

Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm © Feininger



Darstellungsmittel für Prozesse

- graphische Darstellung
- „Bild davon machen“ wie Prozesse gegenwärtig verlaufen
- Durchführung der Prozesse festlegen
- zwei Darstellungsmittel: Prozesslandkarten und Flussdiagramme

Prozesslandkarten:

Überblick über:

- welche Prozesse im Unternehmen vorhanden sind
- wie sie logisch zusammenhängen
- Verbund mit Kunden und Lieferanten im Unternehmen (wie)

Unterschied zum Organigramm:

- Organigramm veranschaulicht wie Abteilungen im Unternehmen heißen und ihre Beziehungen untereinander
- Prozesslandkarte: wesentliche Prozesse und deren Anordnung

Erstellung Prozesslandkarte:

- betriebliche Aktivitäten sinnvoll zu Prozessen zusammenfassen
- eindeutige Namen geben um nicht mit Abteilungen zu verwechseln (z.B. neues Produkt entwickeln anstatt von Entwicklung.)
- welche der vorhandenen Prozesse sollen überhaupt berücksichtigt werden
- Kriterien:
 - müssen einen wesentlichen Teil der Geschäftstätigkeit ausmachen
 - nennenswerte Regelmäßigkeit

Prozesslandkarte:

- Überblick über die Prozesse
- Prozessbezeichnungen
- keine weiteren Informationen zu den Prozessen
- keine Input-Output Informationen
- keine Informationen, welche Prozessschritte aufeinander folgen
- keine Information, welche Informationen bei den Prozessen genutzt und erzeugt werden

Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm © Feininger



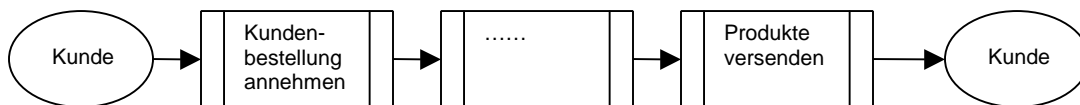
Zweck:

- nicht vollständige Erfassung der betrieblichen Vorgänge
- nur Übersicht über wesentliche Prozesse

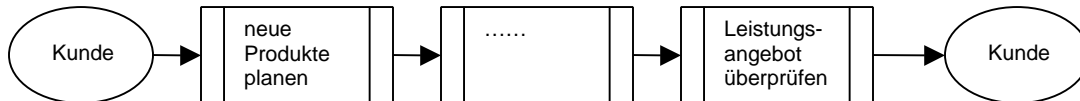
Prozesse mit unterschiedlicher Bezeichnung, falls sie sich sehr unterscheiden oder ähnliche Prozesse mit gleicher Bezeichnung, da ähnlich, z.B. Produktion A und Produktion B.

Darstellung Prozesslandkarten:

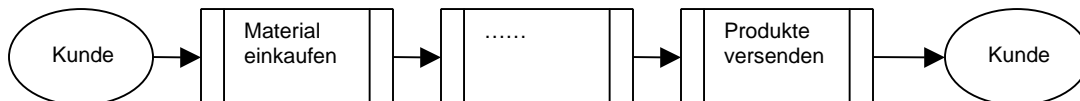
- noch kein Standard etabliert
- können geordnet werden nach folgenden Kriterien:
 - Auftragsabwicklung



- Produkt- oder Dienstleistungslebenszyklus



- Material- und Warenfluss



- Beteiligung des Kunden und des Lieferanten
§ meist parallel und unabhängig voneinander



Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger

Prozesse zw.
Lieferant und
Restaurant

Nahrungs- mittel bestellen	
----------------------------------	--

Getränke einkaufen	
-----------------------	--

eigene Waren prüfen	
---------------------------	--

Abfälle entsorgen	
----------------------	--

interne Prozesse
des Restaurants

Speisekarte erstellen	
--------------------------	--

Essens- bestellung abwickeln	
------------------------------------	--

Getränke- bestellung abwickeln	
--------------------------------------	--

Vorräte überwachen	
-----------------------	--

Prozesse zw.
Restaurant und
Gast

Reservie- rungen bearbeiten	
-----------------------------------	--

Gäste bewirten	
-------------------	--

Feiern ausrichten	
----------------------	--

Beschwer- den bearbeiten	
--------------------------------	--

Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger



Flußdiagramme:

Nachdem man mit Prozesslandkarten herausgefunden hat, welche Prozesse man hat, werden durch Flussdiagramme die einzelnen Prozesse unter die Lupe genommen und detailliert.

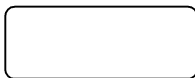
Vorteil Flussdiagramme:

- einfach zu erstellen
- sehr anschaulich

Aus Flussdiagramm wird ersichtlich:

- Input und Output
- Art und Weise, wie Prozessschritte miteinander verbunden sind
- Welche Informationen benötigt werden um Prozessschritte auszuführen und bei ihrer Durchführung erzeugt werden

Symbole:



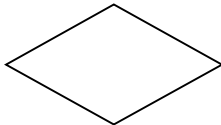
Input/ Output



Prozessschritt



Reihenfolge der Prozessschritte und Beziehungen zw. Prozessschritten und Dokumenten bzw. Daten



Raute für Verzweigungssituationen.



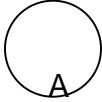
Dokument

Prozessorganisation

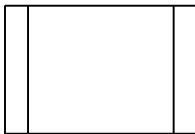
Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger



Parallelogramm für Daten.



Verbindungsstelle für Vortsetzungen.



Anderer Prozess

Aufbau:

- Folge der Prozessschritte in einer Richtung (oben nach unten)
- Oben Input, unten Output
- Dokumente und Daten links = notwendig um Prozeßschritte ausführen zu
- Dokumente und Daten rechts = sind nach Ausführung der Schritte vorhanden

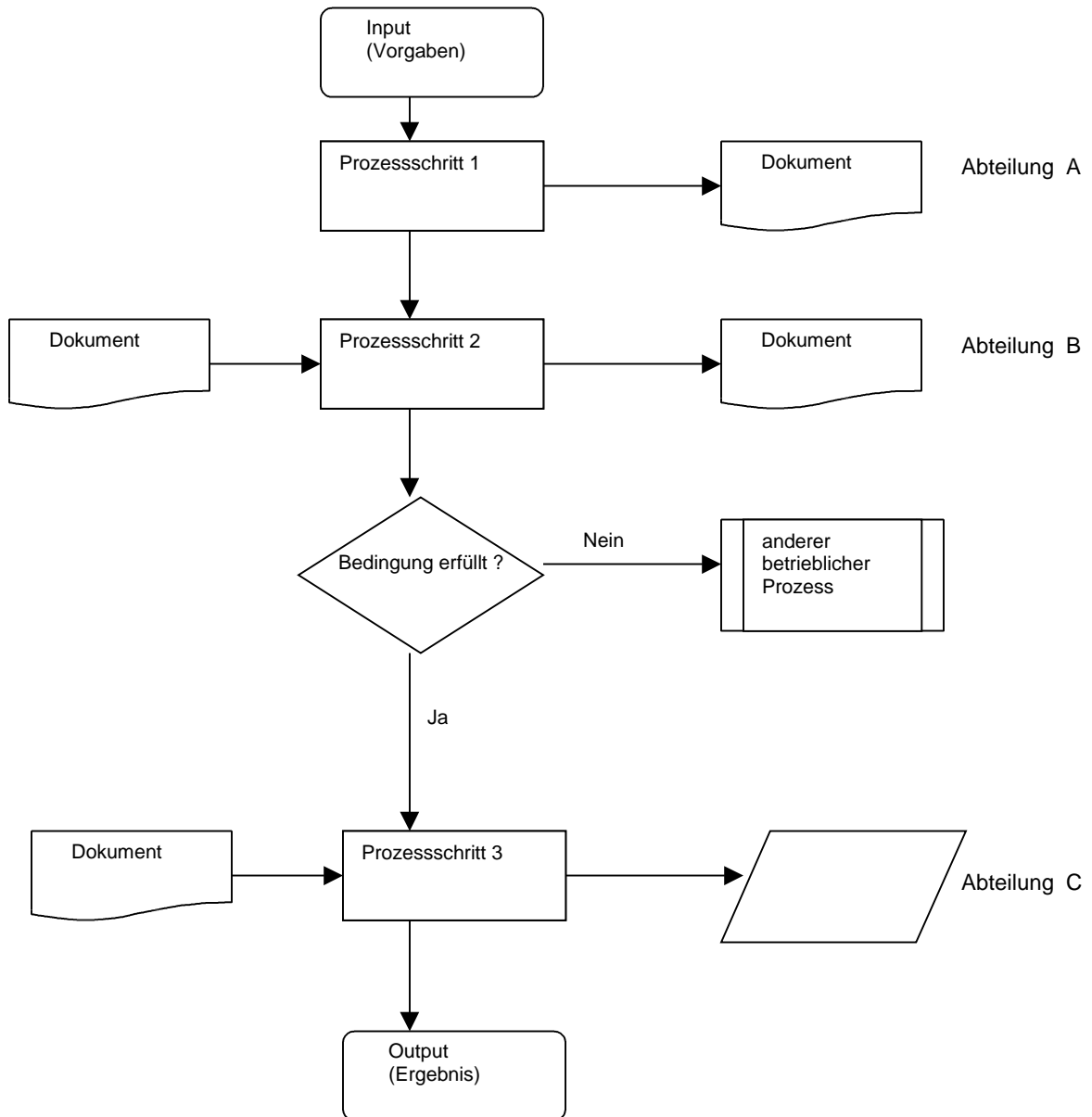
Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger



Form:

Verantwortlich:



Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger



- Um Verständlichkeit zu sichern immer Symbole in der selben Bedeutung verwenden.
- Um Übersichtlichkeit zu erhalten keine durchkreuzten Linien.
- Größe und Schriftart einheitlich verwenden.

Darstellung von Verantwortlichkeiten:

- als Teil der Prozessschrittsymbole
- neben den Prozessschritten
- Verantwortungsmatrix

Folgebeziehungen in Flussdiagrammen:

- Kette (unverzweigte Folge von Prozessschritten)
- UND-Verbindung (Prozessschritte nebeneinander)
 - UND-Verzweigung (parallel durchgeführt und getrennter Abschluß)
 - UND-Verknüpfung (parallel durchgeführt und dann wieder vereinigt)
- ODER-Verbindung (Abhängig von Bedingung – Raute)
 - ODER – Verzweigung (alternative Prozessschritte abhängig von der Bedingung)
 - ODER – Verknüpfung (wieder zusammengeführt)
 - ODER – Rückkopplung (Vereinigung der Handlungsstränge oberhalb – Rückführung)

Detaillierungsgrad:

Grundproblem: Finden des richtigen Detaillierungsgrades

- zu grob: zu wenig Informationen, deshalb Ablauf des Prozesses nicht richtig vorstellen
- zu detailliert: zu viele Informationen → unübersichtlich

Prozessorganisation

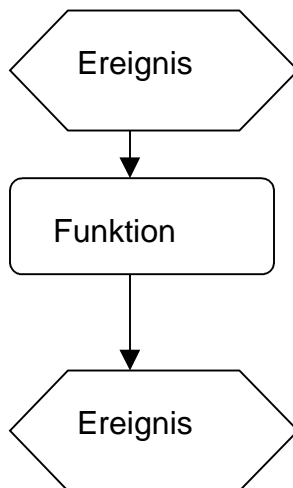
Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger



Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK):

- Entwickelt von A-W. Scheer.
- Darstellungsmethode wird von Softwareentwickler genutzt, z.B. SAP
- Symbole und Operatoren (Symbole siehe Buch Seite 197)

Einem Ereignis folgt stets eine Funktion und einer Funktion immer ein Ereignis.



Wichtige Bedeutung hat Startereignis (Input) und Schlusereignis (Output). Also am Ende und am Anfang nur Ereignisse, keine Funktionen.

Verknüpfungen werden durch Operatoren dargestellt.

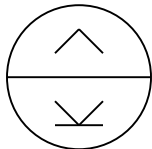
- ∧ UND Operator
- ∨ ODER Operator
- ⊘ EXCLUSIVE ODER Operator (genau ein Element ist zulässig)

Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger



Bei graphischer Darstellung werden die Operatoren in einem zweigeteiltem Kreis platziert.



Oberer Kreis: Verknüpfung vorausgegangenes Ereignis.

Unterer Kreis: für nachfolgende Elemente

Elemente, die mittels Operatoren verknüpft sind, müssen entweder alle Ereignisse oder alle Funktionen sein.

Beziehungen werden durch Pfeile dargestellt.

Beispiel „Bewerbung“ siehe Buch S. 200

- EPK sind sehr lang, da für alle Funktionen dargestellt werden muß, durch welche Ereignisse sie initiiert werden etc.
- Problem: richtiger Detaillierungsgrad

Erweiterte Ereignisgesteuerte Prozessketten (eEKP):

- zusätzlich: Organisationseinheit, Informationsobjekt, Anwendungssystem, Prozesswegweiser

Prozessorganisation

Mitschriften aus den Vorlesung bzw. Auszüge aus „Prozessorganisation“ von Prof. Dr. Rudolf Wilhelm ©
Feininger



Vorteile EPK:

- unklare Verantwortlichkeiten werden sichtbar (da für jeder Organisationseinheit Verantwortlichkeiten anzugeben sind)
- Deutlichmachen von Prozessschnittstellen
- man erhält vollständige Übersicht, welche Informationsobjekte verwendet werden
- informationstechnische Unterstützung von Funktionen – nicht ausreichend oder unpassend
- Medienbrüche werden gefunden

Nachteile EPK:

- beträchtlicher Arbeitsaufwand

Unterschiede zum Flussdiagramm:

Flussdiagramm	EPK
<ul style="list-style-type: none"> • Input und Output 	<ul style="list-style-type: none"> • Ereignisse als In- und Output für jede einzelne Funktion
<ul style="list-style-type: none"> • weniger genau 	<ul style="list-style-type: none"> • präziser
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • Klarheit über Prozessschnittstellen besser
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • evtl. überflüssige Diagrammelemente
<ul style="list-style-type: none"> • übersichtlicher 	<ul style="list-style-type: none"> • unübersichtlicher
<ul style="list-style-type: none"> • Folgebeziehungen mit „ja“ und „nein“ Entscheidungen (Entscheidungsraute) 	<ul style="list-style-type: none"> • Folgebeziehungen mit drei Operatoren, d.h. größere Eindeutigkeit
<ul style="list-style-type: none"> • leichter zu erstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • schwieriger zu erstellen, da komplexer