

**WAS IST PROZESSMANAGEMENT (BPM)?**

**EINE EINFÜHRUNG**

T. Speil, Stand 16. Dezember 2015

# Was ist ein Geschäftsprozessmanagement-System?

## Geschäftsprozessmanagement, Abkürzung: GPM

Englisch: Business Process Management – BPM

*BPM wird üblicherweise durch eine Softwarekomponente im Intranet unterstützt, mit der alle Mitarbeiter und Führungskräfte auf die für sie wichtigen Informationen und Vorgaben für ihre Arbeitsprozesse zugreifen können*



- Diese Informationen sind dann Grundlage für Aufgabenverteilung, Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Qualitätssicherung, Verbesserungen/KVP oder bspw. Vorbereitung von externen Prüfungen/Audits
- Damit dienen sie der Übersicht, Verständnis von Zusammenarbeit und Zusammenhängen, Steuerbarkeit, Sicherstellung von Vorgaben, Kostensenkung und Effizienz durch Beschleunigung von Arbeitsabläufen und Reduktion von Schnittstellen, schnellerem Zugriff auf Informationen, besserer Kundenausrichtung

# Warum ein BPM-System?

*„Wir haben unsere Ablaufdiagramme wieder in Powerpoint gemacht, weil wir uns in Visio nicht so auskennen“*

*„Wir haben 8 Workshops benötigt, um ein gemeinsames Verständnis für den Prozess zu erhalten“*

*„Das ist schon längst nicht mehr aktuell!“*

*„Wo stand denn noch mal diese Anweisung?“*

*„Wer will sich denn den ganzen Text durchlesen?“*

*„Wieso sehen die Prozess-Diagramme alle unterschiedlich aus?“*

*„Was passiert denn eigentlich bei Netze mit der Rechnung?“*

*„Wie sieht denn der Einkaufsprozess aus?“*

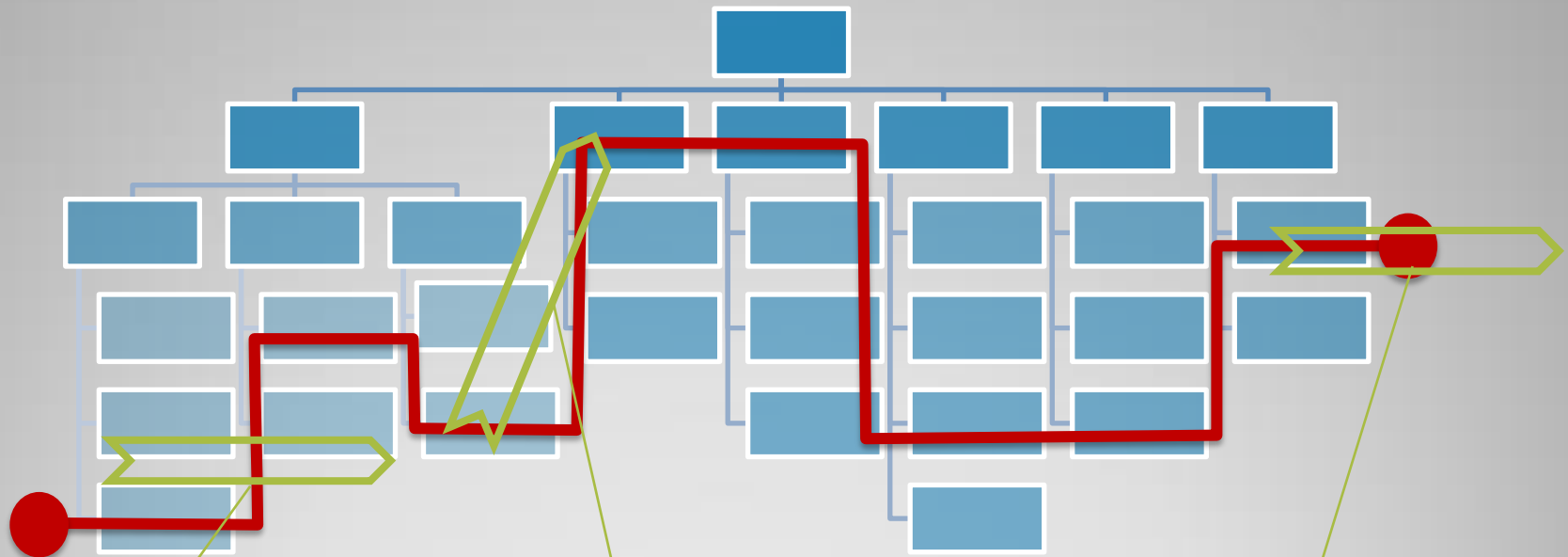
*„Was muss ich denn alles beachten?“*

*„Wer ist denn dafür zuständig?“*

*...*

# Warum Geschäftsprozessmanagement (BPM)

## Prozess vom Kunden zum Kunden



Prozesse überschreiten funktionale Verantwortlichkeiten

Prozesse überschreiten Hierarchieebenen

Prozesse überschreiten Organisationsgrenzen

# Bücherei-Analogie Prozessmodell

## Analogie – Weisungssystem heute



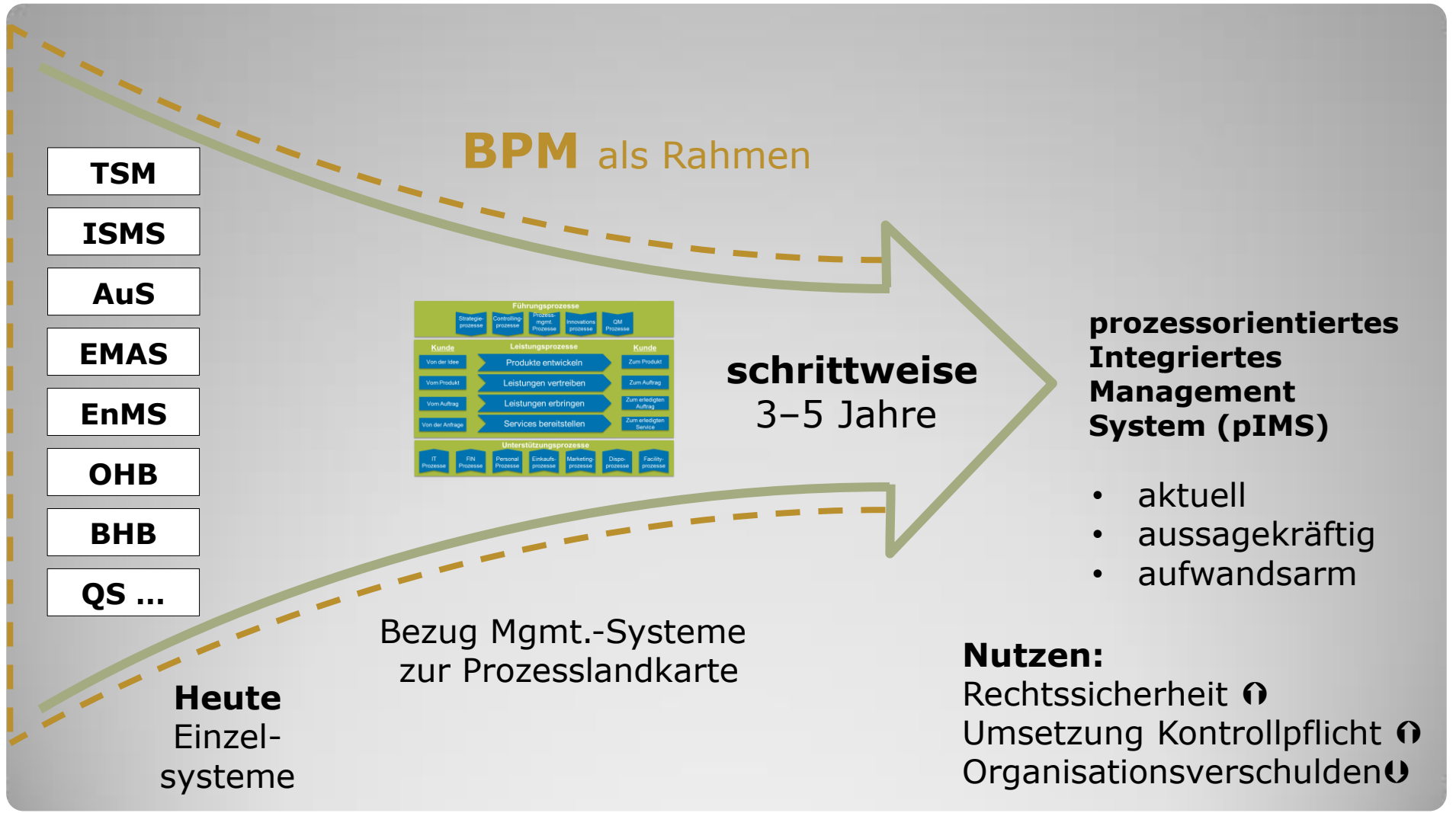
- Schwierige Auffindbarkeit
- Unterschiedliche Ablageorte, Systeme, Formate
- Konsistenz, Aktualität? Schwer zu pflegen
- Viel Text ...

## Weisungssystem mit Prozessmanagement



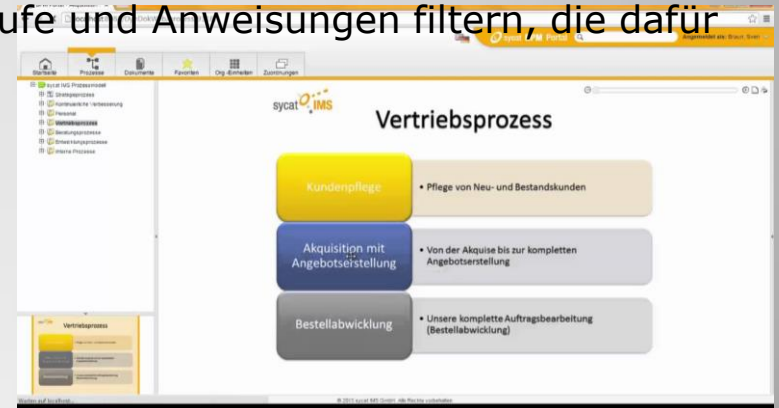
- Auffinden über Suche im Portal
- Einheitliche Systematik und Struktur
- Rollen und Aufgaben verschlagwortet
- Änderung leicht und schnell
- Klare Grafiken, wenig Text

# Vereinheitlichung/Integration durch BPM – ein prozessorientiertes integriertes Management System (pIMS) verringert den Gesamtaufwand



# Wie kann die Arbeit mit einem BPM-System aussehen?

- Als Mitarbeiter oder Führungskraft sehe ich im Intranet genau meine Arbeitsabläufe
- Ich kann mir besonders häufig gebrauchte Dokumente und Abläufe in einem Favoritenfeld ablegen
- Über ein Suchfeld finde ich nach Übereinstimmung Abläufe anderer Bereiche und Anweisungen
- Die Prozesslandkarte zeigt, wie Arbeitsabläufe zusammenhängen
- Die Arbeitsabläufe sind übersichtlich dargestellt – wichtige Informationen sind enthalten oder verlinkt
- Ich kann Fragen und Anmerkungen zu Arbeitsschritten direkt im Portal eingeben
- Wenn sich ein Dokument oder Ablauf ändert, der mich betrifft, werde ich gleich informiert und bekomme die Änderungen angezeigt
- Als Führungskraft kann ich mir alle Prozesse in meinem Team etc. anzeigen lassen; für eine interne Prüfung oder Audit kann ich alle Abläufe und Anweisungen filtern, die dafür notwendig sind



# Wie kann die Oberfläche eines BPM-Systems aussehen?

## Beispiele für den Zugang von Mitarbeitern und Führungskräften

- Die im BPM angezeigten Prozesse und Informationen richten sich an der Aufgabe und Funktion des Benutzers

The image displays two screenshots of a BPM system interface. The top screenshot shows the 'aeneis BPM-Portal' dashboard. It features a navigation menu on the left with options like 'HOME', 'FAVORITEN', 'MEIN PROFIL', 'LANDKARTEN', 'Prozesslandkarte', 'Organigramm', 'SUCHEN', 'INTERNES KONTROLLSYSTEM (IKS)', 'COMPLIANCE', 'MODELLÜBERSICHT', and 'AUSWERTUNGEN'. The main area shows a grid of process categories: 'Prozesslandkarte', 'Prozesse', 'Aufgaben', 'Dokumente', 'IT-Systeme', 'Mitarbeiter', and 'Organisation'. The bottom screenshot shows a detailed view of the 'Vertriebsprozess' (Sales Process) within the 'sycat BPM Portal'. The process is broken down into three main stages: 'Kundenpflege' (Customer Care), 'Akquisition mit Angebotserstellung' (Acquisition with Offer Creation), and 'Bestellabwicklung' (Order Processing). Each stage has a brief description of its tasks.

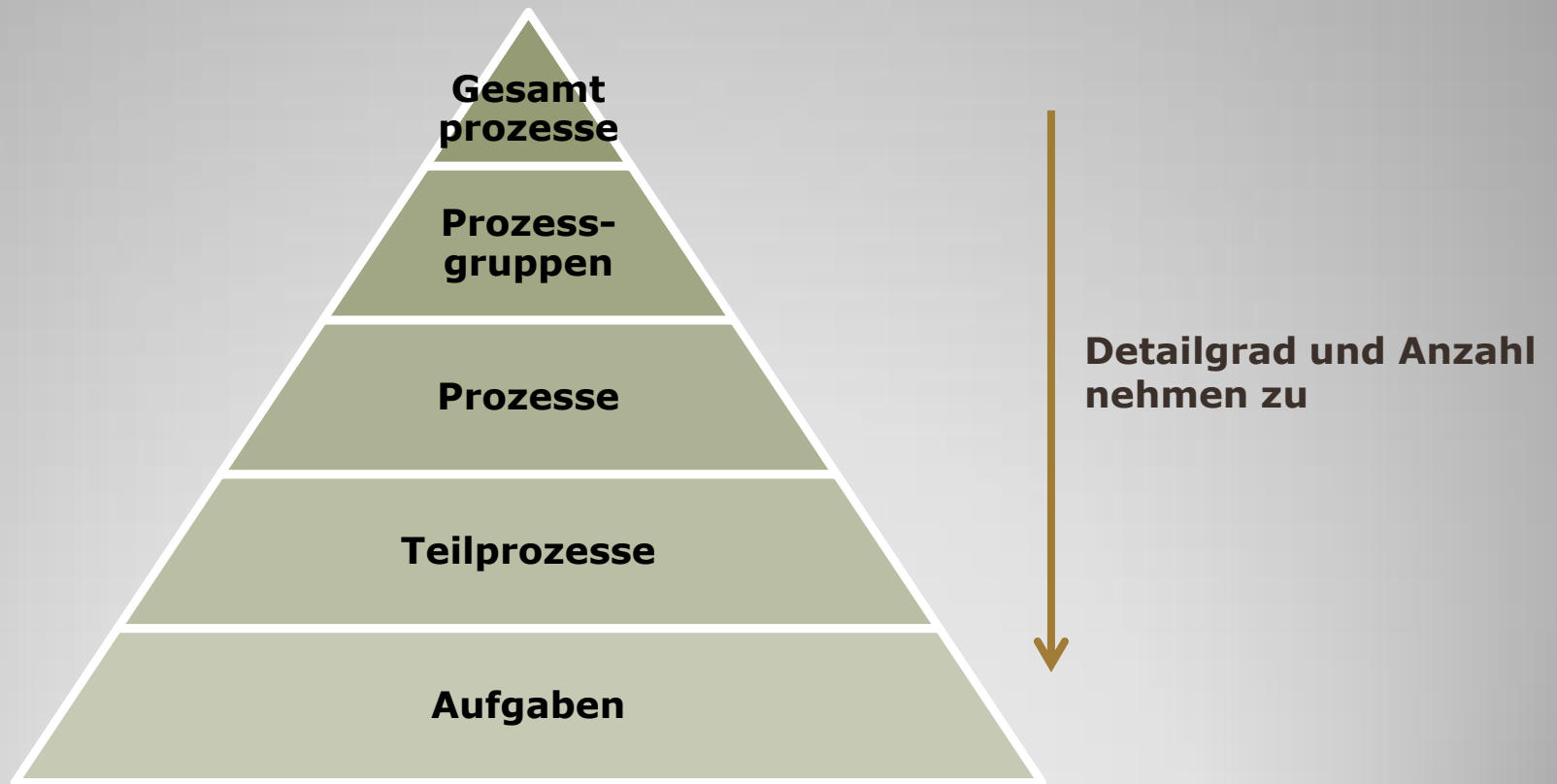
Prozessschritt	Beschreibung
Kundenpflege	Pflege von Neu- und Bestandskunden
Akquisition mit Angebotserstellung	Von der Akquise bis zur kompletten Angebotserstellung
Bestellabwicklung	Unsere komplette Auftragsbearbeitung (Bestellabwicklung)

Quelle & Rechte Darstellungen: © aeneis und Sycat

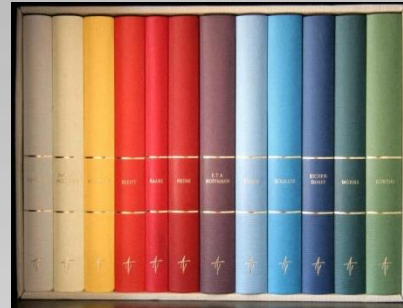


# Prozess-Stufen im Unternehmen

## Die Prozess-Pyramide

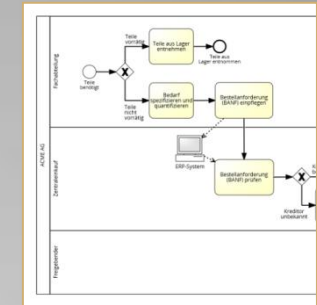


# Bücherei-Analogie Prozessmodell – Hierarchie



**Inhalt**

- » Definition nach DIN
- » Beispiel: Minimales Lastenheft
- » Grundgedanken zum Lastenheft
- » Definition nach Helmut Balzert
- » Gliederung des Lastenheftes mit Beispiel
- » Sinn eines Lastenheftes
- » Blick auf „Software Requirements Specification“



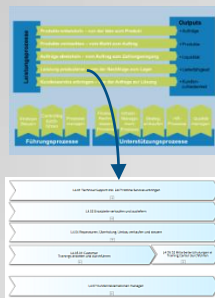
**Prozessmodell  
Bücherei**



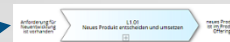
**Hauptprozesse  
Rubriken**



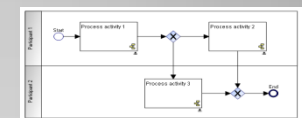
**Prozessgruppe  
Gang/Regal**



**Prozess  
Büchrücken**



**Prozessdiagramm  
Inhalt**



# Beispiele für eine Prozesslandkarte und Prozessdarstellung

- Die Prozesse werden nur so detailliert dargestellt, wie es sinnvoll ist
- Die Erstellung der Prozessdarstellung übernehmen geschulte Mitarbeiter
- An den einzelnen Arbeitsschritten können Informationen zu den Systemen, links zu Vorlagen, Betriebsanweisungen oder weitergehenden Dokumenten (auf dem Netzlaufwerk, im BPM selbst, in einem Dokumenten-Mgmt.-System oder Wiki, ...), Prüfungsrelevanz etc. hängen

Muster einer Prozesslandkarte (Übersicht)



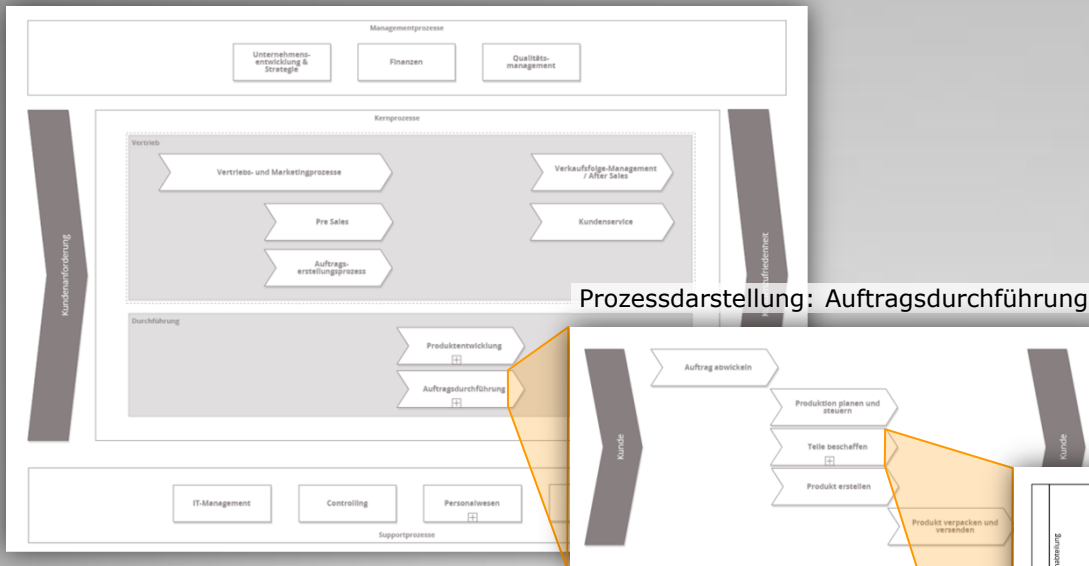
Muster-Prozess, recht detailliert, mit Prozess-Explorer in linkem Menü



Quelle & Rechte Darstellungen: Signavio und Sycat

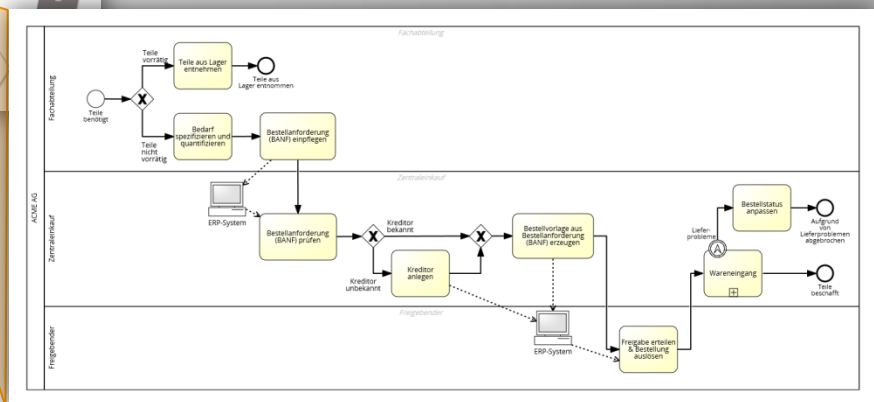
# Beispiel für Prozess-Detaildarstellung

## Oberste Ebene: Prozesslandkarte Unternehmen



## Prozessdarstellung: Auftragsdurchführung

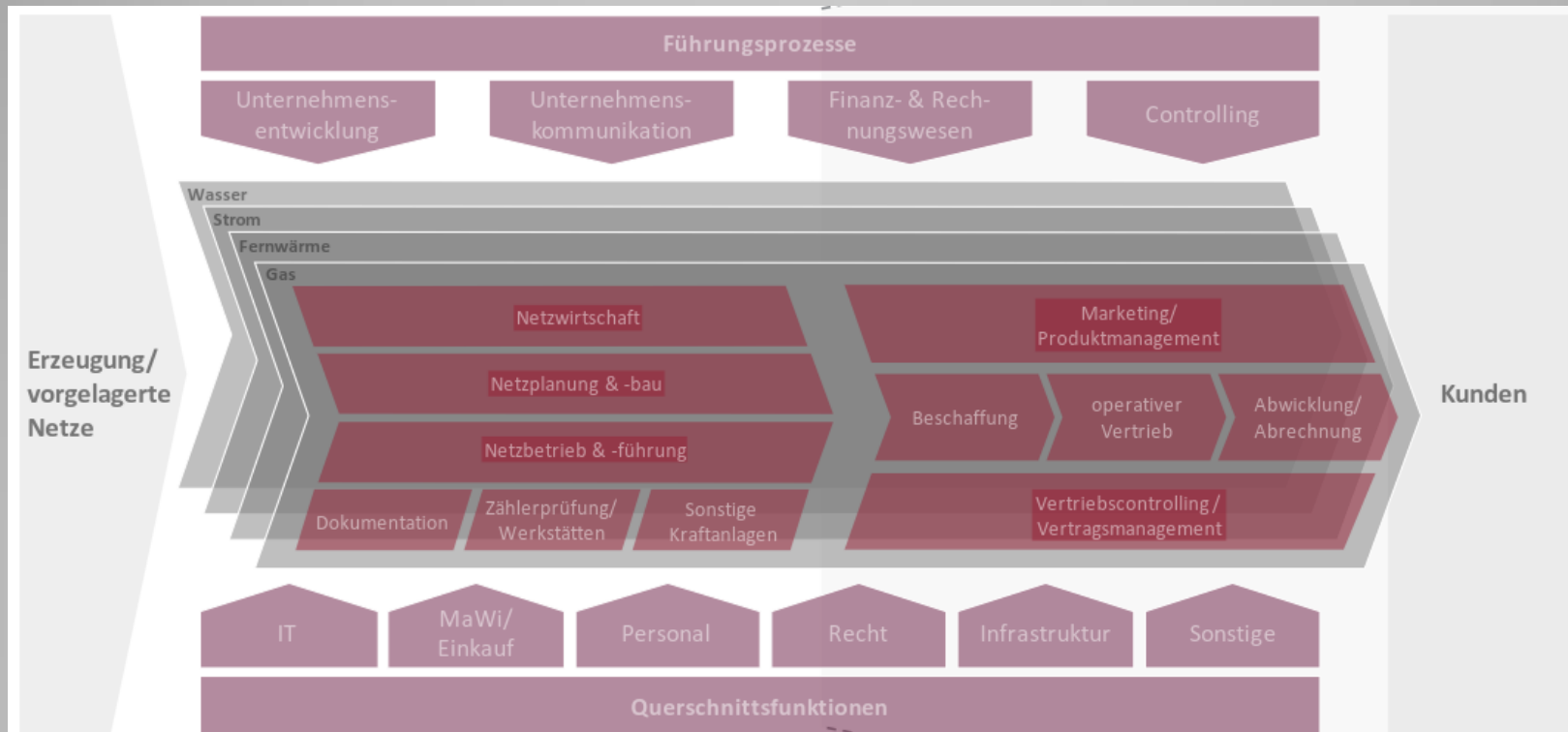
## Detaildarstellung: Teile beschaffen



Quelle & Rechte Darstellung: Signavio

# Muster einer Prozesslandkarte (Beispiel: Energieversorger) (Hauptprozesse, 1. Ebene)

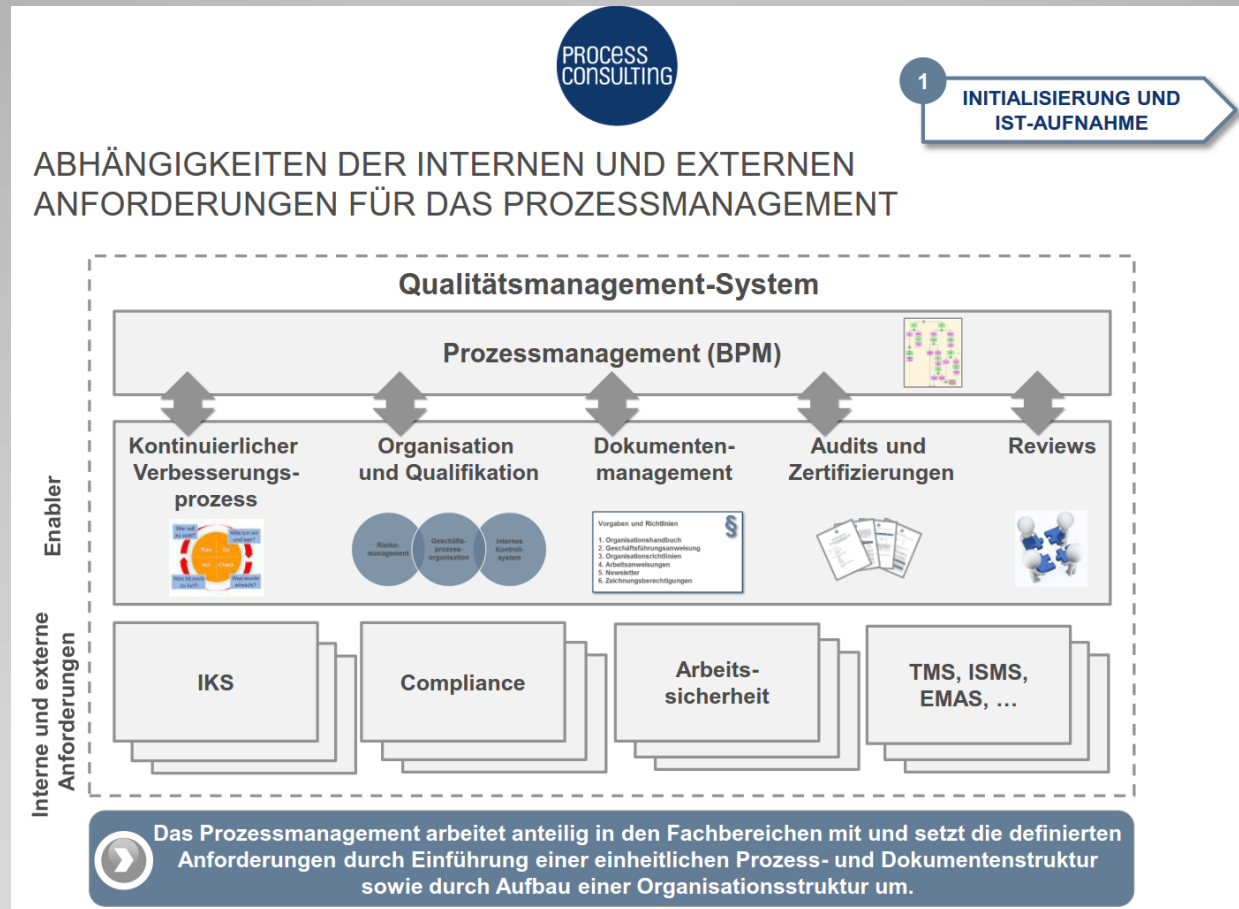
- Die drei Ebenen Führungsprozesse, Querschnittsfunktionen und die Kernprozesse in der Mitte entsprechen den Aufgaben der Geschäftsführung und Servicebereichen sowie den Geschäftsfeldern in den verschiedenen Sparten



Quelle & Rechte Darstellung: © Capgemini

# Darstellung der Unterstützungsfunktion eines BPM

## Aufgaben, die BPM unterstützt und ermöglicht (u. a.)



Darstellung: © Process Consulting

Anm.: Gliederung der Zusammenhänge ist inhaltlich zu diskutieren

# Darstellung Unterstützungsfunktion von BPM

## Aufgaben, die BPM unterstützt und ermöglicht (u. a.) (2)

