

1 Claim Analysis für Problem Scenarios

1. Situation Feature:

Es werden mit EMail, Telefon oder Flurfunk parallele Kommunikationswege genutzt um einen Vorgang zu bearbeiten oder um geeignete Ansprechpartner zu finden

- + es können bei Bedarf breitere Kontexte zu Vorgängen besprochen werden
- + durch Gelegenheit zum direkten Gespräch oder Smalltalk können kollegiale Verhältnisse gefestigt werden
- erhöhter kognitiver Aufwand bei erfolgloser Kommunikation; zb. bei Warten auf einen telefonischen Rückruf oder eine EMail Antwort. Dies wiegt besonders für den Fall das Verwaltungs- und Fachangestellte sich in größerer räumlicher Trennung voneinander befinden
- angerufene Kollegen können bei ihrer aktuellen Tätigkeit gestört werden

2. Situation Feature:

Es werden Informationen zwischen Kommunikations- und Anwendungsprogrammen in beide Richtungen transferiert

- erhöhte Fehleranfälligkeit bei manueller Übertragung
- Gefahr des Aufbaus einer informellen, parallelen Verwaltung von Vorgängen wodurch betriebliche Abläufe weniger planbar und transparent werden

3. Situation Feature:

Verwaltungsangestellte geben allgemeine und zum Teil abteilungsspezifische Buchungsdaten manuell ein

- + Angestellter hat diskrete Kontrolle bei jedem Rechnungsvorgang
- + gute Kontrolle der Korrektheit bei jeder Eingabe
- + es kann fach- und betriebsspezifisches Wissen angewendet werden
- wenig anspruchsvolle, repetitive Vorgänge da Rahmendaten oft stark standardisiert
- kostet Zeit, die für wichtigere und anspruchsvollere Aufgaben, wie zb. besondere Rechnungsprüfungen für Quartalsabschlüsse oä. fehlt
- durch fixe Durchführungszeit wird Produktivität eingeschränkt
- durch fest gebundene Ressourcen können innerbetrieblichen oder fachlichen Entwicklungsmöglichkeiten eines Angestellten einschränkt werden

4. Situation Feature:

Die Fachangestellte geben Ihre fachrelevanten Buchungsdaten manuell ein

- + Angestellter hat diskrete Kontrolle bei jedem Rechnungsvorgang
- + gute Kontrolle der Korrektheit bei jeder Eingabe
- + auf Besonderheiten kann im Einzelfall adäquat reagiert werden
- wenig anspruchsvolle, repetitive Vorgänge da Rahmendaten oft stark standardisiert und eine Varianz nur über längere Zeiträume
- kognitiv aufwendig und lästig, da Projekte abgeschlossen sind und im Tagesgeschäft bereits mit Planung neuer Projekte beschäftigt

5. Situation Feature:

Fachangestellte nutzen eine interne Liste zum Abgleich mit Projektdaten

- + Angestellte nutzen Freiräume um Art und Format ihrer Informationsquellen an ihre spezifischen Bedürfnisse anzupassen
- + im Einzelfall schnellerer Zugriff auf Informationen als über ein betriebliches Anwendungsprogramm
- Unzulänglichkeiten, zb. im Arbeitsablauf oder der genutzten Software, werden überdeckt wodurch gegebenenfalls grundlegendere Probleme weniger deutlich werden und so nicht mit der nötigen Dringlichkeit abgestellt werden
- zusätzlicher Aufwand durch konstante Pflege der Liste
- Gefahr des Aufbaus einer informellen, parallelen Verwaltung von Vorgängen wodurch betriebliche Abläufe weniger planbar und transparent werden

6. Situation Feature:

Daten zur Auswertung werden manuell gesammelt

- + beauftragte Angestellte wirken an übergeordneter Prozesskontrolle mit und können so ein Stück Verantwortung mittragen
- + Auseinandersetzung mit abgeschlossenen Prozessen aus einem vergangenen Zeitabschnitt ermöglicht Erkenntnisgewinn
 - hoher Personal- und Zeitaufwand für ... Tätigkeiten; vergangene Vorgänge in Speicherstruktur oder Archiven (?) nachsehen/recherchieren, Vorgänge gruppieren, zugehörige Werte addieren

7. Situation Feature:

Es sind mehrere Personen mit Sammeln von Auswertungsdaten beschäftigt

- + mit mehreren Personen können Fehler und Ungereimtheiten besser entdeckt werden
- zusätzlicher Kommunikation- und Koordinationsaufwand

8. Situation Feature:

Um Arbeitsabläufe gezielt zu steuern müssen sich mehrere Personen per EMail, Telefon oder direktem Gespräch miteinander abstimmen

- + alle beteiligten Personen sind im Prozess eingebunden
- + es können Besonderheiten spontan besprochen und berücksichtigt werden
 - hoher Zeit- und Kommunikationsaufwand
 - zeitliche Verzögerungen wenn keine Echtzeitkommunikation genutzt wird
 - wenig Ertrag für betriebenen Aufwand,