

Anleitung Prozessanalyse

Schritt 1: Prozess anlegen

Schritt 2: User anlegen

Schritt 3: Prozesserhebung starten

Schritt 4: Ergebnisse auswerten

Schritt 1: Prozesses und Aktivitäten (Tätigkeitsschritte) anlegen

The image shows two screenshots from a software interface. The top screenshot displays a table of processes under the heading 'Prozesse'. The table has two columns: 'Prozessname' and 'Geschäftsfall ID1'. The first row lists 'Hypothekarkredit verkaufen' with 'Akt Nr.' as the ID. The second row lists 'Produktverkauf' with 'Auftragsnummer' as the ID. A '+ Prozess hinzufügen' button is visible on the left.

The bottom screenshot shows a 'Prozess' form with the following fields:

- Name:
- Erstellt:
- Geschäftsfall ID 1 Name:
- Geschäftsfall ID 2 Name:
- Beschreibung:

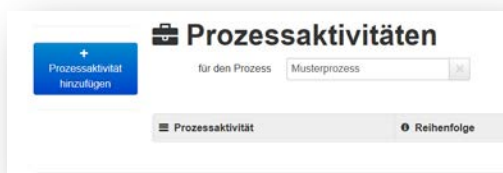
At the bottom of the form are two buttons: 'Abbrechen' and 'Speichern'.

Unter dem Menüpunkt Einstellungen Prozesse / Prozess hinzufügen kann der gewünschte Prozess angelegt werden.

Geschäftsfall ID: Die Geschäftsfall ID ist entscheidend um eine Prozesskette aus mehreren Aktivitäten nachvollziehbar und messbar zu machen. Die Geschäftsfall ID charakterisiert einen Prozessdurchlauf von der ersten bis zur letzten Aktivität (Tätigkeitsschritt). An dieser Stelle definieren Sie was bei der Erhebung als Geschäftsfall ID abgefragt werden soll. Die Geschäftsfall ID ist abhängig vom Kontext und kann z.B sein:

- Auftragsnummer
- Kundennummer
- Fall ID
- Referenz
- Etc.

Nach dem Speichern haben Sie Ihren Prozess mit der gewünschten Geschäftsfall ID Abfrage in die Datenbank geschrieben.



Als nächstes werden die für den Prozess relevanten Prozessaktivitäten (Tätigkeitsschritte) angelegt. Die Definition der Tätigkeitsschritte ist entscheidend für die spätere Analyse und Auswertungen. Die Informationen die am Ende erhalten werden sollen bestimmen im Wesentlichen das Scoping (Abgrenzung) der Prozessaktivitäten, wobei eine Reduktion auf die wirklich relevanten Aktivitäten den Aufwand bei der Erfassung stark minimiert (weniger – ist mehr). In vielen Fällen verläuft diese Abgrenzung der Tätigkeitsschritte entlang der am Prozess beteiligten Organisationseinheiten.

Um eine Prozessaktivität anzulegen wählen Sie zuerst im Dropdown Menü Ihren zuvor erfassten Prozess aus. Danach kann eine Prozessaktivität hinzugefügt werden.

Prozessaktivität
✕

Name

Erstellt

Reihenfolge

Beschreibung

"Input Qualität" abfragen

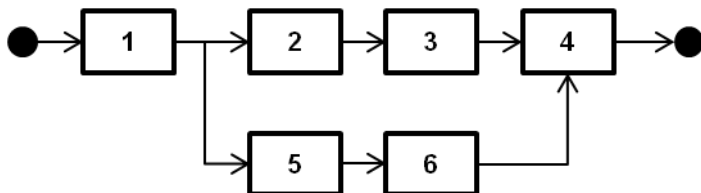
"Rückfrage nötig" abfragen

"Komplexität" abfragen

Benennen Sie den Aktivitätsschritt am besten mit Haupt- und Zeitwort (z.B. siehe oben).

Reihenfolge: Um den Prozess vom Anfang bis zum Ende nachvollziehbar auswerten zu können ist es wichtig die logische Reihenfolge der Aktivitätsschritte zu definieren (1, 2, 3, 4,...). Im Falle von parallelen Aktivitätsschritten bleibt die Reihenfolge bestehen, es gibt dann also ab dem Zeitpunkt der Parallelität 2-n Aktivitätsschritte mit der gleichen Nummer. Sollte ihr Prozess eine Entscheidung beinhalten so würde die Reihenfolge für eine Entscheidungsvariante linear durchlaufen. Für alle weiteren Entscheidungsvariante ab dem Zeitpunkt der Entscheidung jeweils mit der zuletzt erfassten Nummer fortgesetzt werden.

Bsp.: Prozess mit 4 Aktivitätsschritten wobei der 2 Prozessschritt eine Parallelität bzw. Entscheidung mit 3 Möglichkeiten darstellt.



Vorbelegte Abfragekriterien (Qualität, Rückfrage etc.):

Das Tool bietet die Möglichkeit in Ergänzung zur Zeiterfassung, Zusatzinformationen abzufragen. Wir haben die für Prozessabläufe typischen Zusatzinformationen als Standard hinterlegt. Auf Kundenwunsch können wir diese jedoch auf Ihre Anforderungen hin unkompliziert anpassen. An dieser Stelle

definieren Sie also welche Informationen später in der Erhebung abgefragt werden sollen. Bestätigen Sie z.B. die Qualitätsabfrage mit ja so wird später vom Erfasser die Output – Qualität der Vorgänger – Prozessaktivität abgefragt. An dieser Stelle können z.B. Kategorisierungen vorgenommen werden (Standard / nicht Standard; Produktgruppe A, B, C; etc.).

Die Abfrage folgende Zusatzinformationen ist standardmäßig hinterlegt und kann aktiviert oder deaktiviert werden:

- Input Qualität (sehr gut, gut, mittel, gering, schlecht)
- Komplexität (sehr hoch, hoch, mittel, gering, schlecht)
- Störung (ja/nein)
- Rückfrage notwendig (ja/ nein)



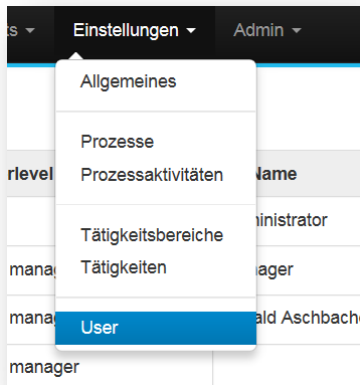
The screenshot shows a web interface for managing process activities. At the top, there is a blue button labeled 'Prozessaktivität hinzufügen' with a plus sign. Below it, the title 'Prozessaktivitäten' is displayed, followed by a dropdown menu for 'für den Prozess' currently set to 'Produktverkauf'. A table below lists the activities with their sequence and creation dates.

Prozessaktivität	Reihenfolge	Erstellt
Kunden beraten	1	Jun 25, 2014 15:33
Angebot erstellen	2	Jun 25, 2014 15:34
Produkt herstellen	3	Jun 25, 2014 15:35
Produkt ausliefern	4	Jun 25, 2014 15:35

Erfassen Sie nun so alle für den Prozess relevanten Prozessaktivitäten. Am Ende ist Ihr gesamter Prozess in der Datenbank abgebildet.

Schritt 2: User zur Prozesserhebung anlegen

Unter dem Menüpunkt Einstellungen User / User hinzufügen können die zur Erfassung notwendigen User angelegt werden.



Die Anzahl und Auswahl der User ist ausschlaggebend für die Qualität Auswertungsergebnisse. Im Idealfall müssen alle operativ am Prozess beteiligten Mitarbeiter bei der Erhebung mitmachen, um möglichst repräsentative Ergebnisse zu bekommen. Auf jeden Fall müssen alle am Prozess beteiligten Funktionen als User eingerichtet sein um die ganze Prozesskette abbilden zu können.

Vertraulichkeit: Um sicherzustellen, dass keine personenbezogenen Auswertungen gemacht werden können mehrere Mitarbeiter mit dem selben User an der Erhebung teilnehmen, in diesem Fall sollte ein Sammel-User der entsprechenden Funktion (Account Manager) oder Mitarbeiter Organisationseinheit (z.B. MA Marketing) eingerichtet werden. Alle Auswertungen sind somit anonymisiert, es können lediglich Rückschlüsse auf die jeweilige Funktion oder Organisationseinheit getroffen werden.

The image shows a 'User' dialog box with the following fields and values:

- Username: Mitarbeiter Verkauf
- Level: basic user
- Full Name: Full Name
- Email: Email
- Password: Password
- Details: (empty)

Buttons: Cancel, Save Changes

Level: Userinstanzen:

projekt manager: Diese Instanz ist für den Verantwortlichen der Prozesserhebung angedacht. Der project manager kann daher folgende Funktionen nutzen:

- Anlegen von Prozessen und Aktivitätsschritten
- Anlegen von Usern
- Prozesserfassung (Zeiterfassung)
- Aktivitäten nacherfassen
- Reports

basic user:

Der basic user kann folgende Funktionen nutzen:

- Prozesserfassung (Zeiterfassung)
- Aktivitäten nacherfassen

user:

Der basic user kann folgende Funktionen nutzen:

- Prozesserfassung (Zeiterfassung)

Sie haben nun alle erforderlichen Informationen angelegt. Definieren Sie noch Ihren gewünschten Erhebungszeitraum und die Erhebung kann starten!

Schritt 3: Prozesserhebung starten

Informieren Sie alle an der Erhebung beteiligten Mitarbeiter über das Vorhaben der Prozesserhebung. Erklären Sie den Zweck, Hintergründe und Ziele der Prozesserhebung (z.B. Optimierung der Durchlaufzeiten, Steigerung der Qualität, Kostentransparenz, etc.) und letztlich wie die Erfassung ggf. Nacherfassung funktioniert.

Senden Sie den Link zur Prozesserfassung mit genauen Angaben zum User, Passwort, Startzeitpunkt und Erhebungsdauer an alle User.

Prozess Erfassung:

Prozess	Prozess Aktivität	Geschäftsfall ID 1 (2)	User Name	Dauer	Eingabe
Kreditprozess	Kunden beraten	999	user	00:00:07	00:00:34
Produktverkauf	Kunden beraten	1020	basic user	00:01:07	00:00:44
Produktverkauf	Kunden beraten	1020	basic user	00:02:20	00:00:59

Mit Beginn des relevanten Aktivitätsschrittes wird mit Aktivität starten die Zeitaufzeichnung gestartet.

Prozess	Prozess Aktivität	Geschäftsfall ID 1 (2)	User Name	Dauer	Eingabe
Kreditprozess	Kunden beraten	999	user	00:00:07	00:00:34
Produktverkauf	Kunden beraten	1020	basic user	00:01:07	00:00:44
Produktverkauf	Kunden beraten	1020	basic user	00:02:20	00:00:59
Produktverkauf	Produkt ausliefern	110	Logistik	02:40:00	00:01:12

Nach durchgeführtem Aktivitätsschritt wird der Datensatz mit dem Button „Aktivität beenden und erfassen“ erfasst.

Prozess Erfassung

Start: 15-03-17 14:51:33

Bearbeitungszeit: 00:00:37

Ende: 15-03-17 14:52:10

User: admin

Prozess: Hypothekarkredit verkaufen

Prozess Aktivität: Zuzählkontrolle durchführen und

Input Qualität?

Komplexität der Aktivität?

War eine Rückfrage nötig? Ja Nein

Prozess Aktivität abgebrochen? Ja Nein

Prozess Aktivität unterbrochen? Ja Nein

Änderungen speichern

Bei der ersten Erfassung müssen Sie den Prozess und die Prozess Aktivität auswählen, für jede weitere Erfassung ist diese Auswahl voreingestellt. Erfassen Sie nun die Geschäftsfall ID (im Bsp. oben ist das die Fallnummer), bei Ihnen entspricht die Geschäftsfall ID jenem Kriterium das beim Einrichten der Prozessanalyse definiert wurde.

In weitere Folge können wie im Beispiel oben je nach Definition Zusatzinformationen abgefragt werden. Dies kann z.B. folgendes sein:

- Input Qualität
- Komplexität der Aktivität
- Rückfrage
- Kategorisierungen
- etc...

Die Zeit die eine Erfassung benötigt wird automatisch gemessen, um auch den Zeitaufwand für die Erhebung im Nachhinein auswerten zu können. Eine Standarderfassung mit Geschäftsfall-ID, Qualität, Komplexität, Rückfrage und Kategorisierung sollte im Durchschnitt in weniger als 15 Sekunden abgeschlossen sein.

Aktivitätsschritte nacherfassen:

Prozess Erfassung

Start: 14-07-06 13:58:43 1h 10min

Bearbeitungszeit: 00:00:00

Ende: 14-07-06 13:58:43 1h 10min

User: admin

Prozess: Kreditprozess

Prozess Aktivität: Vertrag erstellen

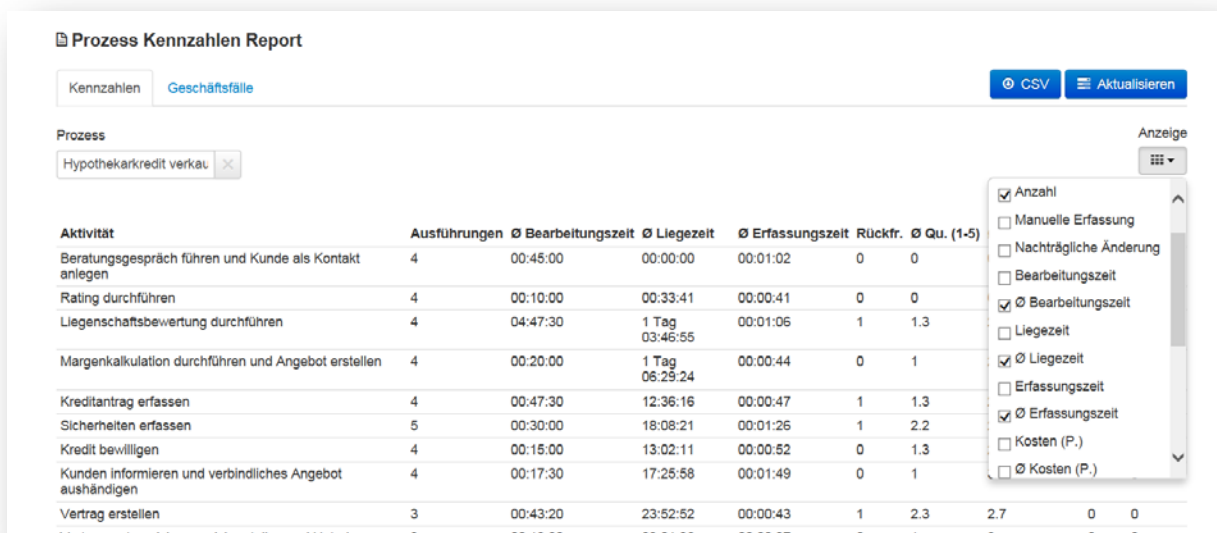
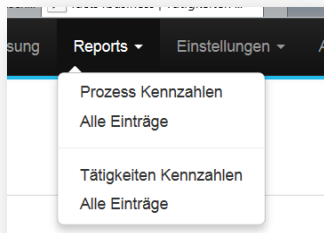
Fall Nr: ID 1

Sollten Sie auf die Erfassung vergessen haben und Sie die Zeitdauer des Aktivitätsschritts nachvollziehen können, gibt es für die User Instanz basic-user und project-manager die Möglichkeit Aktivitäten nachträglich zu erfassen. Wählen Sie den entsprechenden Aktivitätsschritt aus und ändern Sie Datum und Zeiteinträge direkt im Eingabefenster. Tipp: Mit der +/- Navigation sind einfache Stunden und 10min Sprünge möglich.

Im Erhebungszeitraum erfassen alle User zeitgleich ihre Aktivitätsschritte.

Schritt 4: Ergebnisse auswerten

Unter Reports/ Prozess Kennzahlen können die Ergebnisse der Analyse ausgelesen werden. Ganz rechts befindet sich das Anzeigefenster. Im Anzeigefenster kann durch einfaches anklicken ausgewählt werden welche Werte im Report angezeigt werden sollen.



Prozess Kennzahlen Report

Kennzahlen **Geschäftsfälle** CSV Aktualisieren

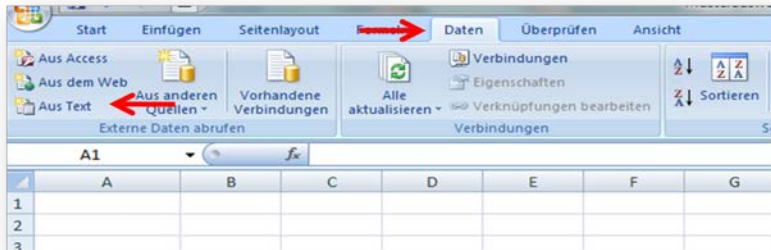
Prozess: Hypothekarkredit verkat

Aktivität	Ausführungen	Ø Bearbeitungszeit	Ø Liegezeit	Ø Erfassungszeit	Rückfr.	Ø Qu. (1-5)
Beratungsgespräch führen und Kunde als Kontakt anlegen	4	00:45:00	00:00:00	00:01:02	0	0
Rating durchführen	4	00:10:00	00:33:41	00:00:41	0	0
Liegenschaftsbewertung durchführen	4	04:47:30	1 Tag 03:46:55	00:01:06	1	1.3
Margenkalkulation durchführen und Angebot erstellen	4	00:20:00	1 Tag 06:29:24	00:00:44	0	1
Kreditantrag erfassen	4	00:47:30	12:36:16	00:00:47	1	1.3
Sicherheiten erfassen	5	00:30:00	18:08:21	00:01:26	1	2.2
Kredit bewilligen	4	00:15:00	13:02:11	00:00:52	0	1.3
Kunden informieren und verbindliches Angebot aushändigen	4	00:17:30	17:25:58	00:01:49	0	1
Vertrag erstellen	3	00:43:20	23:52:52	00:00:43	1	2.3
Vertragsunterzeichnung sicherstellen und Untertagen	3	00:13:20	23:01:36	00:00:27	0	1

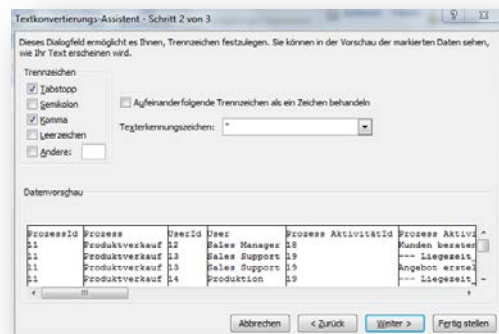
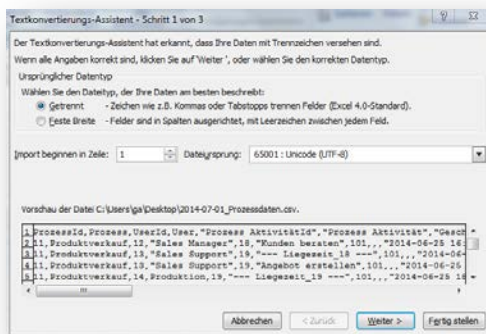
CSV Dateidownload: Zur Detaillierten Auswertung (ABC- Analysen, Qualitätsaussagen, Rückfrageauswirkungen etc.) wird ein csv Dateidownload in einen von uns bereitgestellten Excel Muster Pivot Table kopiert. Sie müssen lediglich die Datenquellen der jeweiligen Pivot Table Auswertungen anpassen und eine Vielzahl an vordefinierten Auswertungen auslesen.

Anleitung zum CSV Download:

- Auswahl Reports/ Prozess auswählen
- Als CSV Downloaden und in Zielordner als csv-Datei speichern
- Musterauswertung Excel öffnen
- Im Reiter Grunddaten in die Zelle A1 stellen und unter Daten/ aus Text (ganz links) die zuvor gespeicherte csv Datei importieren



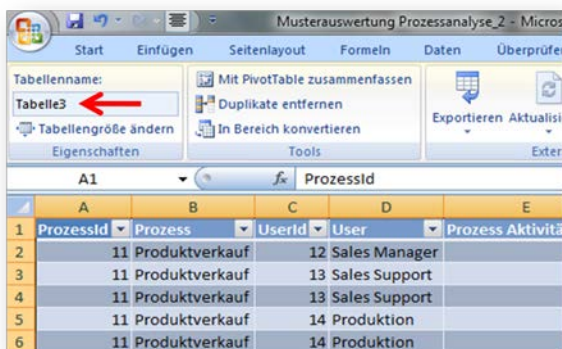
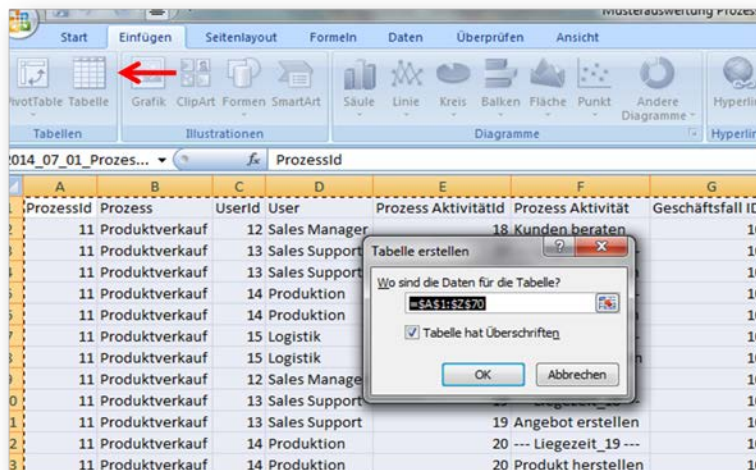
- Auswahl Daten **getrennt** importieren/ Auswahl **nach Komma** importieren/ fertig stellen



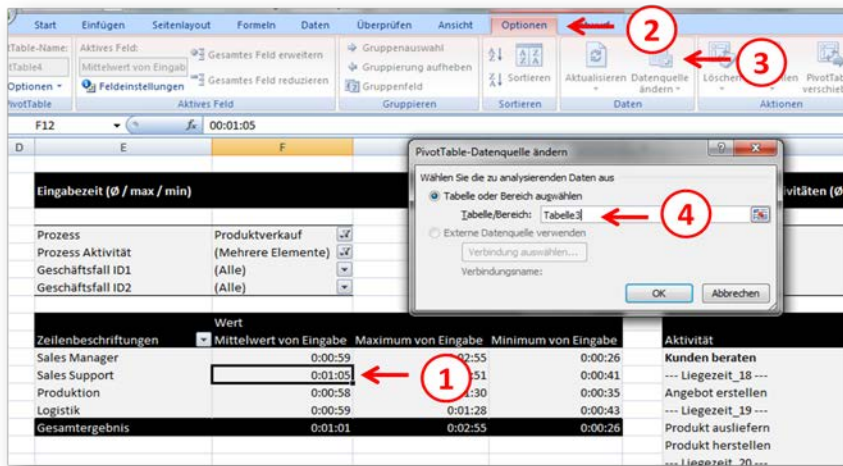
- Daten sind nun nach Spalten getrennt importiert

Prozessid	Prozess	UserId	User	Prozess AktivitätID	Prozess Aktivität	Geschäftsfall ID1	Geschäftsfall ID2	Beschreibung	Start	Ende	Ende_Eingabe	Dauer_Sek
11	Produktverkauf	12	Sales Manager	18	Kunden beraten	101			25.06.2014 16:57	25.06.2014 17:57	25.06.2014 17:00	
11	Produktverkauf	13	Sales Support	19	--- Liegezeit_18 ---	101			25.06.2014 17:57	25.06.2014 18:00	25.06.2014 17:01	
11	Produktverkauf	13	Sales Support	19	Angebot erstellen	101			25.06.2014 18:00	25.06.2014 18:30	25.06.2014 17:01	
11	Produktverkauf	14	Produktion	19	--- Liegezeit_19 ---	101			25.06.2014 18:30	25.06.2014 19:03	25.06.2014 17:03	
11	Produktverkauf	14	Produktion	19	Angebot erstellen	101			25.06.2014 19:03	25.06.2014 20:03	25.06.2014 17:03	
11	Produktverkauf	15	Logistik	21	--- Liegezeit_19 ---	101			25.06.2014 20:03	25.06.2014 20:03	25.06.2014 17:04	
11	Produktverkauf	15	Logistik	21	Produkt ausliefern	101			25.06.2014 20:03	25.06.2014 23:03	25.06.2014 17:04	
11	Produktverkauf	12	Sales Manager	18	Kunden beraten	102			25.06.2014 17:05	25.06.2014 18:05	25.06.2014 17:06	
11	Produktverkauf	13	Sales Support	19	--- Liegezeit_18 ---	102			25.06.2014 18:05	25.06.2014 18:30	25.06.2014 17:07	
11	Produktverkauf	13	Sales Support	19	Angebot erstellen	102			25.06.2014 18:30	25.06.2014 19:36	25.06.2014 17:07	
11	Produktverkauf	14	Produktion	20	--- Liegezeit_19 ---	102			25.06.2014 19:36	25.06.2014 19:50	25.06.2014 17:10	
11	Produktverkauf	14	Produktion	20	Produkt herstellen	102			25.06.2014 19:50	25.06.2014 20:55	25.06.2014 17:10	
11	Produktverkauf	15	Logistik	21	--- Liegezeit_20 ---	102			25.06.2014 20:55	25.06.2014 22:10	25.06.2014 17:11	
11	Produktverkauf	15	Logistik	21	Produkt ausliefern	102			25.06.2014 22:10	25.06.2014 23:50	25.06.2014 17:11	
11	Produktverkauf	5	basic user	18	Kunden beraten	1030			04.07.2014 21:21	04.07.2014 21:24	04.07.2014 21:25	

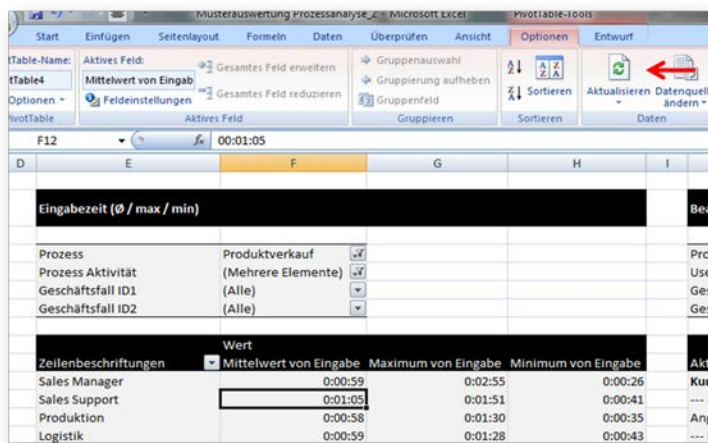
- Gesamten Datensatz markieren und über das Menü „Einfügen / Tabelle“ in eine Tabelle formatieren und nach Wunsch benennen (z.b Tabelle 3)



- Im Reiter Auswertungen, linke Maustaste in den Tabellenbereich der gewünschten Pivot-Auswertungstabelle klicken/ Optionen / Datenquelle ändern / Tabelle 1 im Reiter csv Grunddaten -> auf den zuvor definierten Tabellennamen ändern



- Rechte Maustaste in den Tabellenbereich der gewünschten Pivot – Auswertungstabelle/ Tabelle aktualisieren



Ihre Daten sollten nun in den Pivot Table übernommen worden sein. Aktualisieren Sie nun die restlichen gewünschten Pivot Tabellen mit ihrem Datensatz.

Die von uns bereitgestellten Muster Pivot Table hat nicht den Anspruch alle Auswertungsmöglichkeiten aus Ihrem Anwendungskontext zu berücksichtigen. Passen Sie die Pivot Tabellen auf Ihre individuellen Auswertungsanforderungen an bzw. definieren Sie neue Pivot Tabellen falls erforderlich. Der CSV Dateidatensatz kann selbstverständlich auf in jedes andere CSV kompatibles Datenverarbeitungsprogramm importiert und dort bearbeitet werden.