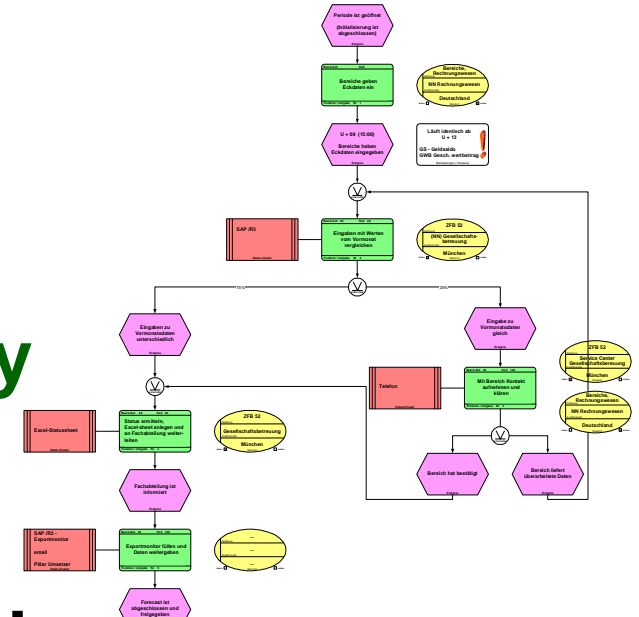


B2B & B2C

e-business organized by



Geschäftsprozess-Optimierung

durch Analyse und dynamische Simulation

ARENA User Meeting 2000, Freiburg, Germany

Ziele der Prozessanalyse Methode

□ Ziel

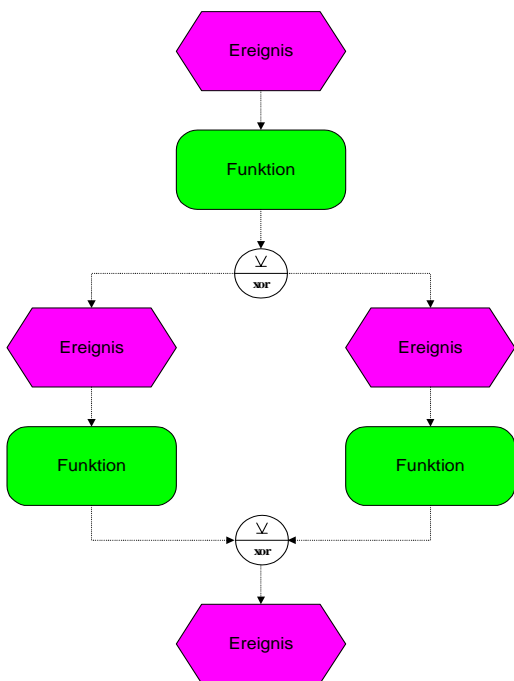
- **Transparente, beherrschte und in der Realität gelebte Prozesse durch Ist-Prozessanalyse**
- **Verbesserung der Prozessqualität durch optimierten logischen Prozessablauf**
- **IT-Projektvorbereitung und prozessorientierte IT-Lastenheftbeschreibung, IT-Ausschreibung**
- **Prozessorientierte IT-Auswahl und -Weiterentwicklung auf Basis optimierter Prozesse**
- **B2B und B2C Strategiedefinition und webbased e-business Implementierung**
- **Nachhaltige Verbesserung der Prozess- und Datenqualität**
- **Sicherstellung eines effektiven Mitarbeiterereinsatzes, quantitativ und qualitativ**
- **Reduzierung der Risiken durch stabile und beherrschbare Prozesse**
- **Schulung der Mitarbeiter in den Methoden der Prozessanalyse und Prozessoptimierung**
- **Mitarbeitermotivation durch aktive Beteiligung am Optimierungsprozess**

Die Methode ist das Hilfsmittel um Prozess und Mensch zu verbinden

Die Prozessanalyse Methode

□ Methode

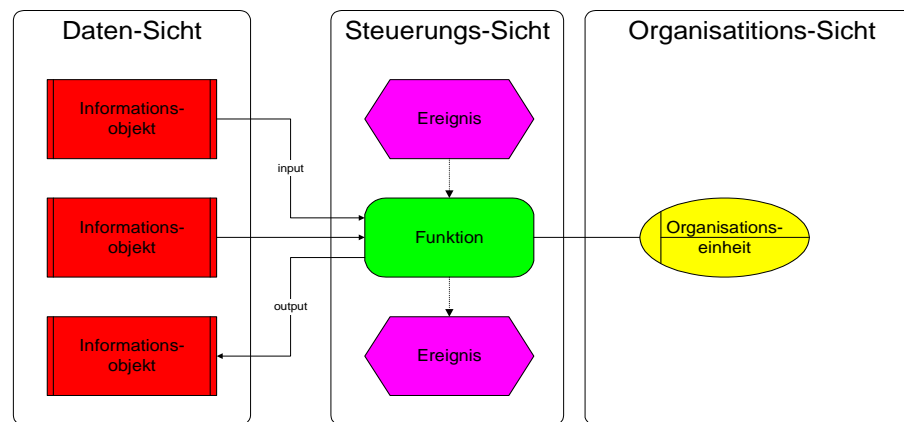
Beispiel: Steuerungssicht einer Prozeßkette



Definition: Ereignisgesteuerte Prozeßketten

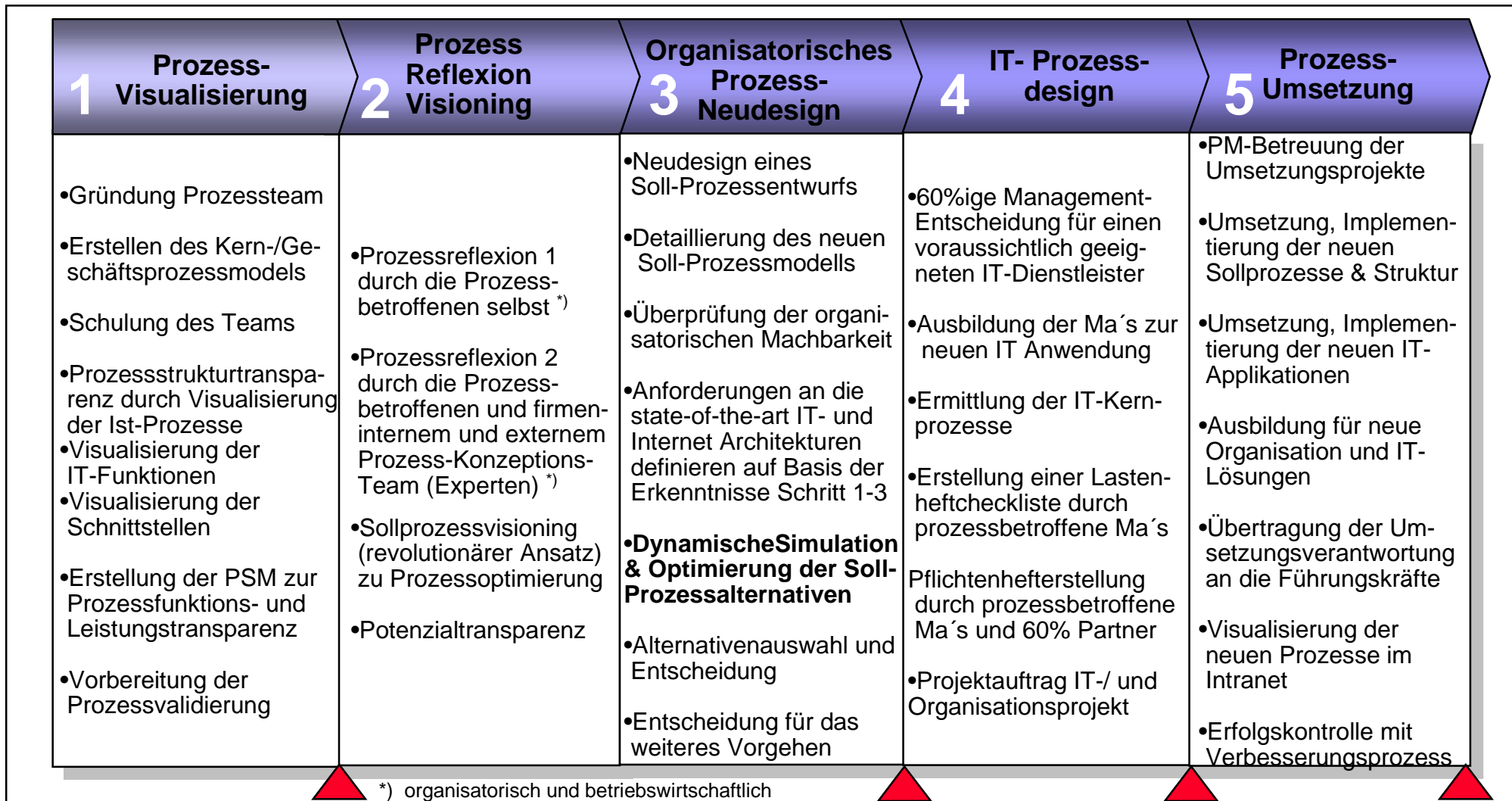
Durch das Hintereinanderschalten von Ereignissen und Funktionen entsteht eine zusammenhängende Kette, die als ereignisgesteuerte Prozeßkette (EPK) definiert wird.

Erweiterung der Prozeßkette (Steuerungssicht) um:
Daten- und Organisationssicht:

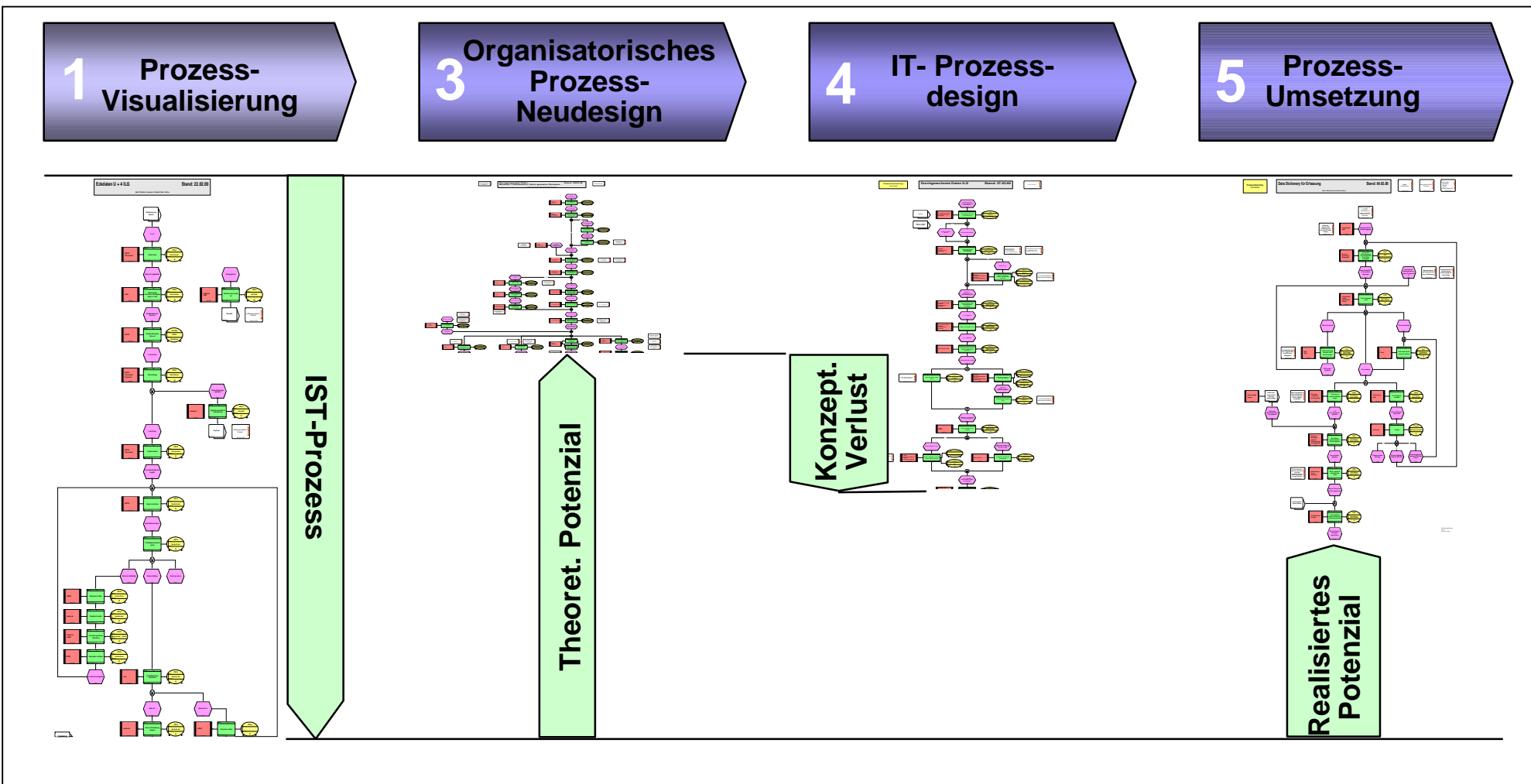


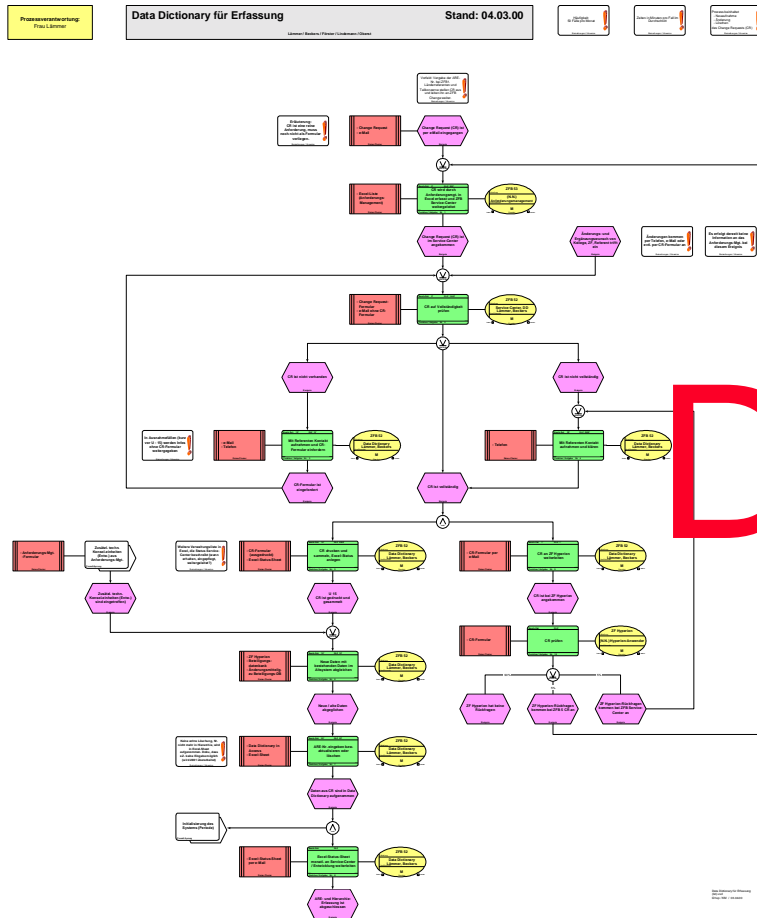
In 5 Schritten vom Istprozess über Sollprozess-Visioning zur Sollprozess-Implementierung

Die 5 Schritte der Prozessentwicklung (Übersicht)



Prozessbilder zu den 5 Schritten der Prozessoptimierung und Potentialen

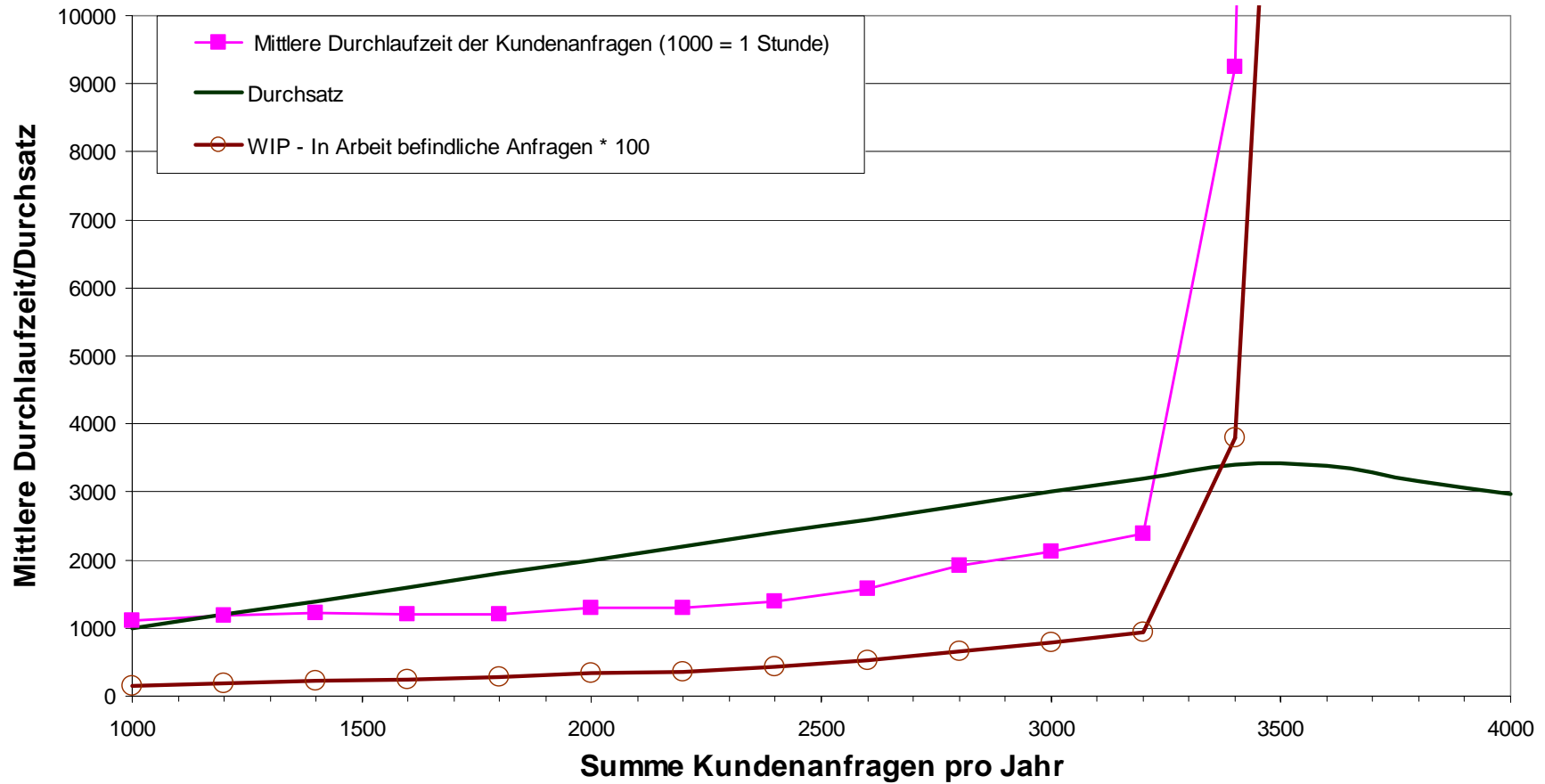




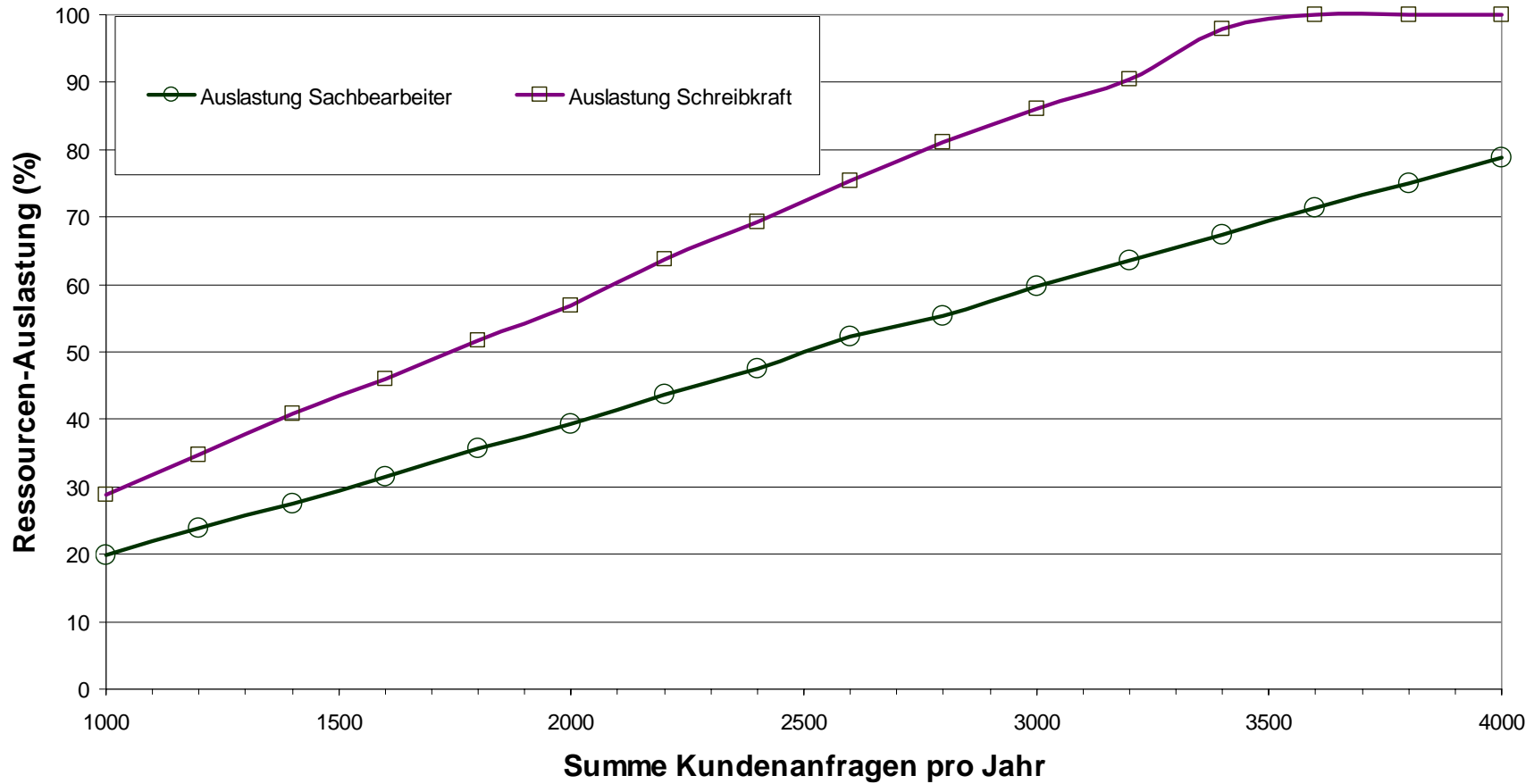
Demo



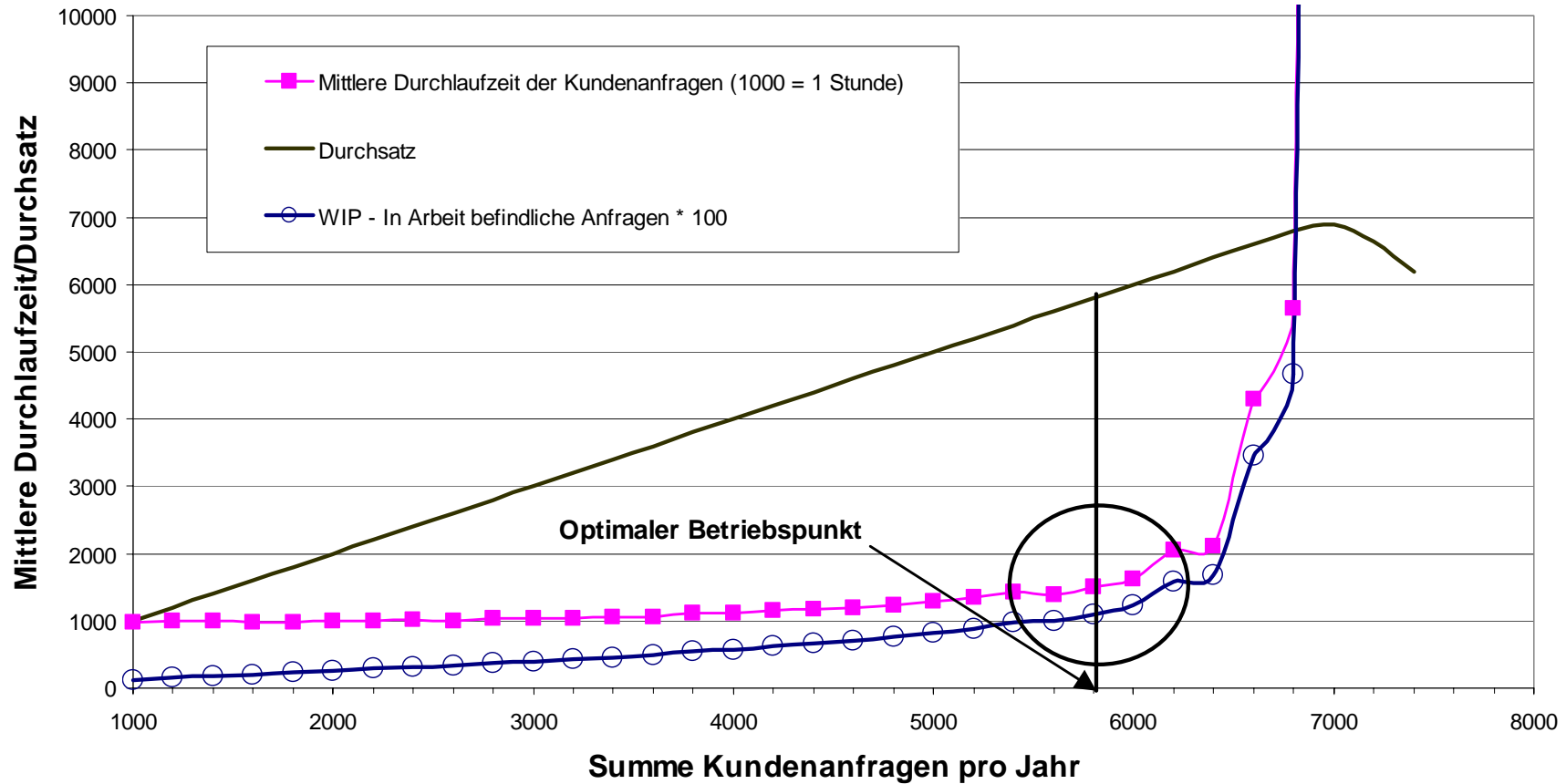
"Prozess-Kennlinie" für Prozess "Kundenanfrage Verkauf Inland " mit einem Sachbearbeiter und einer Schreibkraft



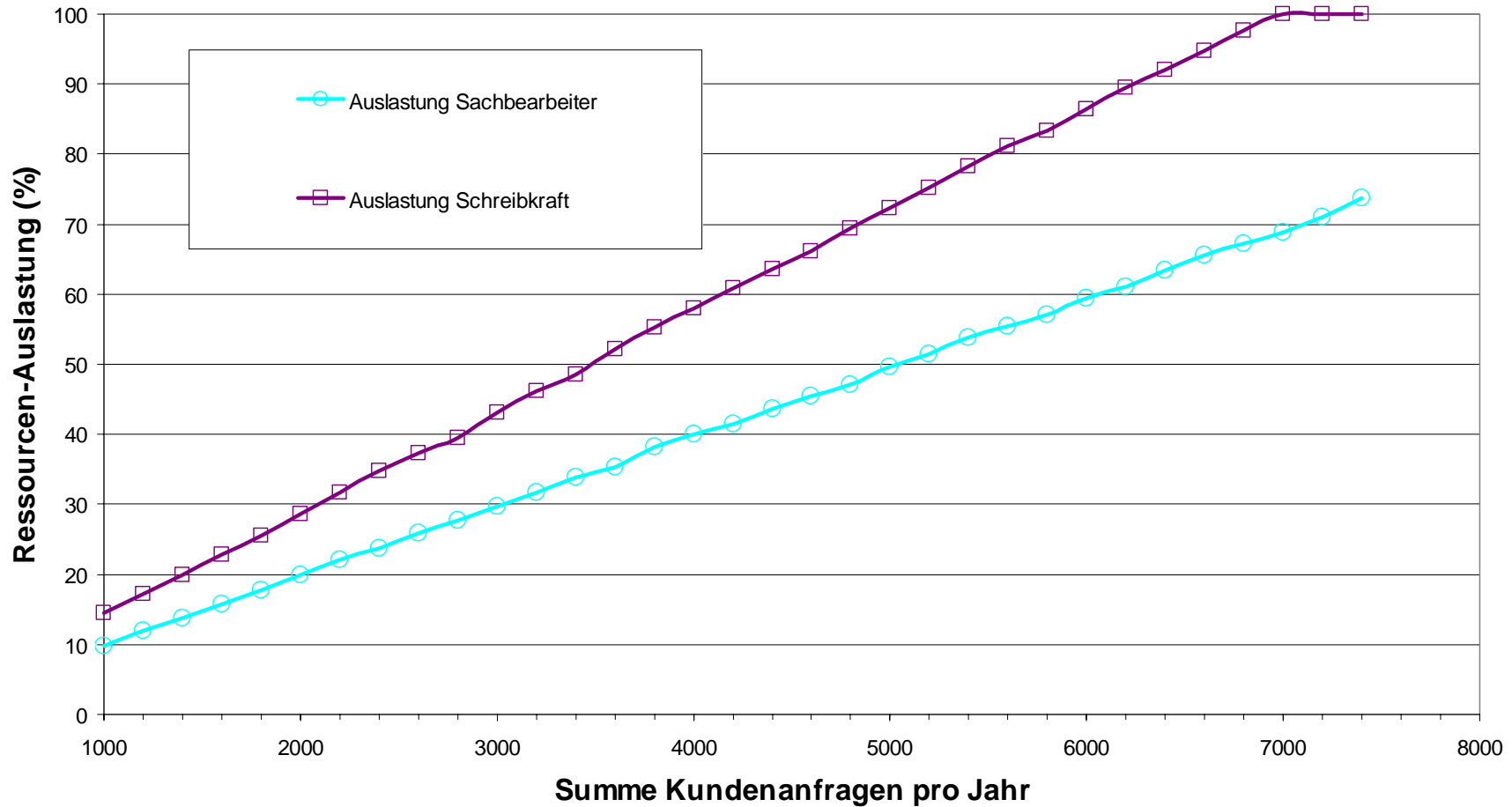
Bottleneck-Analyse für Prozess "Kundenanfrage Verkauf Inland" mit einem Sachbearbeiter und einer Schreibkraft



"Prozess-Kennlinie" für Prozess "Kundenanfrage Verkauf Inland" mit zwei Sachbearbeitern und zwei Schreibkräften



Bottleneck-Analyse für Prozess "Kundenanfrage Verkauf Inland" mit zwei Sachbearbeitern und zwei Schreibkräften



□ Die Schritte der Prozessorientierten IT- Implementierung

● **Projektvorphase**

- Teambildung, Projektdefinition
- IT Istaufnahme, Erste Leistungsanforderungsbeschreibung (Katalog), Vorauswahl möglicher Anbieter
- 60 % Entscheidung für einen möglichen IT-Partner (System (Lösung / Produkt) und Beratung)

● **Ausbildung des Teams**

- Ausbildung des Teams in der Methode des Prozessvisualisierens
- Beispielhafte Prozessanalyse mit dem Team, erkennen von Problemen und Fehler
- Ausbildung des Teams in der neuen Softwarelösung in Basis-/ Standardschulungen

● **Prozessvisualisierung-Assessment durch das Team**

- Visualisierung der ausgewählten Istprozesse, auch teilweise Sollprozesse
- Aufstellung und Beurteilung anderer, nicht zu visualisierende Prozesse
- Visualisierung der Prozessschnittstellen und DV-Funktionen
- Visualisierung des idealen Prozesses (Organisatorisches Solldesign), inklusive der DV-Funktion

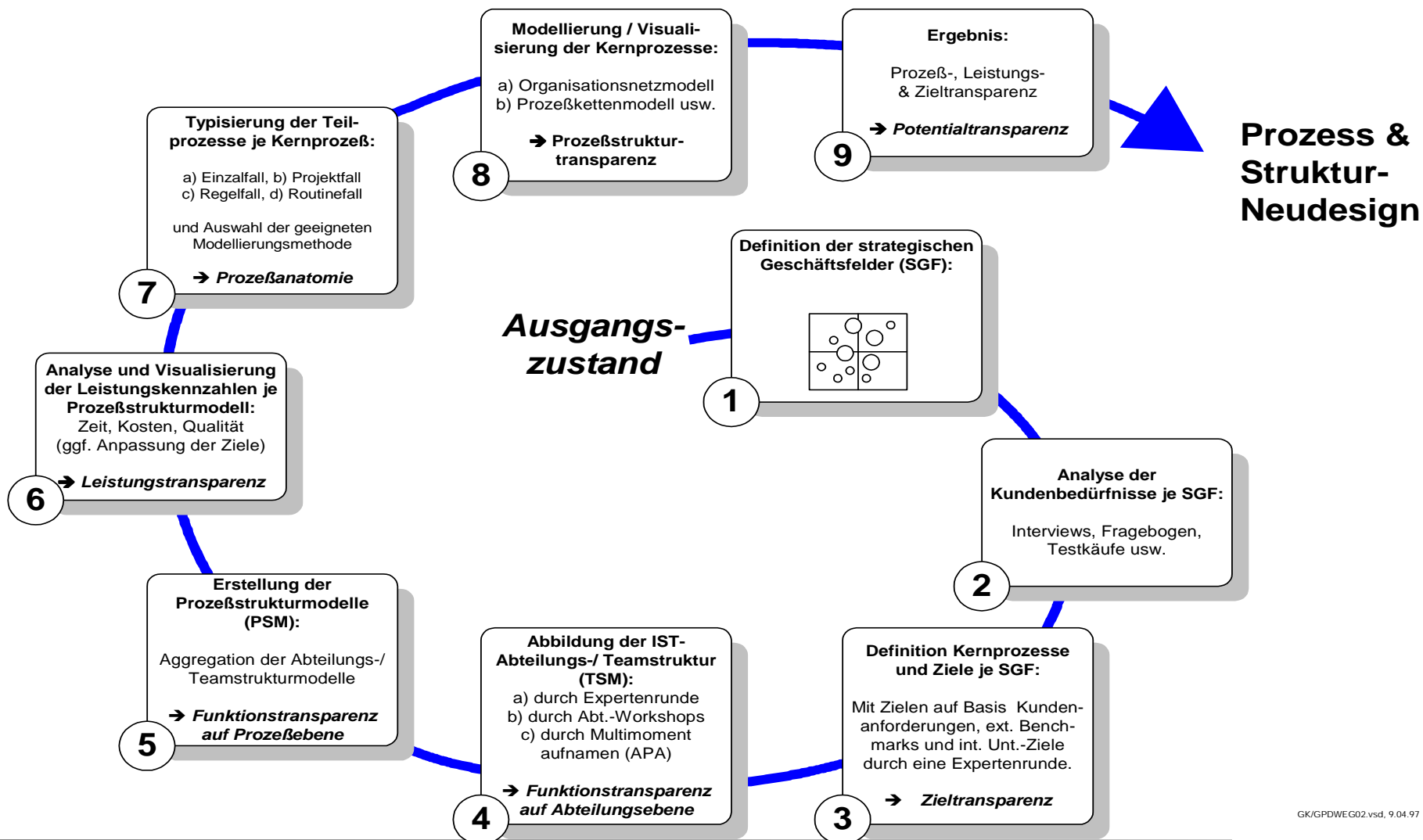
● **Erste IT-Prozessreflexion**

- Ermittlung der IT relevanten Kernprozesse
- Ermittlung der ersten Pflichtenheftinhalte durch Pflichtenheftcheckliste am idealen Prozess durch Ma´s des Teams
- Reflektion der IT Kernprozesse zwischen Ma´s des Teams und dem DV/IT Anbieter (auf Basis der 60% Entscheidung)
- Gemeinsame Pflichtenheftfestlegung

● **IT-Projektdefinition und Implementierung**

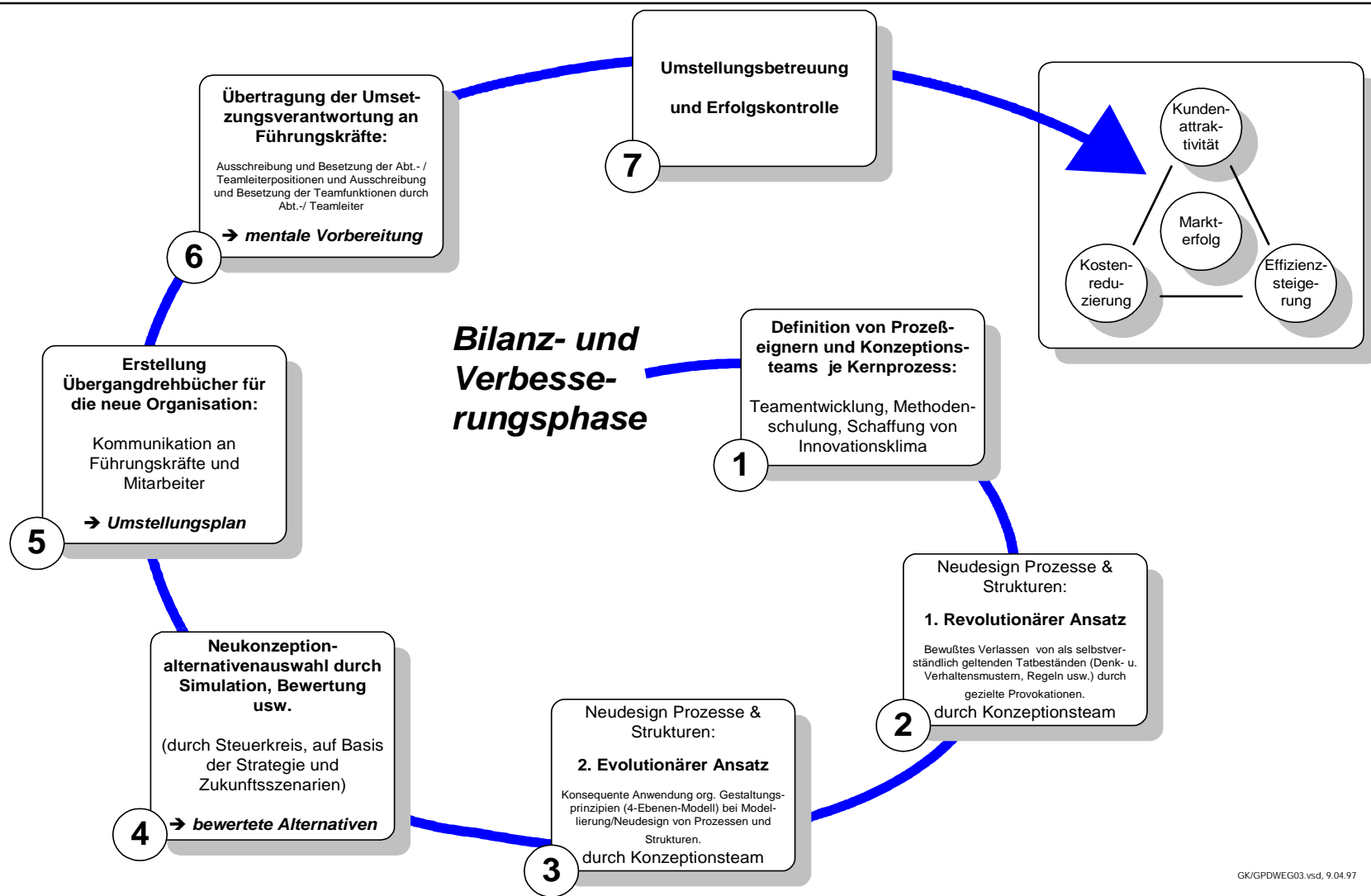
- IT-Projektbeauftragung, Teambildung, Projektdefinition
- Einführung der IT-Lösung am idealen Prozess orientiert
- Prozessvisualisierung im Intranet

Anlagen: Bilanz und Verbesserungsphase



GK/GPDWEG02.vsd, 9.04.97

Anlagen: Prozess und Struktur-Neudesign



GK/GPDWEG03.vsd, 9.04.97

Die Grundsymbole der "ereignisgesteuerten" Prozeßketten:



Ereignis

Beispiele:

Investantrag liegt vor,
Unterlagen sind unvollständig
Genehmigung ist entschieden,
Zeichnung ist geprüft,
Betriebsmittel ist freigegeben,
usw.



Funktion

Beispiele:

Investantrag **erstellen**,
...auf Vollständigkeit **prüfen**,
...**genehmigen**,
Unterlagen **anfordern**,
Zeichnung **erstellen**,
Betriebsmittel **freigeben**, usw.



**Informations-
objekt**

Beispiele:

Investantrag, Unterlagen,
Zeichnungen, Stücklisten,
EDV-Ausdruck, EDV-Datei,
e-Mail, Bankbeleg usw.

**Verbinder der EPK-
Objekte**

Prozeßsteuerung:----->

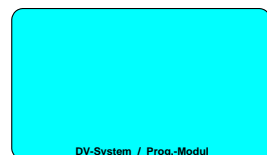
Verbinder: ——— / ———>



**Organisations-
einheit**

Beispiele:

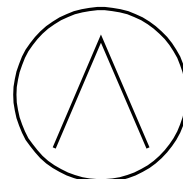
Vertriebsteam, Konstruktion,
Instandhaltung, Finanz- &
Rechnungswesen,
Personalabteilung usw.



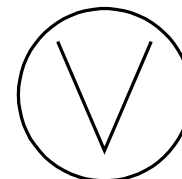
DV-System / Prog-Modul

Beispiele:

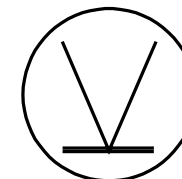
IT-System, DV-Programm,
Anwendungsprogramm,
Programmmodul,
Bildschirmmaske, usw.



**UND-
Verknüpfung
(Konjunktion)**

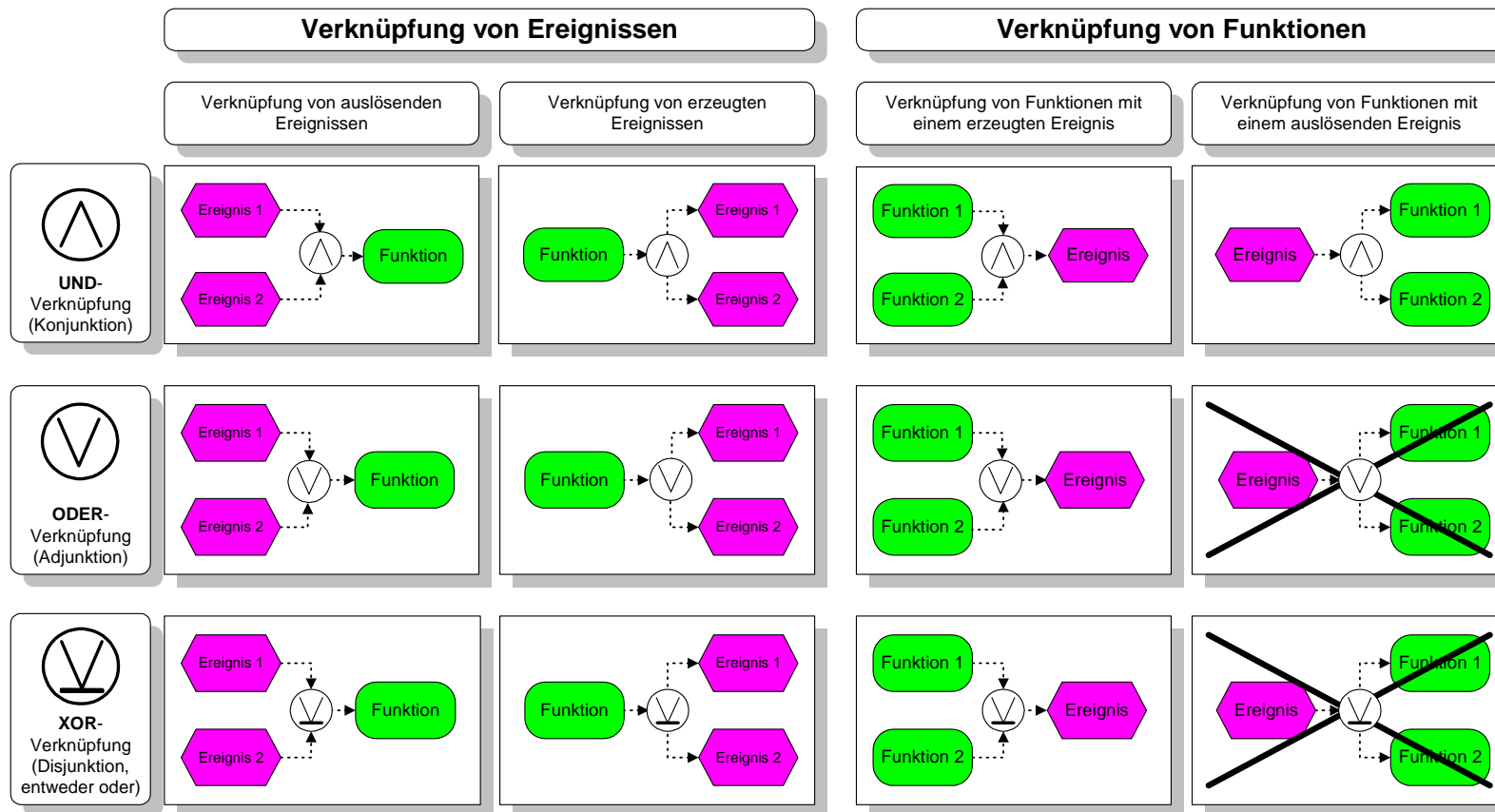


**ODER-
Verknüpfung
(Adjunktion)**



**XOR-
Verknüpfung
(Disjunktion,
entweder oder)**

Regeln für die Verknüpfung von Ereignissen und Funktionen



Internationales Berater- und Trainer-Netzwerk



Referenzen

