

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

Wie ist ein Spaghetti-Diagramm aufgebaut?

- ▶ horizontale Darstellung von Prozessschritten
- ▶ vertikale Darstellung der beteiligten Funktionalbereiche und Leistungsdimensionen

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

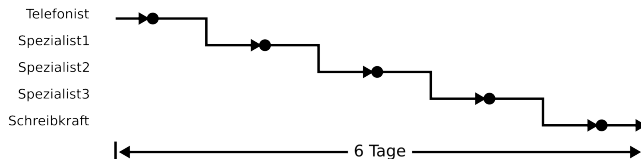
Beispiel Hypothek

Zusammenfassung

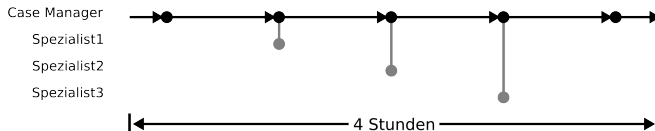
IBM-Kreditvergabe: Visualisierung



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

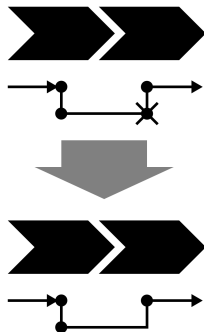
Spaghetti-Diagramm
Beispiel IBM

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

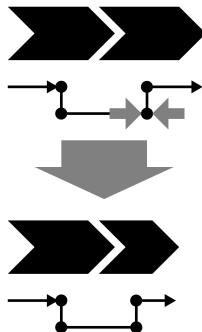
Optimierungsansätze

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

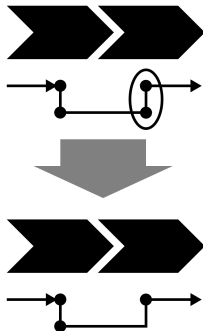
Optimierungsansätze

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

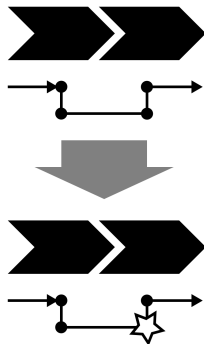
Prozessketten

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

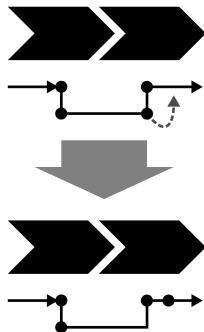
Prozessketten

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

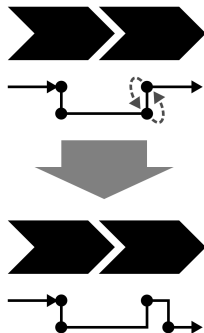
Optimierungsansätze

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

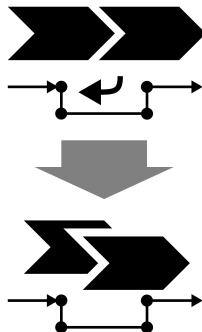
Optimierungsansätze

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

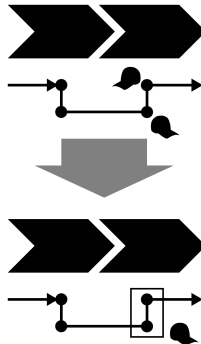
Optimierungsansätze

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

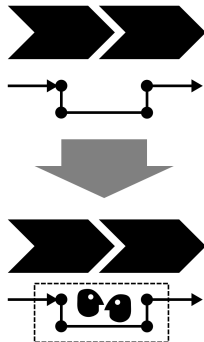
Prozessketten

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

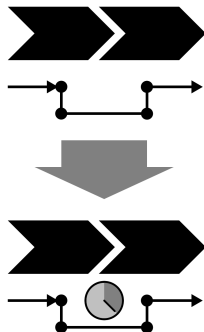
Optimierungsansätze

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

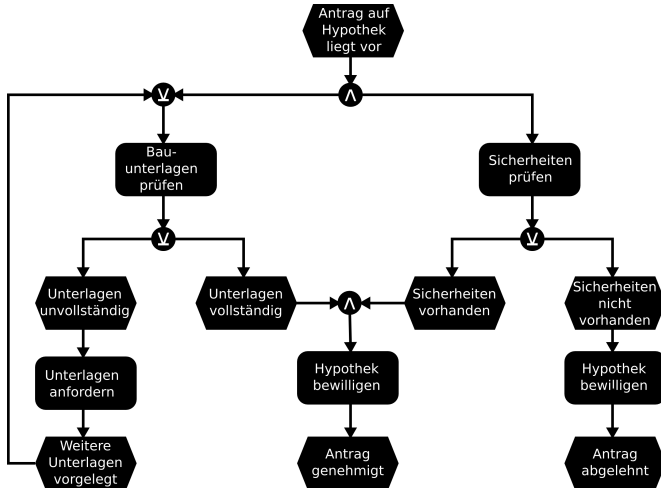
A. Kazakova
B. Lüers

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