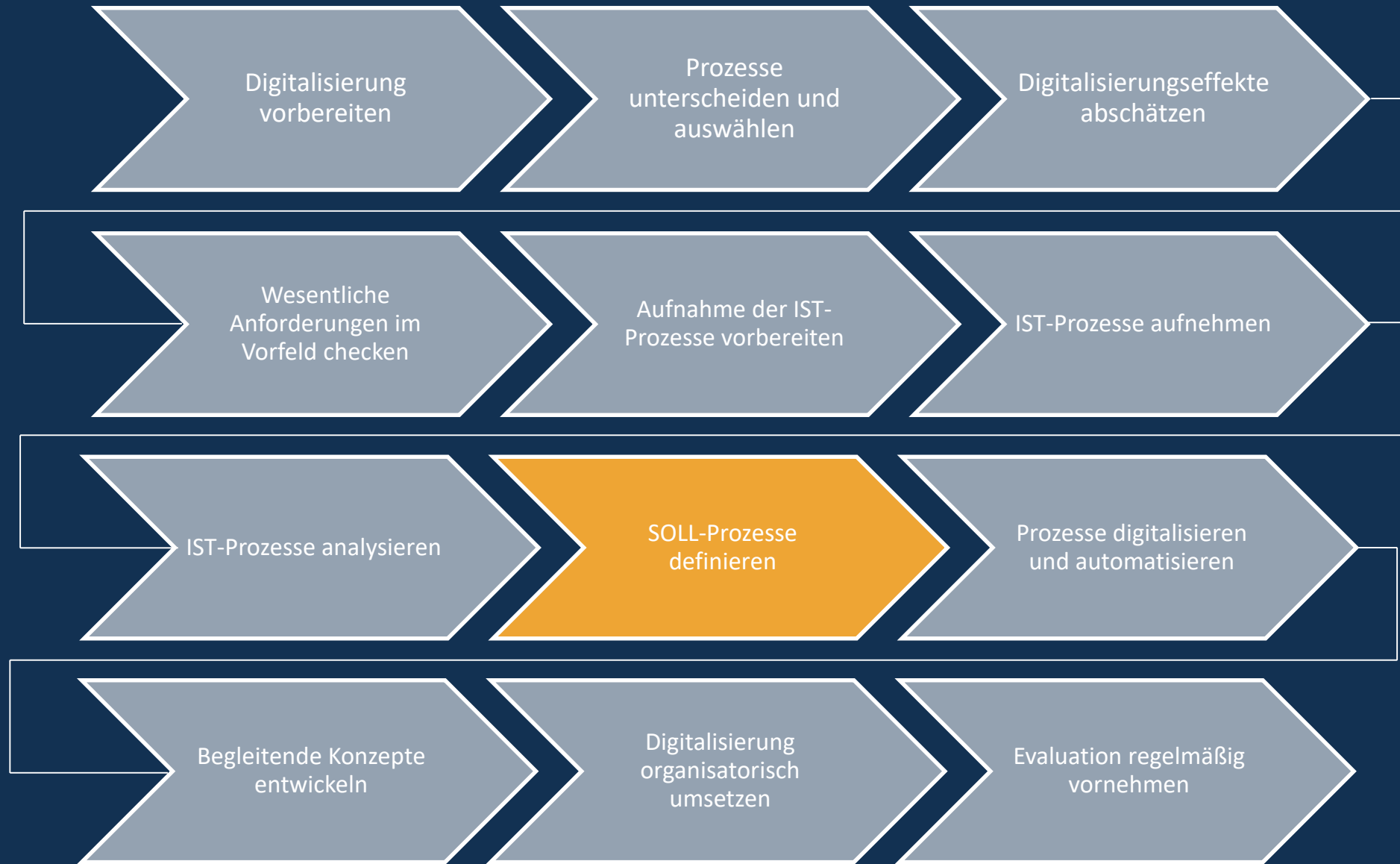


8 SOLL-Prozesse definieren

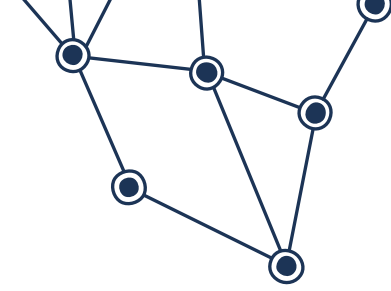
8. 1 Operatives Prozessmodell erstellen



Toolbox zur Digitalisierung interner Arbeits- und Leistungsprozesse



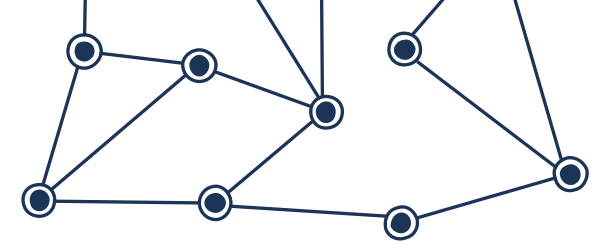
8 SOLL-Prozess definieren



Vor dem Hintergrund der identifizierten Schwachstellen wird ein optimiertes Modell für den SOLL-Prozess erstellt. Dabei kann zwischen dem operativen und dem strategischen Prozessmodell unterschieden werden. In den folgenden Teilschritten werden die Modelltypen in ihren Eigenschaften vorgestellt.

8. 1 Operatives Prozessmodell erstellen

Leitfragen



Warum ist der Teilschritt wichtig?

Dem Geschäftsprozessmanager dient das operative Prozessmodell als Grundlage für die Analyse und Optimierung von Prozessen. Folglich muss das Prozessmodell auf operativer Ebene semantisch einwandfrei sein. So kann eine optimale Prozessdigitalisierung gewährleistet werden.

Was ist im Teilschritt konkret zu tun?

In diesem Teilschritt wird Sinn und Zweck eines BPMN-Modells auf operativer Ebene erörtert. Für die Unternehmen gilt es, dieses Wissen auf eigene (Pilot-)Prozesse anzuwenden.

Welche Instrumente/Methoden helfen mir bei der Umsetzung?

Nach einem „[Steckbrief](#)“ zum operativen Prozessmodell werden in einem kurzen [Leitfaden](#) Anhaltspunkte dazu geliefert, wie ein solches Modell erstellt wird. Das [Camunda BPMN-Framework](#) sowie dessen [aktualisierte Form](#) werden abgebildet. Anhand dessen kann die Unterscheidung von strategischen, operativen und technischen Prozessmodellen vorgenommen werden.

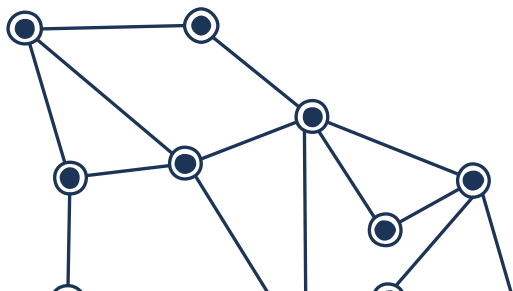
Wo finde ich weiterführende Informationen?

Im Praxishandbuch BPMN 2.0 von Freund und Rücker werden wichtige Tipps und Anwendungswissen für Projekte vermittelt. Die Autoren bieten in der aktuell 5. Auflage umfassendes Wissen über die fachliche Prozessmodellierung bis hin zur Prozessautomatisierung an.

Literaturhinweis: Freund, Jakob/Rücker, Bernd 2016: Praxishandbuch BPMN 2.0. 5., erweiterte Auflage. Carl Hanser Verlag.

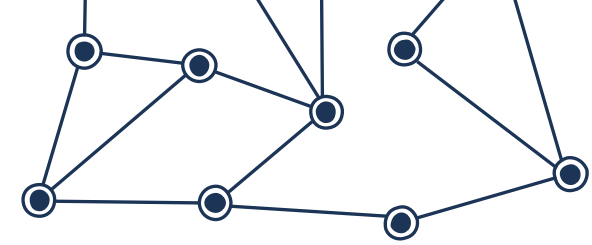
Wie geht es weiter?

Im nächsten Schritt wird die Verwendung [strategischer Prozessmodelle](#) behandelt.



8. 1 Operatives Prozessmodell erstellen

Steckbrief: Operatives Prozessmodell



Inhalt: operative Abläufe

Ziel:

- Zuordnung von Aktivitäten
- Fachlich detaillierte Abläufe
- Arbeits- und Umsetzungsgrundlage
- Weiterentwicklung von Prozessen

Betrachter:

- Prozessteilnehmer
- Fachabteilungen

Sprache:

- Folgeplan
- BPMN

Verwendung:

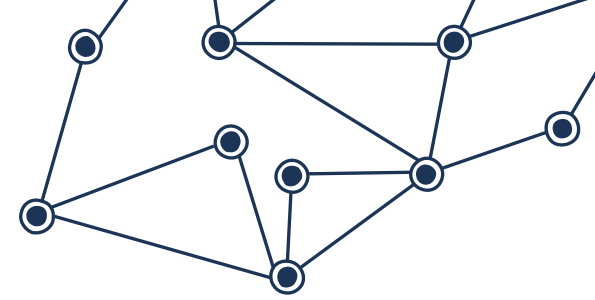
- Orientierung bei der täglichen Arbeit
- Vorgehensplan für betriebliche Abläufe
- Analyse, Bewertung und Optimierung von Prozessen
- Ausgangspunkt für die technische Prozessumsetzung in einer Software (Process Engine)
- Automatisierung von Geschäftsprozessen

Anforderungen:

- operatives Prozessmodell ist Teil des strategischen Prozessmodells
- syntaktisch und semantisch einwandfrei
- nicht zu komplex, um von allen Prozessbeteiligten verstanden und akzeptiert zu werden

8. 1 Operatives Prozessmodell erstellen

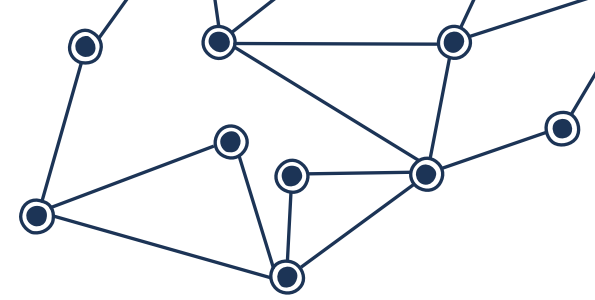
Leitfaden zur Erstellung



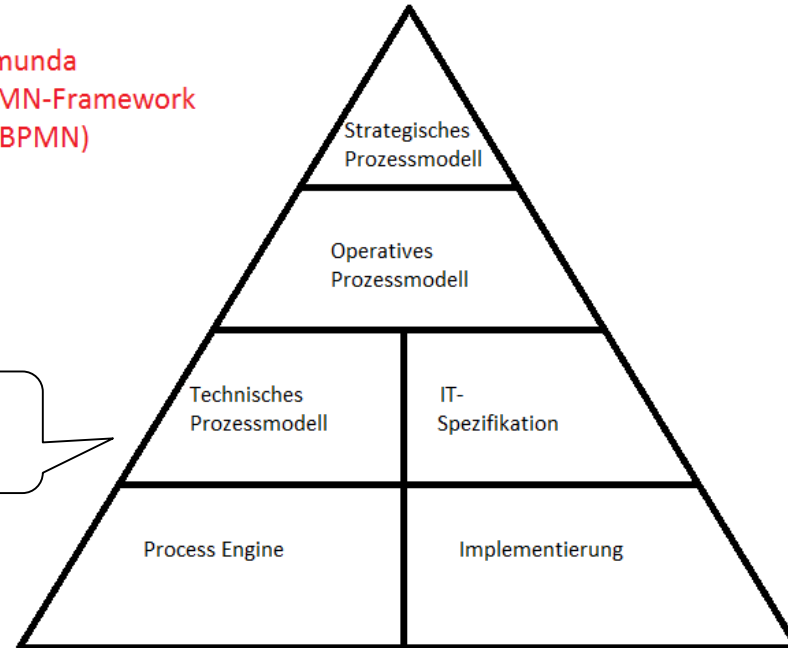
- Leitfrage: Wie wird gearbeitet – und was kann zukünftig verbessert werden?
- genaue und detaillierte Beschreibung der Prozesse
 - Aufschlüsselung menschlicher und technischer Prozessflüsse
- Prozessverlauf für jede beteiligte Organisationseinheit in der jeweiligen Sicht auf den Prozess darstellen
- Teilprozesse zur besseren Strukturierung
- Betrachtung aus der Froschperspektive

8. 1 Operatives Prozessmodell erstellen

Camunda-BPMN-Framework (2009)



camunda
BPMN-Framework
(caBPMN)



Inhalt: technische Details
Ziel: Umsetzung

Wichtig: Je nach Projektsituation ist die Erstellung eines oder mehrerer Modelle sinnvoll.

Ebene 1

Inhalt: Prozess im Überblick
Ziel: schnelles Verständnis

Ebene 2

Inhalt: operative Abläufe
Ziel: Arbeits- und
Umsetzungsgrundlage

Ebene 3

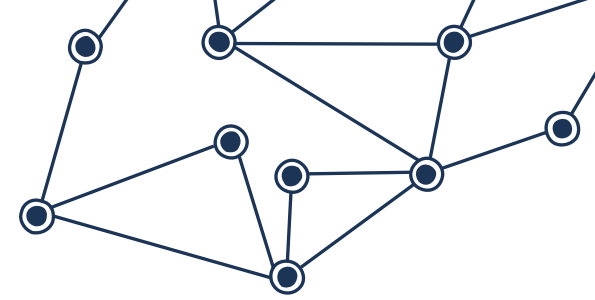
Ebene 4

Abbildung 1: Camunda-BPMN-Framework aus dem Jahr 2009

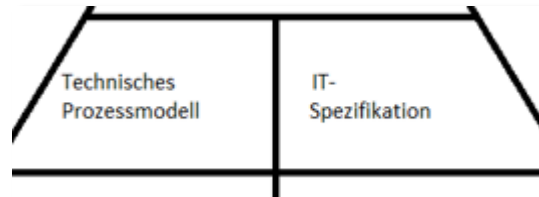
Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Freund/Rücker 2016: Praxishandbuch BPMN 2.0. 5., erweiterte Auflage. Carl Hanser Verlag, S. 23

8. 1 Operatives Prozessmodell erstellen

Camunda-BPMN-Framework (2014)



Das verfeinerte Modell veranschaulicht, dass das operative Modell menschliche und technische Prozessflüsse vereint. Das technische Prozessmodell stellt keine eigene Ebene dar.



Strategisches Prozessmodell

Operatives Prozessmodell

menschlicher
Prozessfluss

technischer
Prozessfluss

Wichtig: Je nach Projektsituation ist zuerst die Erfassung des technischen Flusses sinnvoll, um Implikationen für die Arbeitsweise der Prozessbeteiligten ableiten zu können.

Die zeitliche Reihenfolge strategisches > operatives > technisches Prozessmodell ist somit nicht Standard, sondern muss individuell angepasst werden.

Abbildung 2: Camunda-BPMN-Framework aus dem Jahr 2014

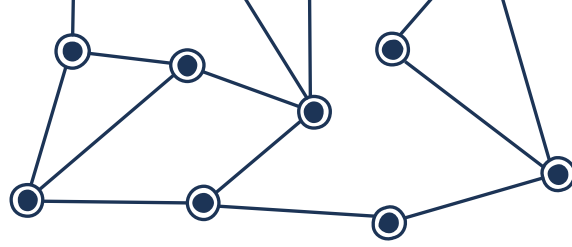
Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Freund/Rücker 2016: Praxishandbuch BPMN 2.0. 5., erweiterte Auflage. Carl Hanser Verlag, S. 23f.



„Ein BPMN-Modell auf operativer Ebene dient hauptsächlich 3 Zielen. Als eine Art Vorgehensplan dient es den Prozessbeteiligten für die Orientierung in den betrieblichen Abläufen. Dem Geschäftsprozessmanager bietet das Modell eine Grundlage für die Analyse und Optimierung von Prozessen. Weiterhin kann es den Ausgangspunkt für das technische Modell zum Zwecke der Automatisierung von Geschäftsprozessen bilden.“

Quelle: [wi-wiki.de](https://www.wi-wiki.de) 2015: [BPMN 2.0 Ebenenmodell](#)

Förderhinweise



Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt „AKTIV-kommunal - Arbeitsgestaltung für kommunale Unternehmen in digitalen Innovations- und Veränderungsprozessen“ wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ (FKZ 02L15A100) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die AKTIV-kommunal Toolbox zur Digitalisierung interner Arbeits- und Leistungsprozesse wurde im Rahmen des Teilprojektes „Ansatz zur Digitalisierung von Arbeitsprozessen unter Bedingungen gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen“ (FKZ 02L15A105) erstellt. Diese Toolbox wurde von den Projektpartnern Fraunhofer IAO sowie den Stadtwerken Konstanz federführend realisiert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

GEFÖRDERT VOM

