

MODUL 254 – GP

ARBEITSBLATT 3

Markus Nufer

Inhalt

Beschreibung.....	1
Kompetenzfeld und Handlungsziel.....	1
Thema	2
Modellierung Geschäftsprozess	2
Ereignisse in einem Geschäftsprozess	2
Begriffe Objekt und Verrichtung	3
Prozessorganisation	4
Phasen der Prozess-Gestaltung	4
Darstellungsvarianten für Prozesse	5
Arbeitsblatt Zielsetzungen	7
Arbeitsform	7
Zeitbudget	7
Aufgabe für die Lernenden.....	7
Aufgabe 1	7
Aufgabe 2	7
Arbeitsergebnis (Werkstück) – Kompetenznachweis 1.3	7
Ergänzender Lesestoff.....	7

Beschreibung

Mit diesem Arbeitsblatt werden die Kenntnisse über eine Ablauforganisation vertieft und verschiedene Varianten einer Prozessdokumentation kennen gelernt. Die heute gebräuchlichste Variante auf der Basis BPMN (Business Process Model and Notation) wird ein wichtiger Prozess im Ausbildungsbetrieb dokumentiert.

BPMN ist eine standardisierte, grafische Spezifikationssprache im Prozessmanagement. Einerseits stellt sie Symbole zur Verfügung, mit denen Fach-, Methoden- und Informatikspezialisten Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe modellieren und dokumentieren können, andererseits ist sie bereits heute die Basis um Software zur Prozess-Umsetzung generieren zu können.

Kompetenzfeld und Handlungsziel

Diese Aufgabe behandelt:

Handlungsziel 1

Relevante Prozessinformationen (Bezeichnung, auslösendes Ereignis, Ergebnis, Auslöser, Empfänger) identifizieren, dokumentieren und sich dabei auf die Beschreibung einer zuvor durchgeführten Erhebung abstützen.

Kompetenz 1.3

Kennt die Grundelemente Objekt und Verrichtung zur Beschreibung eines Geschäftsprozesses.

Thema

Modellierung Geschäftsprozess

Die Beschreibung und Darstellung von Geschäftsprozessen nach der BPMN Notation ist der relevante und zentrale Punkt im Modul 254. Die dazu nötigen Basis-Kenntnisse werden mit dieser Aufgabenstellung erworben.

Wie beschreibe ich detailliert einen Ablauf / Geschäftsprozess so, dass die darin enthaltenen Schritte beschrieben sind. Die Lernenden verwenden für die Darstellung die BPMN Notation.

Ausgehend von einem einfachen Ablauf, wie dieses Beispiel einer Stellenausschreibung darstellt, soll eine Detaillierung gemacht werden:

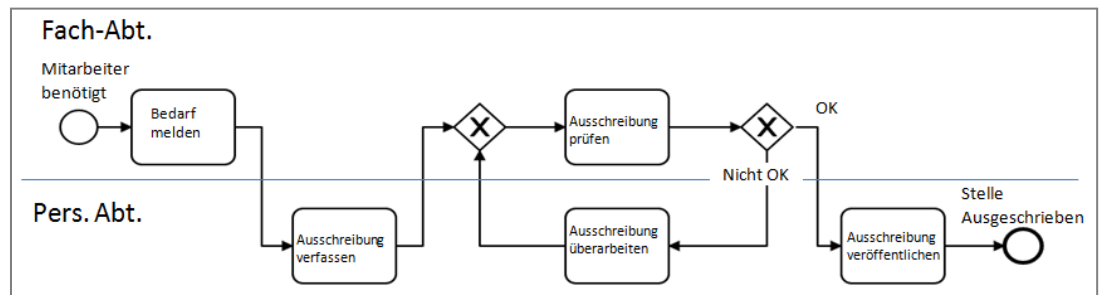


Abb. Stellenausschreibung (Swimlane-Darstellung)

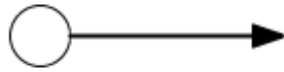
In diesem Beispiel sind zwei Abteilungen des Unternehmens beteiligt: die Fach-Abteilung und die Personalabteilung. Der Ablauf beginnt in dem Moment, wo eine zusätzliche Arbeitskraft benötigt wird. Die Fachabteilung meldet den zusätzlichen Bedarf an und die Personalabteilung verfasst die Stellenausschreibung. Die Fachabteilung prüft dann die Stellenausschreibung bis diese von der Personalabteilung so verfasst ist, dass sie OK ist. Dann wird die Ausschreibung von der Personalabteilung veröffentlicht.

Die Elemente des Beispiels in Abb. Stellenausschreibung sind in 2 Bahnen (engl. „Lane“) unterteilt: Fach-Abteilung und Personal-Abteilung.

Ereignisse in einem Geschäftsprozess

Oft sind Ereignisse der Startpunkt oder Auslöser eines Geschäftsprozesses.

Das «**Startereignis**» löst einen Prozess aus. Es wird durch ein externes Ereignis, einen Termin ausgelöst und ist somit die erste Aktivität oder das erste Gateway und mit einem Prozess-Ablauf verbunden. Beispiel: Die Bestellung in einem WEB-Shop löst den gesamten Prozess bis zur Lieferung aus. Die eingegangene Online-Bestellung ist somit das Startereignis. Grundsatz: Ein Prozess kann niemals ohne ein Startereignis ausgeführt werden.



..

Abb. Startereignis

Das «**Endereignis**» markiert das «Geschäftsziel» des Prozesses. Es wird erreicht, sobald die einzelnen Prozessteilnehmer (Stellen, Personen, ICT) die entsprechende Aufgabe erledigt oder Sequenz abgeschlossen haben. Endereignisse können ebenfalls «Misserfolge» symbolisieren: z.B., wenn die im Shop bestellten Produkte nicht verfügbar sind. Eine gute ICT Anwendung reduziert diese Misserfolge und gibt dem Kunden bereits bei der Bestellung den Liefertermin an.

Ein Prozess kann somit verschiedene Endereignisse haben.



Abb. Endereignis

Ein linearer, einfacher Prozess kann als Beispiel wie folgt aussehen:

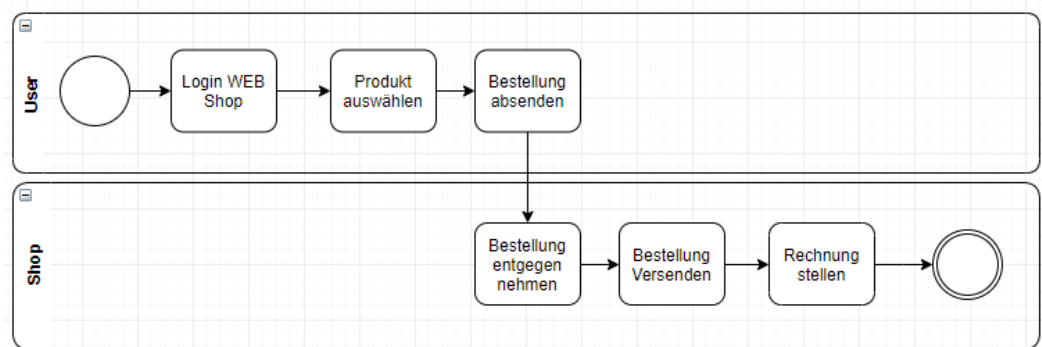


Abb. Linearer Prozess mit zwei Beteiligten (User, Shop)

Begriffe Objekt und Verrichtung

Die in der Modul-Identifikation verwendeten Begriffe «Objekt» und «Verrichtung» stammen aus der Zeit der Modul-Definition (2012) und werden heute weniger oft als Begriffe verwendet. Sie sind aber als Thema unter anderen Begriffen enthalten.

Der Begriff «**Objekt**» im Prozess-Management wird zudem in verschiedenem Zusammenhang verwendet:

Das Objekt des Geschäftsprozesses ist der Gegenstand, der innerhalb des Prozesses transformiert wird. Dabei kann es sich um materielle und immaterielle Objekte handeln. Das Objekt ist gleichzeitig in der Regel das Bildungskriterium für den Geschäftsprozess.¹

Es geht also darum, welche Objekte sollen bearbeitet werden (Aufträge, Rohstoffe, Einkäufe, Produkte, ...)?

Unter «**Verrichtung**» wird im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen eine Funktion verstanden. Eine Verrichtung ist somit eine aufgabenbezogene Tätigkeit, welche von einer

¹ Krcmar, H; Elgass, P. (1993): Team und Informationsmanagement, in: Scheer, A.-W.: Handbuch Informationsmanagement: Aufgaben - Konzepte - Praxislösungen, Wiesbaden 1993, S. 673-695.

Stelle / Funktion in der Aufbauorganisation durchgeführt. Die «Verrichtung» als ein Prozesselement benötigt im Normalfall Inputs und erzeugt Outputs.

Prozessorganisation

Das Ziel einer „Prozessorganisation“ ist die effektive und effiziente Durchführung aller betrieblichen Prozesse.

Ein Unternehmen ist nur dank marktfähiger Produkte und/oder Dienstleistungen überlebensfähig. Dies setzt voraus, dass alle Aktivitäten des Unternehmens auf seine Kunden ausgerichtet werden. Die Prozess-Organisation soll den Erfolg des Unternehmens sichern. Wesentliche Ziele sind verkürzte Durchlaufzeiten, erhöhte Qualität, reduzierte Kosten und damit gesteigerte/verbesserte Innovationen und optimierter Ertrag.

Es werden drei verschiedene Prozess-Typen unterschieden:

- **Kernprozesse** erzeugen sichtbaren, unmittelbaren Kundennutzen und damit für das Unternehmen Umsatz und Gewinn
- **Managementprozesse** legen Unternehmensziele fest, steuern das Unternehmen und überwachen die Zielerreichung.
- **Supportprozesse** stellen betriebliche Ressourcen bereit und verwalten diese. Sie unterstützen die Kern- und Managementprozesse, indem sie den reibungslosen Ablauf des Geschäftslebens sichern.

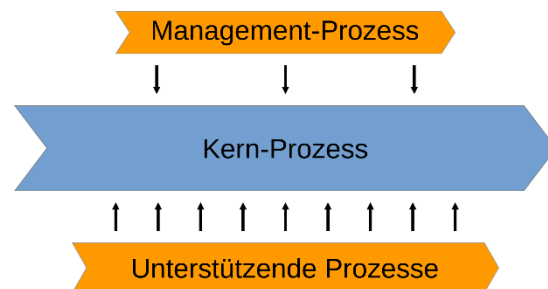


Abb. Prozess-Typen aus Wiki ²

Phasen der Prozess-Gestaltung

Die Führung und Gestaltung der Prozesse gehört zu den Kernaufgaben der Geschäftsleitung eines Unternehmens. Oft wird diese Aufgabe in vier Phasen aufgeteilt:

1. Phase **Definition/Analyse der Prozesse** Zielsetzung, Aufgaben und Umfang der Prozesse.
2. Phase **Strukturierung der Prozesse** Abfolge, Schnittstellen, Integration und Verantwortung
3. Phase **Realisation der Prozesse**: Durchführung und das Controlling der Prozesse.
4. Phase **Optimierung der Prozesse**: Soll-Ist-Vergleiche, die Beurteilung der Prozesse, Industriestandards, internes und externes Benchmarking.

² [https://de.wikipedia.org/wiki/Geschäftsprozessmodellierung#/media/Datei:Kernprozess_\(Qualitätsmanagement\).svg](https://de.wikipedia.org/wiki/Geschäftsprozessmodellierung#/media/Datei:Kernprozess_(Qualitätsmanagement).svg)

Darstellungsvarianten für Prozesse

Bevor sich BPMN³ durchsetzen konnte, waren verschiedene Varianten für die Darstellung von Prozessen geläufig. Einige Beispiele zeigen, wie die Prozesse unterschiedlich dokumentiert werden können:



Abb. Pfeilformdarstellung

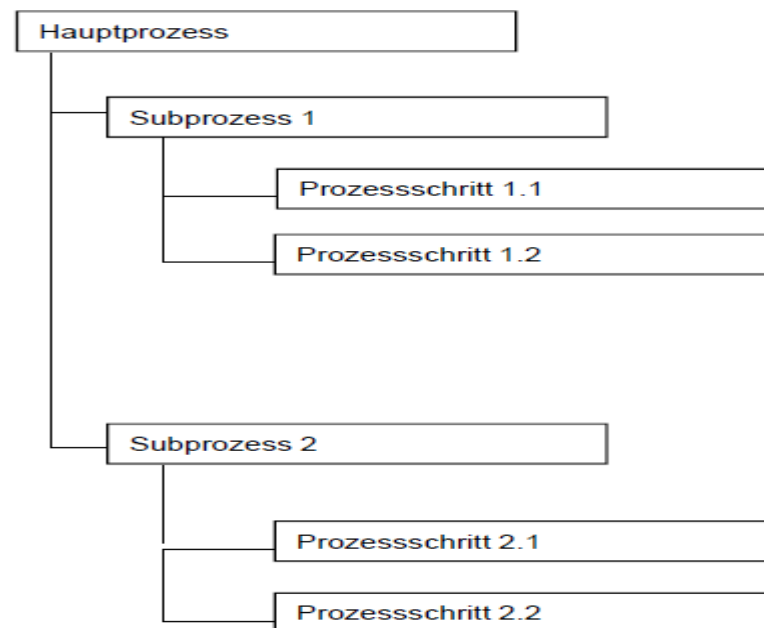


Abb. Strukturdarstellung

Der Prozess für Audits ist in 3 Subprozesse gegliedert:

Audit vorbereiten – Audit durchführen – Audit auswerten.

In der Vorbereitungsphase werden die folgenden Informationen erfasst:

- Aufgaben der betroffenen Geschäftseinheiten
- Revisionsrelevante Informationen und Geschäftsvorfälle
-

Abb. Prozessbeschreibung als Text

³ https://de.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Model_and_Notation

Geschäftsprozess "Dienstreise abwickeln"		
Nr Aktivität	Beteiligte	Erläuterungen
1 Reise planen	Mitarbeiter Sekretariat	
2 Reise genehmigen	Vorgesetzter	Wird die Reise abgelehnt, so muss entweder die Reiseplanung geändert werden, oder die Reise kann nicht angetreten werden.
3 Reise buchen	Sekretariat Reisebüro	Kann die Reise nicht gebucht werden, weil z.B. kein Zimmer mehr verfügbar ist, muss die Reiseplanung geändert werden, oder die Reise kann nicht angetreten werden.
4 Reise durchführen	Mitarbeiter	Wird eine genehmigte Reise nicht angetreten, werden die Aktivitäten Nr. 4 und 5 nicht mehr durchgeführt.
5 Reisekosten abrechnen	Mitarbeiter Reisekostenstelle	

Abb. Prozessbeschreibung als Tabelle (aus Allweyer 2005, S. 132)




Ablauf	Aktivität	Bearbeiter	Beschreibung	Ergebnis	Dokumente/ Hilfsmittel
	Antragsdaten erfassen	Sachbearbeiter Antrags- bearbeitung	Formale Prüfung des Antrags auf Vollständigkeit und Übernahme der Daten des Prozessantrags in die Kundendatei		Antrag Kreditsystem
	Antrag prüfen	Kreditsach- bearbeiter	Prüfen der Kreditsicherheiten, Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit	Bonitäts- risiko	Kundendaten, Drittauskünfte Kreditsystem, Kreditrichtlinien
	Kredit- konditionen festlegen	Kreditsach- bearbeiter	Festlegung von Sicherheiten, Zahlungsbedingungen usw.		Bonitätsrisiko

Abb. Prozessdarstellung in Tabelle mit Diagrammen

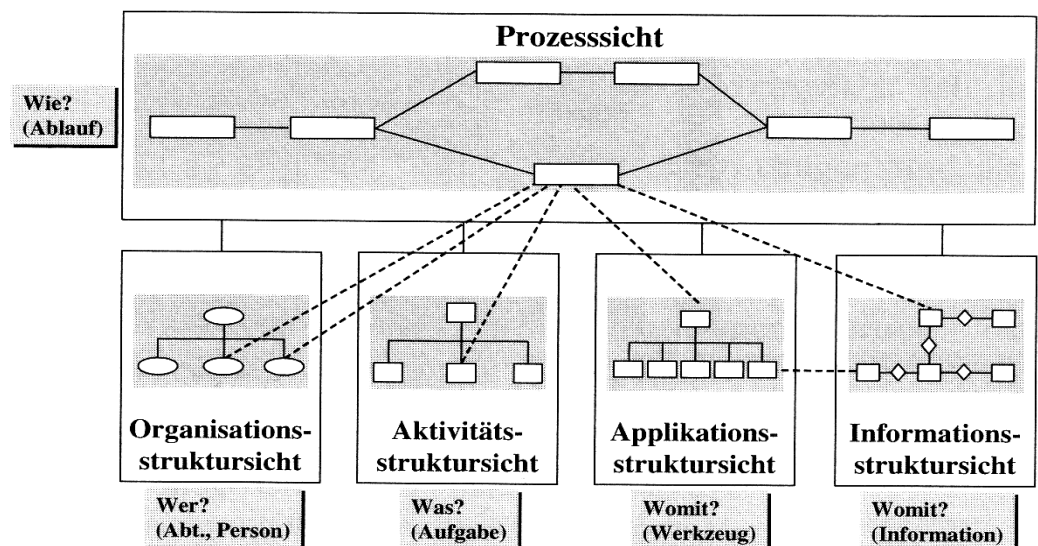


Abb. Prozesssicht (aus Gadatsch 2005, S. 66)

Arbeitsblatt Zielsetzungen

Sie haben verstanden, wie Sie eine Ablauforganisation dokumentieren können und welche Elemente dazu relevant sind. Neben den Begriffen Objekt und Verrichtung kennen Sie die wichtigsten der heute geläufigen Begriffe nach BPMN.

Sie kennen die Ablauforganisation ihres Lehrbetriebes und wissen, wie das Prozessmanagement in ihrem Lehrbetrieb organisiert ist.

Arbeitsform

Dies ist eine Einzelarbeit

Zeitbudget

2 Lektionen (Ergänzend zum Arbeitsblatt 2)

Aufgabe für die Lernenden

Die Lernenden erhalten einen vertieften Einblick in ihren Lehrbetrieb und können so die Ablauforganisation im Betrieb kennen lernen.

Neben den verschiedenen Prozess-Dokumentationen erhalten die Lernenden einen ersten Überblick über BPMN.

Aufgabe 1

Die Lernenden stellen einen relevanten Prozess aus ihrem Lehrbetrieb dar. Dieser ist in Subprozesse zergliedert und die verschiedenen Tätigkeiten sind sichtbar.

Aufgabe 2

Die Ergebnisse, die Tätigkeiten und Auslöser des Prozesses und der Teilprozesse sind in einer Tabelle beschrieben.

Arbeitsergebnis (Werkstück) – Kompetenznachweis 1.3

Saubere, vollständige und verständliche Dokumentation des ausgewählten Geschäftsprozesses ist der Lehrperson abgegeben und erläutert.

Ergänzender Lesestoff

Die Aufgaben basieren auf dem Wissen über den Aufbau und Ablauforganisation eines Unternehmens. Weiterführenden Lesestoff finden Sie im Dokument T1 auf den Seiten 8 bis 16.