | Ressourcen dorthin transportieren, wo sie benötigt werden  |
| Marketing und Vertrieb       | Vermarkten und verkaufen von Produkten und Dienstleistungen  |
| Buchhaltung / Rechnungswesen | Dokumentieren aller Einnahmen und Ausgabe sowie offener Forderungen gegenüber Kunden und Lieferanten; Einhalten rechtlicher Vorgaben, z.B. Steuergesetze |
| Controlling                  | Unternehmen steuern  |

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen - Ihre Vorschläge (2)

| Bereich                    | Aufgabe  |
|----------------------------|--|
| Human Resources / Personal | Rekrutieren neuer Mitarbeiter, verwalten und betreuen von Mitarbeitern |
| Information Technology     | Digitalisieren der Firma, instand halten der Technik                   |
| Facility Management        | Hausmeisterdienste durchführen und reinigen                            |
| Management                 | Steuern der einzelnen Bereiche, planen, verwalten, führen              |
| Kundenservice              | Beraten und unterstützen der Kundschaft, z.B. über eine Kundenhotline  |
| Qualitätskontrolle         | Prüfen, ob Mindestanforderungen erfüllt sind                           |
| Sekretariate               | Organisieren und verwalten   |

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen - Mein Vorschlag (1)

| Bereich                | Aufgabe  |
|------------------------|--|
| Einkauf                | Auswählen von Lieferanten, Beschaffen von Sachmitteln          |
| Produktion             | Fertigen von Produkten   |
| Vertrieb               | Verkaufen und Bereitstellen von Produkten und Dienstleistungen |
| Information Technology | Informationstechnik  |
| Entwicklung            | Entwickeln neuer / geänderter Produkte / Dienstleistungen      |
| Service                | Bereitstellen von Dienstleistungen                             |
| Personal               | Bereitstellen, betreuen und entwickeln interner MA             |
| Finanzen               | Bereitstellen von Finanzmitteln; Rechnungswesen                |
| Revision               | Prüfen von Geschäftsvorfällen und Verhalten im nachhinein      |
| Compliance             | Sicherstellen der Einhaltung von Regularien                    |
| Sicherheit             | Werkschutz, IT-Sicherheit                                      |

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen - Mein Vorschlag (2)

| Bereich                   | Aufgabe  |
|---------------------------|--|
| Geschäftsführung          | Festlegen der Unternehmensstrategie, Verantwortung übernehmen für das Handeln des Unternehmens |
| Logistik                  | Lagerhaltung und –steuerung, Dislozieren von Gütern  |
| Recht                     | Juristisch beraten, behandeln von Streitfällen   |
| Public Relations          | Öffentlichkeitsarbeit durchführen  |
| Management                | Führungskräfte unterhalb der Geschäftsführung  |
| Customer Satisfaction     | Beschwerdemanagement, vorzugsweise für Kunden  |
| Betriebsrat               | Eigentlich keine Organisationseinheit des Unternehmens   |
| Betriebsärztlicher Dienst | Erstversorgung bei Betriebsunfällen durchführen, Prophylaxe, Beratung                          |
| Facility Management       | Gebäudemanagement  |



### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage

#### ***Gruppen-Übung 2:***

Finden Sie Antworten auf die Frage:

#### **Vor welchen Herausforderungen stehen Unternehmen heutzutage?**

Erstellen Sie eine Tabelle mit den Spalten Fokus und Herausforderung. Ein Beispiel für Fokus könnte „Kunde“ sein. Finden Sie möglichst viele Beispiele für Fokus und dazugehörige Herausforderungen. Ihre Tabelle sollte mindestens zehn Zeilen umfassen.

| Fokus | Herausforderung |
|-------|-----------------|
|       |                 |
|       |                 |
|       |                 |
|       |                 |
|       |                 |

### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage - Ihre Vorschläge (1)

| Fokus           | Herausforderung   |
|-----------------|---|
| Kunde           | International / Sprachbarriere, informiert, selbstbewusst, mächtig, individuelle Wünsche, Kundenzufriedenheit, Preis/Leistung |
| Staat           | Vorschriften, Kooperation u.a. mit Autokraten, Handelskriege  |
| Mitarbeiter     | Selbstbewusst, mächtig, anspruchsvoll; Fachkräftemangel, Mitarbeiterzufriedenheit, adäquates Gehalt, Arbeitsklima             |
| Marketing       | Digitale Vertriebswege, social media (Shitstorm)  |
| Arbeitsweise    | Home Office von vielen Mitarbeitern gewünscht   |
| Nachhaltigkeit  | Klimaneutral und global-sozial wirtschaften   |
| Digitalisierung | Verknüpfung der Teilbereiche durch Technologie  |
| Konkurrenz      | Fortschreitende Globalisierung, Preisvergleich  |

### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage - Ihre Vorschläge (2)

| Fokus                         | Herausforderung   |
|-------------------------------|---|
| Lobbyismus                    | Politik in gewünschte Richtung steuern                        |
| Produkte und Dienstleistungen | Qualität und Quantität  |
| Expansion                     | Neue Aufträge, mehr Mitarbeiter, genug Umsatz/Gewinn          |
| Aktien / Finanzverwaltung     | Überblick über Finanzen/Aktien, guter Firmenwert an der Börse |

### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage - meine Vorschläge

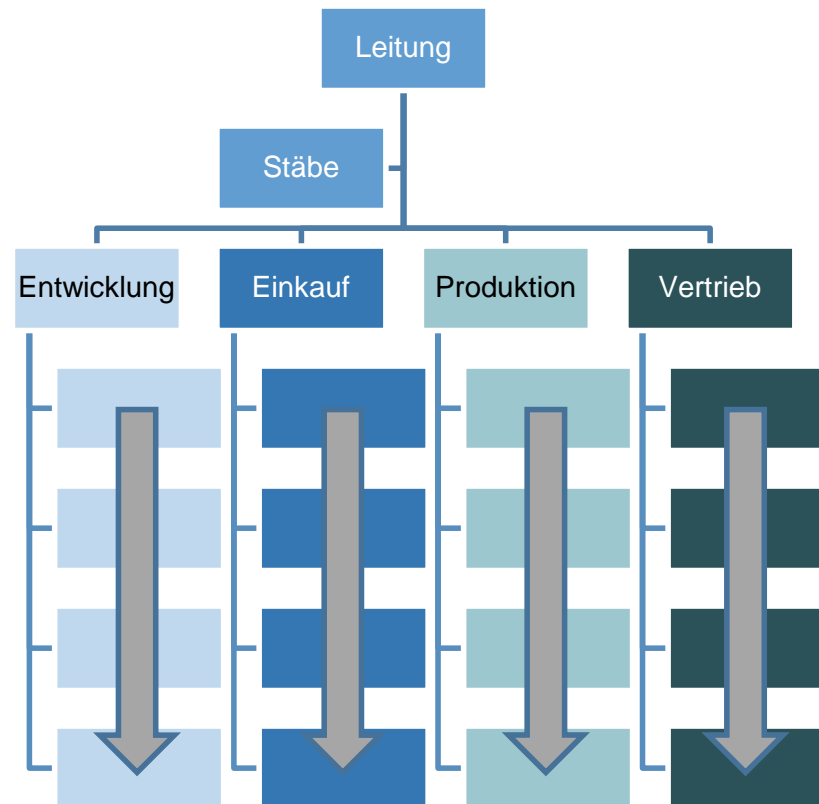
| Fokus                         | Herausforderung  |
|-------------------------------|--|
| Nachhaltigkeit                | Klimaneutral wirtschaften  |
| Nachhaltigkeit                | Global-sozial fair wirtschaften  |
| Kunden                        | Zufriedenheit herstellen / erhöhen bezüglich Preis, Termintreue und Qualität |
| Mitarbeiter                   | Work-Life-Balance ermöglichen, z.B. durch Home Office                        |
| Mitarbeiter                   | Fachliche und persönliche Skills fördern                                     |
| Innovation                    | Produkte und Dienstleistungen neu / weiter entwickeln                        |
| Kosten                        | Reduzieren   |
| Materialeinsatz               | Reduzieren   |
| Produkte und Dienstleistungen | Qualität erhöhen   |
| Produkte und Dienstleistungen | Lieferzeiten verkürzen   |

### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage meine Vorschläge (früher)

| Fokus              | Herausforderung                 |
|--------------------|---------------------------------|
| Produkt            | Qualität verbessern             |
| Lieferung          | Termintreue erhöhen             |
| Produkt            | Innovation beschleunigen        |
| Kunde              | Service verbessern              |
| Finanzen           | Kosten senken                   |
| Markt              | Neue Märkte erschließen         |
| Finanzen           | Umsätze erhöhen                 |
| Finanzen           | Wirtschaftlichkeit erhöhen      |
| Lieferung          | Lieferzeiten verkürzen          |
| Fertigung          | Bereitstellungszeiten verkürzen |
| Markt              | Marktanteile erhöhen            |
| Mitarbeiter        | Zufriedenheit verbessern        |
| Auftragsabwicklung | Qualität verbessern             |
| Kunde              | Zufriedenheit verbessern        |

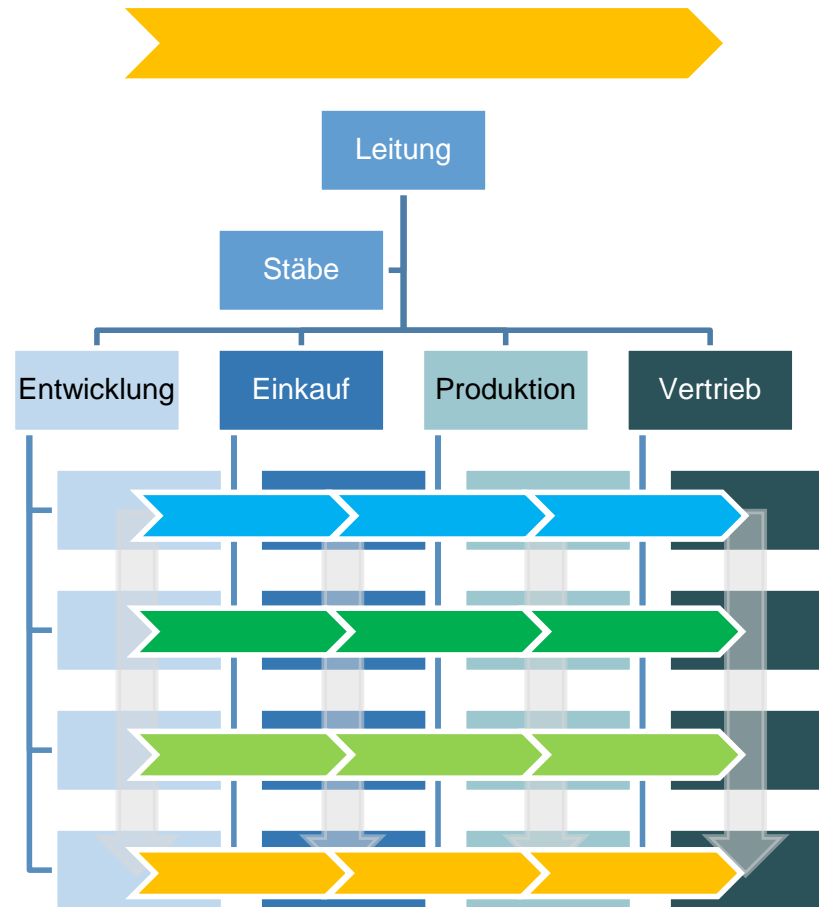
## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (1)

Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts



## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (2)

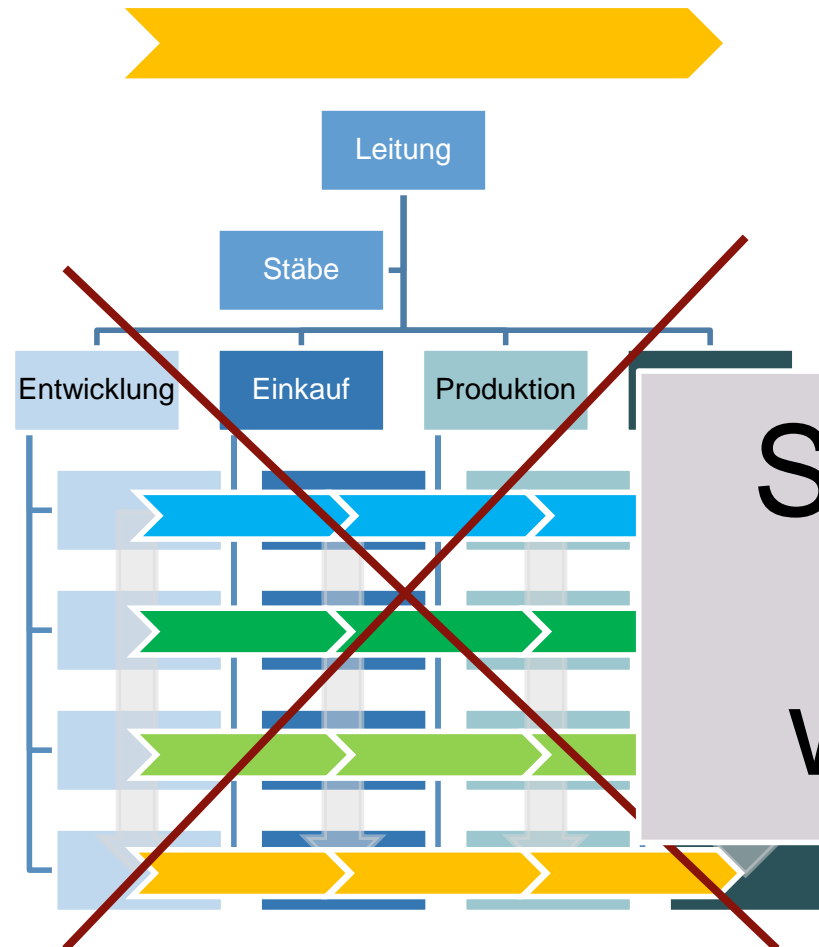
Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts



Heutzutage:  
Kunden-  
orientiertes  
Denken in  
Prozessen

## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (3)

Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts



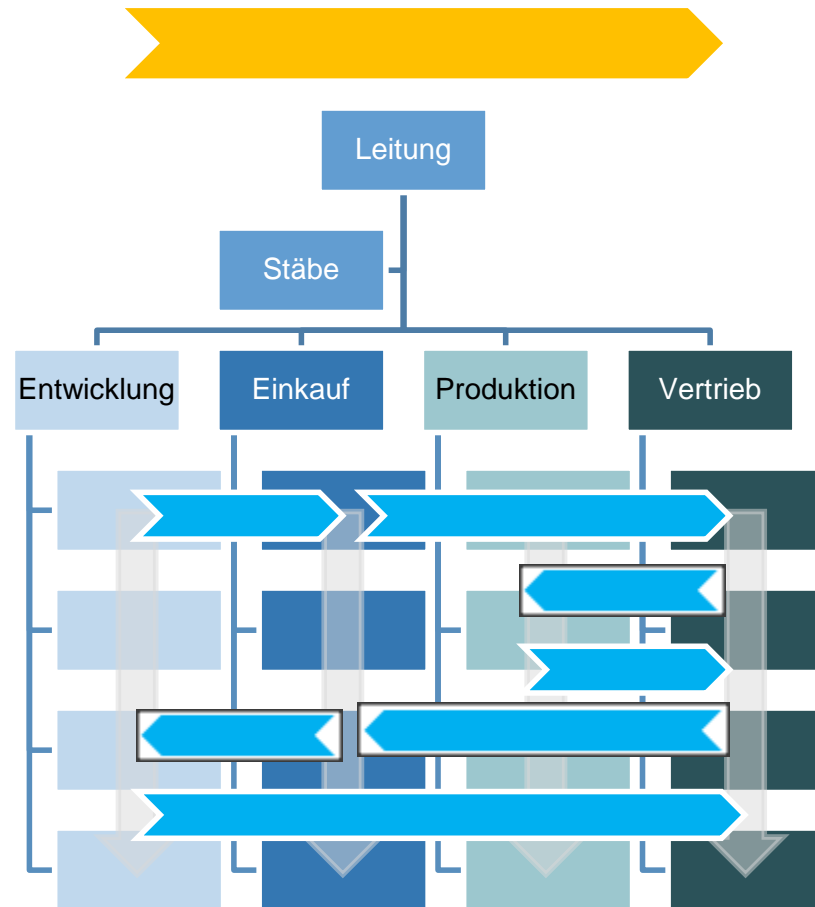
Heutzutage:  
Kunden-  
orientiertes  
Denken in  
Prozessen

So ist es  
nicht  
wirklich



## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (4)

Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts



Heutzutage:  
Kunden-  
orientiertes  
Denken in  
Prozessen

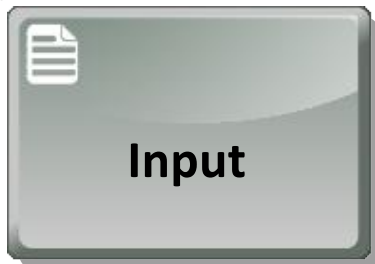
Prozesse sind:

- oft nicht-linear
- bisweilen zyklisch
- u.U. abhängig von anderen Prozessen

## 5. Das ILO-Konzept: Fragen (1)

Fragen, die man sich in allen Unternehmen stellen muss:

**Welche Kundenanforderungen** bestehen heute und morgen?



## 5. Das ILO-Konzept: Fragen (2)

Fragen, die man sich in allen Unternehmen stellen muss:

**Welche Kundenanforderungen** bestehen heute und morgen?

In **welchen Produkten** und **Leistungen** werden diese wie zu den Kunden gebracht?



## 5. Das ILO-Konzept: Fragen (3)

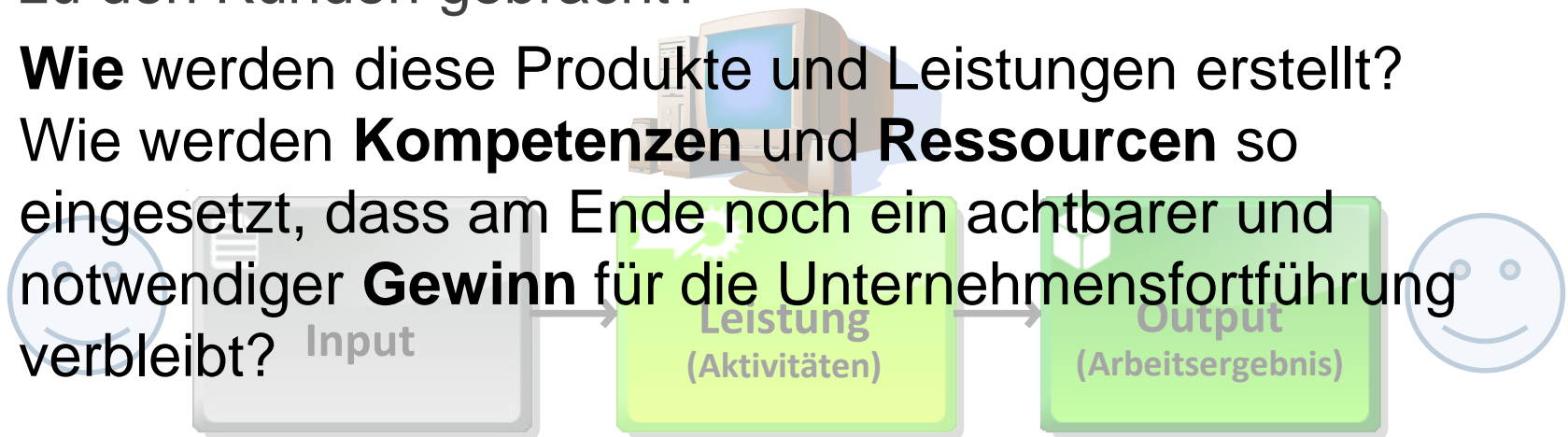
Fragen, die man sich in allen Unternehmen stellen muss:

**Welche Kundenanforderungen** bestehen heute und morgen?

In **welchen Produkten** und **Leistungen** werden diese wie zu den Kunden gebracht?

**Wie** werden diese Produkte und Leistungen erstellt?

Wie werden **Kompetenzen** und **Ressourcen** so eingesetzt, dass am Ende noch ein achtbarer und notwendiger **Gewinn** für die Unternehmensfortführung verbleibt?



## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (1)

Das ILO-Konzept führt in das Verständnis von Prozessen ein, indem es die Prozess-Komponenten

- Input
- Leistung (Aktivitäten)
- Output (Arbeitsergebnisse)

aufteilt in die Ebenen

- Kunde
- Leistungserbringung
- Management

## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (2)

|                                    | <b>Input-Komponente</b> | <b>Leistungs-Komponente</b>       | <b>Output-Komponente</b>            |
|------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Kunden-Ebene</b>                |                         |                                   |                                     |
| <b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b> | Prozess-Input           | Prozess-Leistung<br>(Aktivitäten) | Prozess-Output<br>(Arbeitsergebnis) |
| <b>Management-Ebene</b>            |                         |                                   |                                     |

## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (3)

|                                    | <b>Input-Komponente</b>                       | <b>Leistungs-Komponente</b>   | <b>Output-Komponente</b>         |
|------------------------------------|---|---|----------------------------------|
| <b>Kunden-Ebene</b>                | Kunden-anforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kunden-anforderung erfüllt       |
| <b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b> | Prozess-Input                                 | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| <b>Management-Ebene</b>            |   |   |                                  |

## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (4)

|                                    | <b>Input-Komponente</b>                       | <b>Leistungs-Komponente</b>   | <b>Output-Komponente</b>         |
|------------------------------------|---|---|----------------------------------|
| <b>Kunden-Ebene</b>                | Kunden-anforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kunden-anforderung erfüllt       |
| <b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b> | Prozess-Input                                 | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| <b>Management-Ebene</b>            | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden    | Klare und ausführbare Prozessschritte   | Klares Ziel mit geplantem Output |



# 5. Das ILO-Konzept: Beispiel

|                             | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente  | Output-Komponente                |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|
| Kunden-Ebene                | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungs-erbringungs-Ebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene            | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden   | Klare und ausführbare Prozessschritte   | Klares Ziel mit geplantem Output |

## Gruppen-Übung

Familie Leckerschmecker geht Essen. Es werden zwei Portionen Pizza Margherita und zwei Portionen Spaghetti al arrabiata bestellt. Jede/r bekommt einen gemischten Salat sowie ein Glas Wasser.

Bearbeiten Sie mit in Ihrer Gruppe folgende Frage:  
Wie könnte man die Abwicklung der Bestellung auf den Ebenen des ILO-Konzepts beschreiben?

|                             | Input-Komponente | Leistungs-Komponente | Output-Komponente |
|-----------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
| Kunden-Ebene                |                  |                      |                   |
| Leistungs-erbringungs-Ebene |                  |                      |                   |
| Management-Ebene            |                  |                      |                   |

# 5. Das ILO-Konzept: Beispiel

## *Hinweise zur Aufgabe*

Versuchen Sie, in jedes der neun Felder etwas Sinnvolles einzutragen.  
Versetzen Sie sich in die Rolle des Pizzeria-Chefs. Was würde der wohl eintragen?

Versetzen Sie sich ebenso in die Rolle der zahlenden Kunden. Welche Erwartungen haben diese vermutlich an den Prozess?  
Und schließlich: Welche Aspekte sind für das Küchenpersonal wichtig?

|                             | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente  | Output-Komponente                |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|
| Kunden-Ebene                | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungs-erbringungs-Ebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene            | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden   | Klare und ausführbare Prozessschritte   | Klares Ziel mit geplantem Output |

|                             | Input-Komponente | Leistungs-Komponente | Output-Komponente |
|-----------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
| Kunden-Ebene                |                  |                      |                   |
| Leistungs-erbringungs-Ebene |                  |                      |                   |
| Management-Ebene            |                  |                      |                   |

# 5. Das ILO-Konzept: Beispiel

|                                    | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente   | Output-Komponente                |
|------------------------------------|--|--|----------------------------------|
| <b>Kunden-Ebene</b>                | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozessmitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| <b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b> | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)   | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| <b>Management-Ebene</b>            | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden   | Klare und ausführbare Prozessschritte  | Klares Ziel mit geplantem Output |

|                                    | Input-Komponente | Leistungs-Komponente | Output-Komponente |
|------------------------------------|------------------|----------------------|-------------------|
| <b>Kunden-Ebene</b>                |                  |                      |                   |
| <b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b> |                  |                      |                   |
| <b>Management-Ebene</b>            |                  |                      |                   |

# 5. Das ILO-Konzept: Beispiel

|                           | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente   | Output-Komponente                |
|---------------------------|--|--|----------------------------------|
| Kunden-Ebene              | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozessmitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungserbringungsebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)   | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene          | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden   | Klare und ausführbare Prozessschritte  | Klares Ziel mit geplantem Output |

Autoren: Kevins, BENE, Lars, Marion, Maxi, Moritz, Philipp, Sander, Sophie, Valentin

|   | Input-Komponente  | Leistungs-Komponente  | Output-Komponente  |
|---|---|---|--|
| Kunden-<br><b><u>E</u>BENE</b>                    | Bestellung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Pizza Margherita</li> <li>• 2 Portionen Spaghetti al arrabiata</li> <li>• 4 gemischte Salate</li> <li>• 4 Gläsle Wasser</li> </ul> | Weitergabe der Bestellung an die Küche<br>Zubereitung der Mahlzeiten<br>Auslieferung an die Kunden (Back-end) | Jeder Kopf der Familie hat sein/ ihr Essen                   |
| Leistungs-<br>erbringungs-<br><b><u>E</u>BENE</b> | Zutaten, passend zum Rezept   | Zubereitung der Gerichte<br>Getränke abfüllen   | Fertiges Essen mit Getränken                                 |
| Management-<br><b><u>E</u>BENE</b>                | Zutaten bereitstellen<br>Arbeitseinteilung  | Koordinierung<br>Zeitgleiche Zubereitung  | Reibungsloser<br>Restaurantaufenthalt ohne<br>Komplikationen |

## 5. Das ILO-Konzept: Ideen zum Beispiel

|                                    | <b>Input-Komponente</b>                                  | <b>Leistungs-Komponente</b>  | <b>Output-Komponente</b>  |
|------------------------------------|--|--|---|
| <b>Kunden-Ebene</b>                | Bestellung ist vom Personal korrekt aufgenommen          | Küche weiß, dass bestellte Speisen zusammengehören, damit sie auch gleichzeitig serviert werden können | Die bestellten Gerichte wurden gleichzeitig bei Verzehrtemperatur serviert und haben gut geschmeckt       |
| <b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b> | Bestellung aufnehmen, an Küche und Ausschank weitergeben | Getränke zubereiten, Essen zubereiten  | Essen zeitgleich bzw. in sinnvoller Reihenfolge an einem vollständig und sauber gedeckten Tisch servieren |
| <b>Management-Ebene</b>            | Ausgereifte Rezepte, ausgewähltes Personal, gute Zutaten | Die Räumlichkeiten sind sauber und gepflegt, die Werkzeuge und Maschinen sind sicher und einsatzbereit | Zufriedene Kunden, motiviertes Personal, profitables Geschäft   |

## 5. Das ILO-Konzept: Input

|                             | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente  | Output-Komponente                |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|
| Kunden-Ebene                | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent. Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungs-erbringungs-Ebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene            | Festgelegter Auslöser mit Qualitätshürden    | Klare und ausführbare Prozessschritte   | Klares Ziel mit geplantem Output |

### Input = Voraussetzungen für eine Prozessleistung

#### Kundenebene:

Externer oder interner Kunde muss Auftrag erteilt haben  
Anforderungen aus Auftrag sind analysiert

#### Leistungsebene:

Es ist beschrieben, welche Art von Input benötigt wird

#### Managementebene:

Auftrag ist erteilt, etwaige Qualitätshürden sind definiert

## 5. Das ILO-Konzept: Input

|                             | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente  | Output-Komponente                |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|
| Kunden-Ebene                | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent. Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungs-erbringungs-Ebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene            | Festgelegter Auslöser mit Qualitätshürden    | Klare und ausführbare Prozessschritte   | Klares Ziel mit geplantem Output |

### Input = Voraussetzungen für eine Prozessleistung

#### Kundenebene:

Externer oder interner Kunde muss Auftrag erteilt haben

#### Beispiele für Input:

- Formulare, z.B. Online-Formular
- Informationen, z.B. mündliche / elektronische Nachricht
- Materielle Teile, z.B. Werkstücke, Verpackung
- Verfahrensformeln, z.B. Zinsberechnungsmethode

Auftrag ist erteilt, etwaige Qualitätshürden sind erreicht

## 5. Das ILO-Konzept: Input

|                           | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente   | Output-Komponente                |
|---------------------------|--|--|----------------------------------|
| Kunden-Ebene              | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozessmitwirkenden bekannt und transparent. Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungserbringungsebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)   | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene          | Festgelegter Auslöser mit Qualitätshürden    | Klare und ausführbare Prozessschritte  | Klares Ziel mit geplantem Output |

### Input = Voraussetzungen für eine Prozessleistung

#### Kundenebene:

Externer oder interner Kunde muss Auftrag erteilt haben

#### Input-Arten:

- Kompetente Mitarbeiter: Wissen, Erfahrung
- Kapazitäten: Anzahl Mitarbeiter je Qualifikation
- Ressourcen: Maschinen, Räume, Produktionsfaktoren
- Material: Werkstücke
- Informationen: Für Auftrag benötigte Daten
- Vorgaben im engen Sinn: Steuerungsanforderungen an die Leistungserstellung im Prozess



## 5. Das ILO-Konzept: Input - Auslöser

|                             | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente  | Output-Komponente                |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|
| Kunden-Ebene                | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent. Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungs-erbringungs-Ebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene            | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden   | Klare und ausführbare Prozessschritte   | Klares Ziel mit geplantem Output |

- **Standardauslöser:**

Vorab festgelegte Ereignisse und / oder Entscheidungen

*z.B. Kunde bestellt*

*z.B. Management genehmigt Investition*

- **Ad-hoc-Auslöser:**

Konkreter / direkter Handlungsbedarf, z.B. das Über-/Unterschreiten von Kennzahlen, d.h. das Eintreten von vorab festgelegten Szenarien

*Beispiel: Sie verbrauchen das letzte Blatt Toilettenpapier. Dann könnte dies der Ad-hoc-Auslöser für folgenden Prozess sein:*

- *Ersatzrolle (sofern vorhanden) in Abroller einhängen*
- *Neue Ersatzrolle (sofern vorhanden) aus Vorratsschrank holen*
- *Falls Mindestbestand im Vorratsschrank unterschritten, dann Einkaufszettel entsprechend ergänzen*

# 5. Das ILO-Konzept: Leistung

|                            | Input-Komponente                              | Leistungs-Komponente  | Output-Komponente                |
|----------------------------|---|---|----------------------------------|
| Kunden-Ebene               | Kunden-anforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kunden-anforderung erfüllt       |
| Leistungs-erbringung-Ebene | Prozess-Input                                 | Prozess-Leistung (Aktivitäten)  | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene           | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden    | Klare und ausführbare Prozessschritte   | Klares Ziel mit geplantem Output |

## Kundenebene:

Eine Prozessleistung ist nur dann wertvoll, wenn damit einer konkreten Kundenanforderung entsprochen wird.

## Leistungsebene:

### Die Prozessleistung besteht aus Aktivitäten.

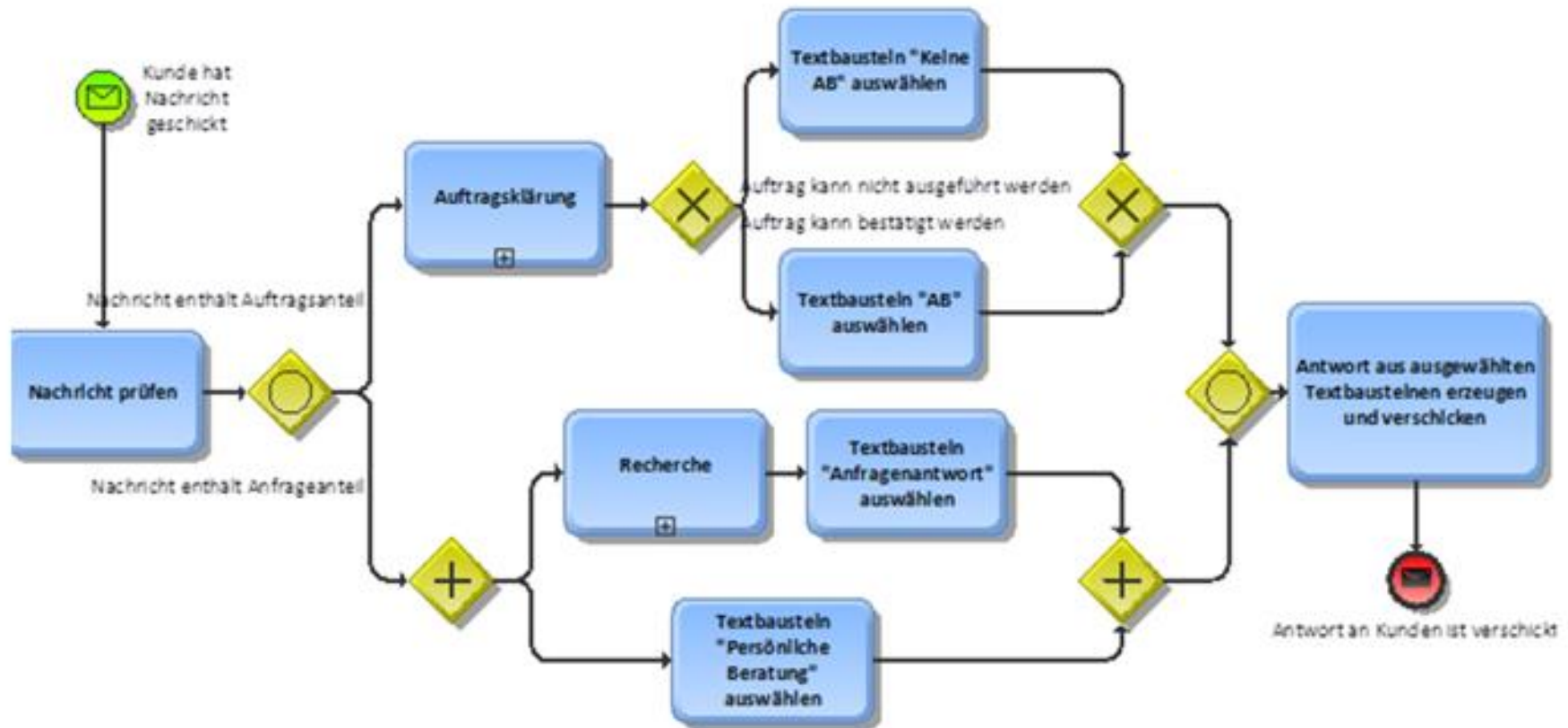
Für diese Aktivitäten kann gelten:

- nacheinander (sequentiell)
- gemeinsam / parallel, aber nicht unbedingt gleichzeitig (Und-Verknüpfung)
- teilweise parallel, aber nicht unbedingt gleichzeitig (inklusive Oder-Verknüpfung)
- alternativ (exklusive Oder-Verknüpfung)
- bedingt von Zuständen / Entscheidungen / Ereignissen
- **als Beispiel für Verknüpfungen im Vorgriff zu späteren Vorlesungen siehe Folie 33**

## Managementebene:

Klare und eindeutige Beschreibung der Aktivitäten zur leichteren Planung und Steuerung der Prozesse.

# Beispiel für Verknüpfungen von Prozess-Aktivitäten



# 5. Das ILO-Konzept: Output

|                           | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente   | Output-Komponente                |
|---------------------------|--|--|----------------------------------|
| Kunden-Ebene              | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozessmitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungserbringungsebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)   | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene          | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden   | Klare und ausführbare Prozessschritte  | Klares Ziel mit geplantem Output |

## Kundenebene:

Um zufriedene Kunden zu haben, ist eine wesentliche Grundvoraussetzung die Orientierung an den Kundenanforderungen.

## Leistungsebene:

- Physische Produkte, z.B. ein Auto
- Immaterielle Produkte, z.B. ein Account oder ein Nutzungsrecht
- Informationsergebnisse, z.B. ein Rechercheergebnis, womöglich auch noch bewertet

## Managementebene:

- Wichtig ist, die Prozessleistung zu messen
  - quantitativ: z.B. Dauer, Kosten
  - qualitativ: z.B. Anzahl fehlerfreier Ergebnisse am Gesamtvolumen

## 5. Das ILO-Konzept: Output

|                           | Input-Komponente                             | Leistungs-Komponente   | Output-Komponente                |
|---------------------------|--|--|----------------------------------|
| Kunden-Ebene              | Kundenanforderung besteht und ist analysiert | Kundenanforderungen sind allen Prozessmitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt | Kundenanforderung erfüllt        |
| Leistungserbringungsebene | Prozess-Input                                | Prozess-Leistung (Aktivitäten)   | Prozess-Output (Arbeitsergebnis) |
| Management-Ebene          | Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden   | Klare und ausführbare Prozessschritte  | Klares Ziel mit geplantem Output |

### Kundenebene:

Um zufriedene Kunden zu haben, ist eine wesentliche Grundvoraussetzung die Orientierung an den Kundenanforderungen.

### Leistungsebene:

Output können nicht nur Produkte sein, sondern auch Dienstleistungen, etwa eine Frisur oder ein gereinigtes Gebäude

### Managementebene:

- Wichtig ist, die Prozessleistung zu messen
  - quantitativ: z.B. Dauer, Kosten
  - qualitativ: z.B. Anzahl fehlerfreier Ergebnisse am Gesamtvolumen

## 6. Zielsetzung Proseminar

Die Teilnehmer weisen durch die Proseminar-Arbeitsergebnisse nach, dass sie in der Lage sind

- sich **schnell** in **neue Themenstellungen** einzuarbeiten
- **Literatur** zu sichten und auszuwerten
- das Thema zu **strukturieren**
- das Thema **aufzubereiten und zu entwickeln**
- das Thema **knapp** und **konsistent** zu beschreiben
- hierzu eine **Präsentation** aufzubereiten und vorzustellen
- die Gesamtaufgabe **termingerecht** abzuschließen.

## 6. Vorgehensweise Proseminar

Aufgabe:

Zu einem mit dem Dozenten vereinbarten Thema werden eine schriftliche Ausarbeitung sowie eine Präsentation erstellt.

Zusätzlich werden wohldefinierte Zwischenergebnisse erstellt, die dazu dienen, Feedback zur Vorgehensweise zu geben.

# 6. Ablauf Proseminar

## **Meilensteine und Arbeitsschritte**

### **Vorgehensweise Proseminar:**

Vorstellung Vorgehensweise, Zuordnung der Themen zu Teams aus 4-5 Teilnehmern, Klärung der Zusammenarbeit im Team

Klärung von Verständnisfragen (laufend)

Internetrecherche

### **Abgabe Internetrecherche**

Erarbeitung kommentierte Gliederung

### **Abgabe kommentierte Gliederung, Feedback vom Dozenten**

Erstellung vorläufige Fassung

### **Abgabe vorläufige Fassung, Peer-Review**

Überarbeitung vorläufige Fassung

### **Abgabe finale Fassung der "schriftlichen" Ausarbeitung**

Erstellung Präsentation

### **Vorträge, Abgabe der Präsentation**



## 6. Proseminar – Internetrecherche

- Im Gegensatz zur Bachelor-Arbeit genügt hier die Recherche von Sekundär-Fundstellen im Internet
- Versuchen Sie, mindestens zehn Artikel / Quellen zu Ihrem Thema zu finden, von denen Sie sich genügend Informationen für Ihre Arbeit erhoffen
- Die Abgabe Ihrer Recherche-Ergebnis-Liste ist eine Moment-Aufnahme, um sicherzustellen, dass Sie gut unterwegs sind; weitere Quellen dürfen Sie gerne später noch finden

## 6. Proseminar – kommentierte Gliederung

- Inhaltsverzeichnis – Festlegung der Kapitel
- Je Kapitel eine Kurzbeschreibung zum Inhalt mit mindestens drei Aussagen / Ideen
- Die kommentierte Gliederung darf später gerne noch verändert werden, wenn Sie zu „besseren“ Erkenntnissen kommen

## 6. Proseminar – Schriftliche Ausarbeitung

### Vorgaben

- ca. 10 - 15 Seiten reiner Text
- folgende Informationen kommen „obendrauf“
  - Titelblatt
  - Inhaltsverzeichnis
  - Tabellenverzeichnis, falls vorhanden
  - Quellenverzeichnis
  - Abbildungen
  - zitierte Texte / Tabellen / Abbildungen

## 6. Proseminar – „Schriftliche“ Ausarbeitung

### **Gewünschte / empfehlenswerte Aspekte**

- Was ist der geschichtliche Hintergrund?
- Welchen Bezug gibt es zum Thema Prozessmanagement?
- Definitionen / grundlegende Erklärungen zum Thema
- Was bedeutet es, nach xxx zu arbeiten?
- In welchen Branchen wurde / wird xxx eingesetzt?
- Welche Organisationen / Verbände fördern das Thema xxx durch Standardisierung / Normierung / Zertifizierung?
- Beschreiben Sie an mehreren Beispielen den Einsatz und wünschenswerterweise auch den Nutzen von xxx

## 6. Proseminar – Präsentation

- Ca. **20- bis 30-minütige** Präsentation Ihrer Arbeitsergebnisse mit einem Werkzeug Ihrer Wahl (Powerpoint, Prezi oder ein anderes)
- Möglichst kurzweilige und leicht verständliche Aufbereitung Ihrer Arbeitsergebnisse aus der „schriftlichen“ Ausarbeitung
- Alle Team-Mitglieder sollten an der Präsentation beteiligt sein

# 6. Vorschläge für Proseminar-Themen

## LfdNr Thema

- 1 Prozesse managen mit Six Sigma
- 2 Prozesse managen mit Lean Management / Lean Production
- 3 KVP und seine Bedeutung fürs Prozessmanagement
- 4 Kaizen und seine Bedeutung für Prozessmanagement
- 5 Theory of constraints
- 6 Qualitative Prozessanalyse: Wertanalyse
- 7 Qualitative Prozessanalyse: Fehler-Ursachen-Analyse RCA root-cause-analysis
- 8 Quantitative Prozessanalyse: Nutzung der Balanced Scorecard
- 9 Produktionsprozesssteuerung mit Kanban
- 10 ITIL
- 11 Die Bedeutung von KPIs und SLAs fürs Prozessmanagement
- 12 Rule Engines
- 13 Case Management
- 14 Industrie 4.0
- 15 Petri-Netze und Workflowmanagement
- 16 Dematerialisierung der Arbeitswelt
- 17 Agiles Prozessmanagement
- 18 CIRS – Critical Incident Reporting System im Gesundheitswesen
- 19 ISMS – Informationssicherheits-Managementsysteme nach ISO/IEC 27001

## 6. Nächste Schritte

- Organisieren Sie sich in Teams zu 4 bis 5 Teilnehmern.
- Wählen Sie gemeinsam eines der angebotenen Themen oder schlagen Sie mir gemeinsam ein Thema Ihrer Wahl vor.
- Versuchen Sie, sich auf einen Termin im November zu einigen, an dem Sie fertig sind und Ihre Präsentation halten wollen.
- Klären Sie, wie Sie zusammenarbeiten wollen

## 6. Leitfragen zur Zusammenarbeit im Team

- Wie gehen wir vor bei der Erarbeitung des Themas? Wie recherchieren wir, wie halten wir unsere Ergebnisse fest? Wollen wir ein Kollaborations-Tool benutzen?
- Welche Aspekte könnten bei der Beschreibung des Themas relevant und interessant sein?
- Wie organisieren wir die Arbeit im Team? Wollen Sie für Teilaufgaben Arbeitsaufträge untereinander ausmachen und dann die Einzelergebnisse gemeinsam besprechen und bewerten?
- Wie kommunizieren wir im Team? Wie gehen wir mit Konflikten um? Wie entscheiden wir (einstimmig / mehrheitlich)?
- Wie strukturieren wir das Thema? Wie wollen wir die „schriftliche“ Ausarbeitung gestalten?
- Wie wollen wir die Präsentation gestalten?



# Zuordnung zu Proseminar-Themen

| LfdNr | Thema   | Team  | Terminvorschlag |
|-------|---|---|-----------------|
| 4a    | Kaizen und seine Bedeutung für Prozessmanagement / Deming | Joel Dag, Leo Schnüll, Maximilian Floto, Moritz Thoma, Thomas Spreitz, Tom Peters |                 |
| 9     | Produktionsprozesssteuerung mit Kanban                    | Désirée Schuster, Jay Kautz, Yannick Kirschen, Benjamin Frahm, Malte Richert      |                 |
| 15    | Petri-Netze und Workflowmanagement                        | Jakob Janning, Lena Bechtloff, Luis Binzenhöfer, Paul Antoni                      |                 |
| 14    | Industrie 4.0   | Paul Knebel, Daniel Ereemeev, Riad Eita, Olivier Stenzel, Sophia Westrich         |                 |
| 10    | ITIL  | Sander Stella, Janus Kümmel, Marek Fischer, Maximilian Koch, Viktoria Gönzheimer  |                 |
| 17    | Agiles Prozessmanagement                                  | Kevin Hettinger, Sophie Trott, Liz Wellhausen, Lars Lehmann, Benedikt Brandmaier  |                 |
| 14    | Industrie 4.0   | Julian Eustachi, Marion Hinkel, Philipp Wolf, Kevin Kern, Valentin Richter        |                 |

# Termine

| Veranstaltung  | Tag | Datum      | von - bis                               | Hinweis  | Proseminar-Termine |
|--|-----|------------|---|--|--------------------|
| Geschäftsprozesse /<br>Proseminar Workflow /<br>Workflow Labor | DO  | 07.10.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               | Erste Vorlesung  |                    |
|  | DO  | 14.10.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               | Einführung Geschäftsprozess /<br>Kickoff Proseminar Workflow |                    |
|  | DO  | 21.10.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               |  |                    |
|  | DO  | 28.10.2021 | <b>11:00-1400</b><br><b>14:45-18:00</b> |  |                    |
|  | DO  | 04.11.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               |  |                    |
|  | DO  | 11.11.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               |  |                    |
|  | DO  | 18.11.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               |  |                    |
|  | DO  | 25.11.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               |  |                    |
|  | DO  | 02.12.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               |  |                    |
|  | DO  | 09.12.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               | <i>u.a. Testklausur (online)</i>                             |                    |
|  | DO  | 16.12.2021 | 09:00-1200<br>12:45-16:00               | <b>zu klären,<br/>wann Klausurwoche ist</b>                  |                    |