

# Gestaltung von Prozessketten

Anastasia Kazakova, Bengt Lüers

Fakultät 2 - Informatik, Wirtschafts- und Rechtswissenschaften

16. April 2011



# Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Prozessketten

Spaghehttdiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte Prozessketten

Hintergründe

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

Spaghehttdiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

# Hintergründe

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

## Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

# Hintergründe

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

**Prozessketten**

Spaghettidiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

# Hintergründe

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

**Spaghettidiagramme**

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

# Hintergründe

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

**Syntax**

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

# IBM-Kreditvergabe: Ausgangssituation

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

## Prozess

- ▶ Aufträge werden über Tochterunternehmen finanziert
- ▶ 5 Mitarbeiter eingebunden:
  - ▶ 1 Telefonistin nimmt Antrag auf
  - ▶ 3 Experten prüfen und definieren Konditionen
  - ▶ 1 Schreibkraft verfasst Angebot

Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

## Auswirkungen

- ▶ Intransparenz
- ▶ 6 Tage Durchlaufzeit
- ▶ Kunden lassen Aufträge platzen

# IBM-Kreditvergabe: Prozessanalyse

## Prozessanalyse

- ▶ Vorgang muss nur 90 Minuten dauern
- ▶ Übrige Zeit wird durch Warten und Informationsweitergabe verbraucht

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe



# IBM-Kreditvergabe: Endsituation

## Prozess

- ▶ 4 Mitarbeiter eingebunden:
  - ▶ 1 Case Manager übernimmt gesamten Ablauf
  - ▶ Case Manager wird von Computersystem und
  - ▶ 3 Experten unterstützt

## Auswirkungen

- ▶ Durchgehender Ansprechpartner
- ▶ 4 Stunden Durchlaufzeit
- ▶ Mitarbeiterzahl reduziert
- ▶ Durchsatz gesteigert

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

# IBM-Kreditvergabe: Visualisierung

<Bild: 4.5/>

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

Syntax

**Beispiel IBM**

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Hintergründe

# Hintergründe

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

Syntax

Beispiel IBM

**Ereignisorientierte  
Prozessketten**

Hintergründe

# Hintergründe

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova, B.  
Lüers

Einleitung

Prozessketten

Spaghettidiagramme

Syntax

Beispiel IBM

Ereignisorientierte  
Prozessketten

**Hintergründe**