

# Gestaltung von Prozessketten

Anastasia Kazakova, Bengt Lüers

Fakultät 2 - Informatik, Wirtschafts- und Rechtswissenschaften

18. April 2011



# Inhaltsverzeichnis

Einleitung

Prozessstruktur

- Spaghetti-Diagramm

  - Beispiel IBM

  - Optimierungsansätze

- Ereignisorientierte Prozessketten

  - Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

- Spaghetti-Diagramm

  - Beispiel IBM

  - Optimierungsansätze

- Ereignisorientierte

  - Prozessketten

  - Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

«IF YOU CAN'T DESCRIBE WHAT YOU ARE DOING AS A  
PROCESS, YOU DON'T KNOW WHAT YOU ARE DOING.»

*W. Edwards Deming,  
Amerikanischer Unternehmensberater  
und Professor an der Columbia Universität*

# Prozess

- ▶ eine Folge von Aktivitäten zur Erstellung einer Leistung
- ▶ besitzt
  - ▶ einen Anfang
  - ▶ ein Ende
  - ▶ ein Ziel

## *Telefonische Auftragsannahme eines PC-Herstellers*

- ▶ *Prozessanfang* → *Anruf eines Kunden*
- ▶ *Prozessende* → *gewonnener oder verlorener Auftrag*
- ▶ *Ziel* → *erfolgreiche Umsetzung der Kundenwünsche in Auftrag*

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Prozess

- ▶ eine Folge von Aktivitäten zur Erstellung einer Leistung
- ▶ besitzt
  - ▶ einen Anfang
  - ▶ ein Ende
  - ▶ ein Ziel

## *Telefonische Auftragsannahme eines PC-Herstellers*

- ▶ *Prozessanfang → Anruf eines Kunden*
- ▶ *Prozessende → gewonnener oder verlorener Auftrag*
- ▶ *Ziel → erfolgreiche Umsetzung der Kundenwünsche in Auftrag*

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Prozess

- ▶ eine Folge von Aktivitäten zur Erstellung einer Leistung
- ▶ besitzt
  - ▶ einen Anfang
  - ▶ ein Ende
  - ▶ ein Ziel

## *Telefonische Auftragsannahme eines PC-Herstellers*

- ▶ *Prozessanfang* → *Anruf eines Kunden*
- ▶ *Prozessende* → *gewonnener oder verlorener Auftrag*
- ▶ *Ziel* → *erfolgreiche Umsetzung der Kundenwünsche in Auftrag*

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Prozess

- ▶ eine Folge von Aktivitäten zur Erstellung einer Leistung
- ▶ besitzt
  - ▶ einen Anfang
  - ▶ ein Ende
  - ▶ ein Ziel

## *Telefonische Auftragsannahme eines PC-Herstellers*

- ▶ *Prozessanfang* → *Anruf eines Kunden*
- ▶ *Prozessende* → *gewonnener oder verlorener Auftrag*
- ▶ *Ziel* → *erfolgreiche Umsetzung der Kundenwünsche in Auftrag*

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Prozess

- ▶ eine Folge von Aktivitäten zur Erstellung einer Leistung
- ▶ besitzt
  - ▶ einen Anfang
  - ▶ ein Ende
  - ▶ ein Ziel

## *Telefonische Auftragsannahme eines PC-Herstellers*

- ▶ *Prozessanfang* → *Anruf eines Kunden*
- ▶ *Prozessende* → *gewonnener oder verlorener Auftrag*
- ▶ *Ziel* → *erfolgreiche Umsetzung der Kundenwünsche in Auftrag*

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung



# Prozessstruktur

- ▶ beschreibt das Zusammenspiel unterschiedlicher Prozesse
- ▶ betrachtet die Erreichung eines komplexen Geschäftsziels
- ▶ aggregiert einzelne Prozesse
- ▶ berücksichtigt deren Abhängigkeiten

→ PROZESSSTRUKTUR besteht damit aus einer Vielzahl von Prozessen sowie den zugehörigen Abhängigkeiten.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Prozessstrukturanalyse

- ▶ beschreibt
  - ▶ welche Aktivitäten
  - ▶ in welcher Reihenfolge
  - ▶ von wem durchgeführt werden
- ▶ visualisiert die Prozessabläufe

## Gründe der Analyse

- ▶ um herauszufinden, ob die Prozesse optimal gestaltet sind
- ▶ um die Redundanzen und Irrläufer in der Struktur zu erkennen
- ▶ um die Optimierungsansätze sinnvoll anwenden zu können

## Analysemethoden

- ▶ Spaghetti-Diagramm
- ▶ Ereignisorientierte Prozesskette (→ EPK)

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM  
Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Prozessstrukturanalyse

- ▶ beschreibt
  - ▶ welche Aktivitäten
  - ▶ in welcher Reihenfolge
  - ▶ von wem durchgeführt werden
- ▶ visualisiert die Prozessabläufe

## Gründe der Analyse

- ▶ um herauszufinden, ob die Prozesse optimal gestaltet sind
- ▶ um die Redundanzen und Irrläufer in der Struktur zu erkennen
- ▶ um die Optimierungsansätze sinnvoll anwenden zu können

## Analysemethoden

- ▶ Spaghetti-Diagramm
- ▶ Ereignisorientierte Prozesskette (→ EPK)

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Prozessstrukturanalyse

- ▶ beschreibt
  - ▶ welche Aktivitäten
  - ▶ in welcher Reihenfolge
  - ▶ von wem durchgeführt werden
- ▶ visualisiert die Prozessabläufe

## Gründe der Analyse

- ▶ um herauszufinden, ob die Prozesse optimal gestaltet sind
- ▶ um die Redundanzen und Irrläufer in der Struktur zu erkennen
- ▶ um die Optimierungsansätze sinnvoll anwenden zu können

## Analysemethoden

- ▶ Spaghetti-Diagramm
- ▶ Ereignisorientierte Prozesskette (→ EPK)

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Was kann ein Spaghetti-Diagramm?

- ▶ zeigt anschaulich, welche Aktivitäten in den einzelnen Prozessschritten durchzuführen sind
- ▶ welche organisatorische Einheiten an welchen Prozessschritten zu erbringen sind
- ▶ eignet sich für
  - ▶ die Visualisierung der organisatorischen Sicht des Prozesses
  - ▶ die grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

**Spaghetti-Diagramm**

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte  
Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# IBM-Kreditvergabe: Ausgangssituation

## Prozess

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

## Auswirkungen

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

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

**Beispiel IBM**

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# 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

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

**Beispiel IBM**

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# 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

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

**Beispiel IBM**

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

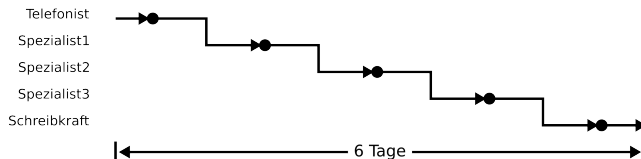
Zusammenfassung



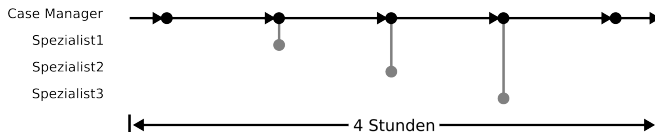
# IBM-Kreditvergabe: Visualisierung



## Prozess vor der Optimierung



## Prozess nach der Optimierung



Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

**Beispiel IBM**

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Optimierungsansätze

Im Folgenden

- ▶ Zusammenfassungen bewährter Optimierungsansätze

Im Text

- ▶ Beispiele

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

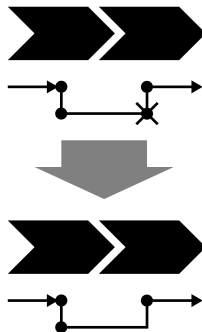
Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

**Optimierungsansätze**  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Entfallen

- Ansatz: Aktivität lohnt sich nicht.



- Vorteil: Beschleunigung und Kostenersparnis.
- Nachteil: Geringer Nutzen entfällt.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

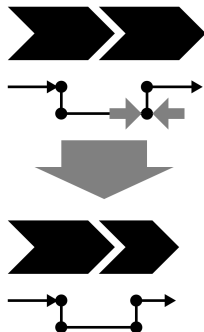
Optimierungsansätze

Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Beschleunigung

- Ansatz: Standardisierung führt zu Zeiteffizienz.



- Vorteil: Sicherstellung einer Mindestqualität.
- Nachteil: Weniger Gestaltungsspielraum.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

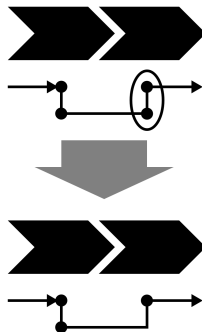
**Optimierungsansätze**

Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Zusammenlegung

- Ansatz: Übergeben von Aufgaben dauert.



- Vorteil: Übertragungsfehler werden vermieden.
- Nachteil: Spezialisierungsvorteile gehen verloren.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

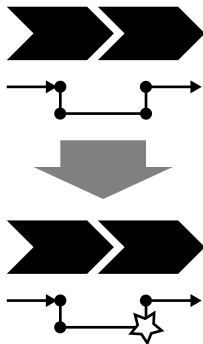
**Optimierungsansätze**

Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Automatisierung

- Ansatz: Routineaufgaben können automatisiert werden.



- Vorteil: Mittelfristige Einsparungen.
- Nachteil: Automatisierung erfordert hohe Investitionen.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

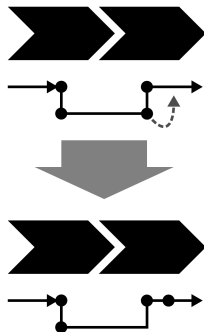
Optimierungsansätze

Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Verlagerung

- Ansatz: Aktivitäten zwischen Akteuren verlagern.



- Vorteil: Akteure bekommen mehr Übersicht.
- Nachteil: Verlagerte Beanspruchung der Akteure.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze

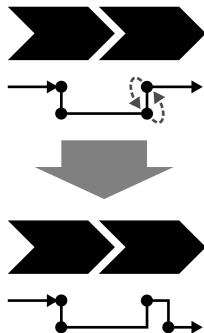
Ereignisorientierte  
Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Reihenfolge

- Ansatz: Sequenzen von Aktivitäten umstellen.



- Vorteil: Erhöhte Flexibilität.
- Nachteil: Aufgabenübergabe braucht evtl. Zeit.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze

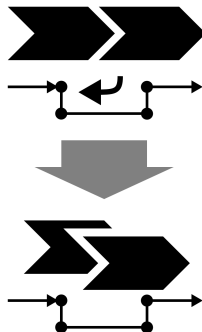
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung



# Parallelisierung

- Ansatz: Nebenläufigkeit von Aktivitäten ausnutzen.



- Vorteil: Massive Zeiteinsparungen möglich.
- Nachteil: Erhöhter Koordinationsaufwand.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

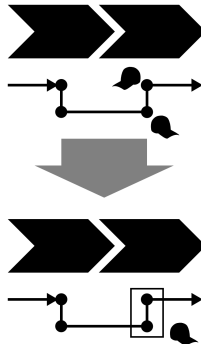
Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Vereinheitlichen der Verantwortung

- Ansatz: „One Face To The Customer“



- Vorteil: Vermeiden von Übertragungsfehlern.
- Nachteil: Erhöhter Koordinationsaufwand.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

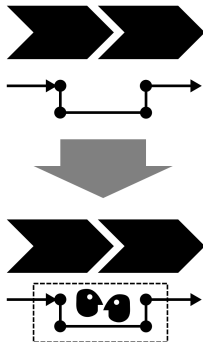
Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Arbeit in Interdisziplinären Teams

- Ansatz: Experten-Gruppe kann mehr als ihre Mitglieder.



- Vorteil: Effiziente Kommunikation.
- Nachteil: Klare Aufgabe und Anreize nötig.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze

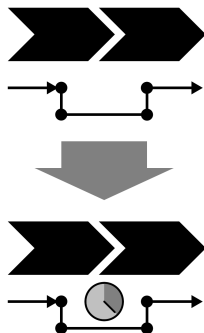
Ereignisorientierte  
Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Leistungsmessung

- Ansatz: Transparenz fördert Effizienz.



- Vorteil: Mitarbeiter optimieren ihre Aufgaben selbst.
- Nachteil: Veröffentlichung muss durchgehalten werden.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Was kann EPK?

- ▶ stellt die Details des Prozesses dar
- ▶ visualisiert die Steuerungssicht des Prozesses
- ▶ stellt die Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf dar
- ▶ erkennt die Detailprobleme

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

**Ereignisorientierte  
Prozessketten**

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Wie ist EPK aufgebaut?

- ▶ Ereignisse
  - ▶ stellen Zustand des Prozesses dar
  - ▶ sind passiv
  - ▶ besitzen keine Entscheidungskompetenz (→ kein Einfluss auf den Ablauf)
- ▶ Aktivitäten
  - ▶ sind aktiv
  - ▶ besitzen Entscheidungskompetenz
- ▶ Verknüpfungsoperatoren
  - ▶ und
  - ▶ oder
  - ▶ entweder/oder

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

**Ereignisorientierte  
Prozessketten**

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Hypothekenbeantragung

Gestaltung von  
Prozessketten

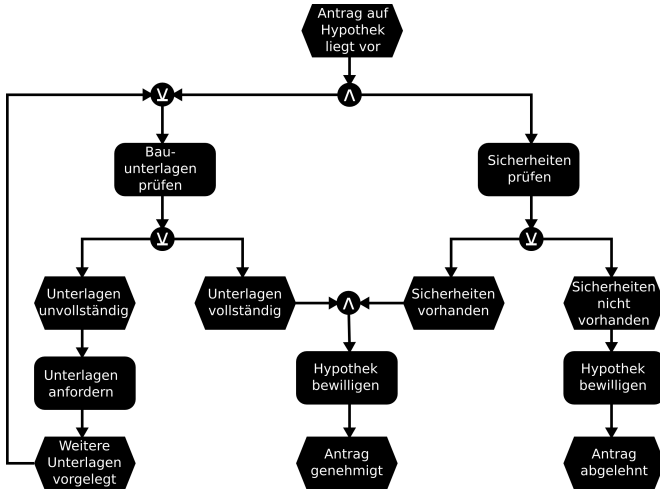
A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM  
Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung



# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und	Optimierung der Prozesse
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung



# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und Optimierung der Prozesse	
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und Optimierung der Prozesse	
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und	Optimierung der Prozesse
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und Optimierung der Prozesse	
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und	Optimierung der Prozesse
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und	Optimierung der Prozesse
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und	Optimierung der Prozesse
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und	Optimierung der Prozesse
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung



# Spaghetti-Diagramm vs. EPK

Spaghetti-Diagramm	EPK
Analyse der Prozessstruktur und	Optimierung der Prozesse
Grobe Darstellung der wesentlichen Prozesskennzahlen	Detaillierte Darstellung der Prozesse
Zeigt welche Aktivitäten, in welcher Reihenfolge, von wem durchgeführt werden	Zeigt Entscheidungen und Verzweigungen im Prozessablauf
Visualisierung der organisatorischen Sicht eines Prozesses	Visualisierung der Steuerungssicht eines Prozesses
Relativ einfacher Syntax	Komplexer Syntax → erschwert Verständnis

Gestaltung von Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm  
Beispiel IBM

Optimierungsansätze  
Ereignisorientierte  
Prozessketten  
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit!

FRAGEN?

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

# Quelle

- ▶ Inhaltlich und alle Grafiken nach:  
Thonemann, Ulrich; Albers, Marco  
Operations Management:  
Konzepte, Methoden und Anwendungen  
Ulrich Thonemann. Unter Mitarb. von Marc Albers ...  
München [u.a.] : Pearson Studium, 2005. - 576 S.  
Ill., graph. Darst., Kt.  
Seite 153-163
- ▶ Müller, Dominik; Management datengetriebener  
Prozessstrukturen  
Verlag Dr.Hut, 2009.

Gestaltung von  
Prozessketten

A. Kazakova  
B. Lüers

Einleitung

Prozessstruktur

Spaghetti-Diagramm

Beispiel IBM

Optimierungsansätze

Ereignisorientierte

Prozessketten

Beispiel Hypothek

Zusammenfassung