

1.1 Ziel der Prozessanalyse und der Prozessmodellierung

Transparenz als Voraussetzung für Prozessteuerung

Um eine Transformation und Steuerung von Prozessen zu ermöglichen, müssen die durchgeführten Prozesse analysiert und dargestellt werden. Die Prozessstrukturen des Unternehmens sind aufzuzeigen und zu kommunizieren. Dies geschieht durch das Erstellen eines Prozessmodells und der Modellierung und Beschreibung der Prozesse.¹ Um Prozesstransparenz sicherzustellen sind zunächst die einzelnen Prozessschritte darzustellen. Daneben sind weitere Informationen, die CMMI als „Prozess-Assets“ bezeichnet, notwendig:²

- Informationen über beteiligte Organisationseinheiten
- Performancedaten
- Verwendete (IT-)Systeme und Richtlinien, z.B. Arbeitsanweisungen

Die gewünschte Prozesstransparenz wird durch die Instrumente der Prozessanalyse und der Modellierung der Prozesse geschaffen. (vgl. Abbildung 1)

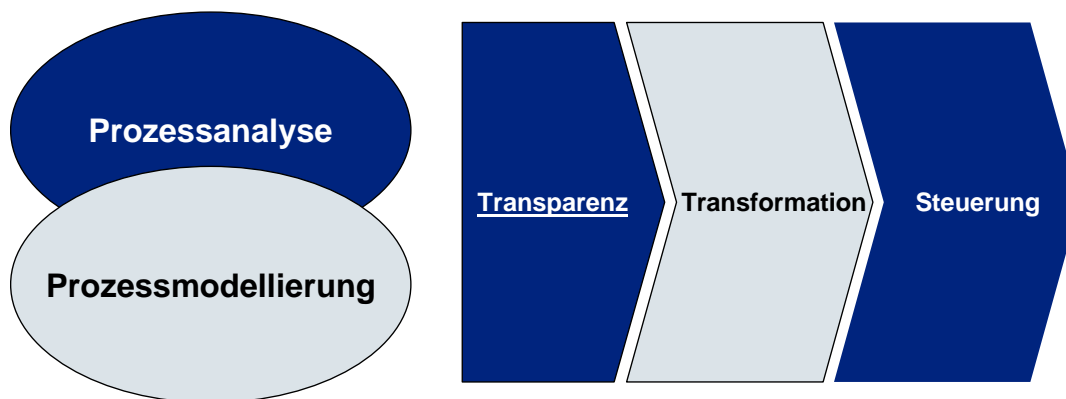


Abbildung 1: Prozessanalyse und –modellierung schaffen Prozesstransparenz³

Im Rahmen des Prozessmanagements kommt der Prozessanalyse eine entscheidende Bedeutung zu. Bergsmann, Grabek und Brenner⁴ arbeiten vier Zielsetzungen der Prozessanalyse und –modellierung heraus:

¹ Vgl. Bergsmann/Grabek/Brenner (2005), S. 48

² Vgl. Bergsmann/Grabek/Brenner (2005), S. 48

³ Quelle: Bergsmann/Grabek/Brenner (2005), S.48

1. Aus Sicht des Qualitätsmanagements steht die Erfüllung der Prozessanforderungen im Vordergrund. Standards und Mindestanforderungen sollen erfüllt werden. Eine Dokumentation von Prozessen macht sowohl ihre statische als auch dynamische Struktur transparent.⁵
2. Für die Kostenrechnung ist es relevant, dass die Prozesse eine Bewertung der Komplexität von Kunden und Produkten ermöglichen. Diese Bewertung muss ebenso in die Kalkulation und Ergebnisrechnung integriert werden können.
3. Aus ablauforganisatorischer Sicht fördert die Darstellung eine gewisse Übersichtlichkeit und erlaubt eine Analyse der logischen und zeitlichen Prozessreihenfolge, um Schwachstellen zu identifizieren und Prozesse bzw. deren Abläufe zu optimieren. Medienbrüche und häufige Systemwechsel werden erkennbar.⁶
4. Ein anderes Anwendungsfeld ist die Entwicklung von komplexen IT-Systemen. Die Prozessabläufe können in die IT-Pflichtenhefte übernommen werden und das zu konzipierende IT-System wird entsprechend der Prozessspezifikation ausgestaltet.

Um Optimierungspotentiale erschließen zu können sind wie erwähnt Prozesse über alle Unternehmensbereiche hinweg zu analysieren und transparent zu machen. Die Automatisierung von Geschäftsprozessen ist in einem turbulenten Wettbewerbsumfeld, neben den erwähnten Zielsetzungen, unumgänglich. Diese Automatisierung bedingt häufig eine Standardisierung was zu effizienter und effektiver ablaufenden Prozessen führen kann⁷

Bei dem Unternehmen das Gegenstand der Diplomarbeit ist steht die Sicherung der Qualität von Dienstleistung und Produkten des Unternehmens im Vordergrund. Daneben ist die ablauforganisatorische Optimierung der Prozesse ein angestrebtes Ziel. Die Kostenrechnung und die Entwicklung eines IT-Systems treten hier in den Hintergrund.

⁴ Vgl. Bergsmann/Grabek/Brenner (2005), S. 49

⁵ Vgl. Grief (2005), S. 2

⁶ Vgl. Grief (2005), S. 2

⁷ Vgl. Grief (2005), S. 1 f.

Gemeinsames Grundverständnis auf Basis eines Prozessmodells

Um eine Prozessanalyse und –modellierung erfolgreich durchführen zu können muss das Geschäftsmodell in prozessorientierter Sicht abgebildet werden. Hierzu muss ein Grundverständnis über die wesentlichen Geschäftsprozesse sowie deren Bedeutung geschaffen werden. Darüber hinaus ist eine Prozesshierarchie notwendig um eine einheitliche Nomenklatur vorzugeben, die eine weitere Detaillierung der Geschäftsprozesse erlaubt.⁸

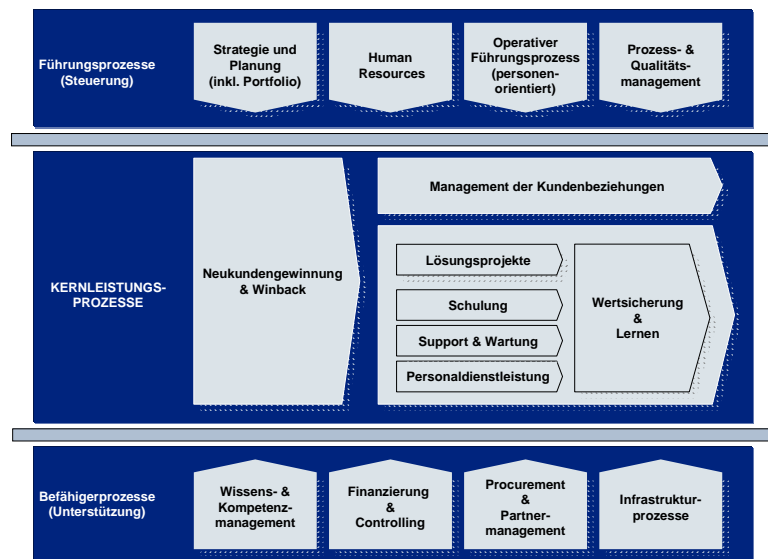


Abbildung 2: Prozesslandkarte der

Abbildung 2 zeigt bspw. die Hauptprozesse gegliedert nach Management-, Leistungs- und Supportprozesse auf. Bevor jedoch ein hierarchisches Prozessmodell konzipiert werden kann, muss Klarheit über den Anwendungszweck sowie die Ziele der Prozessdarstellung herrschen.⁹

⁸ Vgl. Bergsmann/Grabek/Brenner (2005), S. 50

⁹ Vgl. Bergsmann/Grabek/Brenner (2005), S. 51