Drei Tipps für bessere Prozessmodelle: Kennen Sie Ziel & Zweck (Teil 1)

Veröffentlicht am 3. März 2025

Ihre Ansprechpersonen: Tobias Goldener, Dominic Lehmann

Tags: Fachbeiträge, Banken und Versicherungen, Energie und Infrastruktur, Gesundheitswesen, Handel, Transport und Logistik, Industrie, Technologie und Dienstleistung, Öffentliche Verwaltung, Prozessoptimierung und -management

Prozessmodelle scheitern oft an ihrer Komplexität, mangelnder Klarheit oder fehlendem Praxisbezug. Dieser Fachbeitrag macht den Auftakt zu unserer dreiteiligen Beitragsserie, in der wir Ihnen drei praxiserprobte Strategien vorstellen, mit denen Sie verständliche und praxistaugliche Prozessmodelle erstellen.

TIPP 1: Kennen Sie Ihr «Warum»

Gemäss Wikipedia (1) ist ein Modell eine «vereinfachte Darstellung eines Originals, die spezifische Eigenschaften hervorhebt und für einen bestimmten Zweck verwendet wird.»

So ist etwa ein Globus eine vereinfachte Darstellung der Erde. Je nach Art des Globus wird eine bestimmte Eigenschaft wie beispielsweise die topografischen Gegebenheiten, politischen Grenzen oder Meeresströme betont– je nachdem, wofür der Globus verwendet werden soll.

Das Gleiche gilt für die Abbildung von Prozessen. Auch hier ist es zentral zu wissen, wofür die Modellierung schlussendlich dienen soll, um die relevanten Eigenschaften des Originals herauszuheben.

Was sind Zweck und Zielgruppe Ihres Modells?

Die Modellierung von Geschäftsprozessen ist kein Selbstzweck. Reflektieren Sie daher wofür und/oder für wen sie modellieren. Dies kann sein:

- Schulung / Nachschlagewerk für neue oder bestehende Mitarbeitende
- Analyse und Realisierung von Verbesserungspotenzial durch einen Business Analyst
- Prozesszeitmessung eines Prozessmanagers
- Audit einer Aufsichtsbehörde
- Prozessautomatisierung durch ein Entwicklungsteam
- Systemverständnis eines Applikationsmanagers
- Strategische Analyse durch die Geschäftsleitung
- Diverse weitere Gründe

Mit Ihrem Ziel und Ihrer Zielgruppe vor Augen, stellen Sie bei der Prozesserhebung die richtigen Fragen und treffen mit Ihrem Prozessmodell die für Sie relevanten Aussagen. Mehr zum Thema Prozesserhebung erfahren Sie im zweiten Teil unserer Beitragsserie: Drei Tipps für bessere Prozessmodelle: Wählen Sie die passende Erhebungsmethode (Teil 2)

In welcher Modellierungssprache soll der Prozess modelliert werden?

Grundsätzlich gilt: Als Modellierungssprache soll die Sprache gewählt werden, die im Unternehmen «gesprochen/modelliert» wird.

Für Geschäftsprozesse entscheiden sich die meisten Unternehmen für den defacto Standard BPMN 2.0. Beweggründe dafür sind:

- **Verbreitung:** Hohe Lesbarkeit und Verständlichkeit, viele Schulungsangebote und Tools verfügbar.
- **Flexibilität:** Ermöglicht die Abbildung einfacher und komplexer Prozesse.
- **Softwareunterstützung:** Zahlreiche Modellierungstools unterstützen BPMN 2.0.
- **Herstellerunabhängigkeit:** BPMN 2.0 ist ein offener Standard.
-

Ausführbarkeit: BPMN 2.0 Modelle können in Workflow-Engines ausgeführt werden.

In bestimmten Fällen ist ein Prozessmodell nach BPMN jedoch nicht die erste Wahl. Überlegen Sie, was Sie mit Ihrer Darstellung erreichen möchten:

- Ist der Zweck Ihrer Darstellung, dem Management mit einem einfach verständlichen Bild übergeordnete Zusammenhänge darzustellen? Dann werden Sie ein paar Flusspfeile weiterbringen als ein komplexes Prozessdiagramm.
- Möchten Sie den Benutzern Ihrer Software ein Feature erklären? Ein paar aussagekräftige Bilder sagen nicht nur mehr als tausend Worte, sondern auch mehr als manches Prozessmodell.

Auf welche «Flugebene» soll der Prozess modelliert werden?

Prozessmodelle innerhalb einer Modellierungssprache können sehr unterschiedlich ausfallen. Oft stellt sich den Modelliereden die Frage, in welchem Detailgrad ein Modell aufgenommen werden soll.

Die Abstraktionsebene von Prozessmodellen lässt sich grob in drei Ebenen unterteilen. Je nach definiertem Modellzweck, sollte ein Modell unterschiedlich modelliert werden.

1. Strategisches Modell

Der Prozess wird in wenigen Schritten und nur mit den rudimentären BPMN-Elementen abgebildet. Ausnahmen und Fehler werden dabei weggelassen.

- Ein strategisches Modell eignet sich, um übergeordnete Zusammenhänge zu erfassen, bevor man sich in die Details vertieft.

In der Praxis wird diese Ebene jedoch oft nicht in BPMN modelliert.

Auszug wichtiger Fragestellungen

- Wie ist der übergeordnete Prozessablauf?
- Welche Stellen sind im Prozess involviert?

« Bei Modellen, die gemeinsam im Workshopsetting erarbeitet werden, ist es sinnvoll, eine klare Erwartungshaltung zu schaffen (z. B. den gesamten Prozess zuerst in 5-7 Aktivitäten abzubilden). Sonst besteht die Gefahr, dass man sich direkt in den ersten Schritten schon im Detail verliert. »

2. Operatives Modell (manchmal auch menschlicher Prozessfluss)

Zur Erfüllung der meisten Prozesszwecke (z. B. Analyse/Optimierung, Arbeitsanweisung, Audit) ist es nötig, Prozesse in einem höheren Detaillierungsgrad abzubilden. Einzelschritte aus den strategischen Prozessmodellen werden weiter detailliert und in Teilprozessen ausmodelliert sowie relevante Ausnahmen und Rückkopplungen abgebildet. Oft lässt sich auch dieses Ziel mit einem stark eingeschränkten BPMN-Elementeset erreichen.

Auszug wichtiger Fragestellungen

- Welche Prozessschritte werden in welcher Reihenfolge durch welche Rollen ausgeführt?
- Welche Entscheidungen werden im Prozess getroffen?
- Wo gibt es wichtige Ereignisse, welche vom Prozess ausgelöst werden oder den Prozess von aussen beeinflussen?
- Welche Prozessschritte werden von welchen IT-Systemen und Hilfsmitteln unterstützt?
- Wo findet eine Interaktion mit Kund:innen oder externen Stellen statt?

3. Technisches Prozessmodell

Für die Automation von Prozessmodellen in Workflowmanagement-Systemen oder zur Analyse technischer Gegebenheiten ist das operative Modell nicht ausreichend.

Im technischen Modell wird oft die Systemsicht oder eine Mischsicht zwischen Anwenden und System eingenommen. Zu den im Detail auszuarbeitenden Prozesspfaden gehört z. B. auch das Verhalten bei Fehlern. Zur Modellierung wird die BPMN-Elementpalette oft erweitert.

Auszug wichtiger Fragestellungen

-

Wie funktioniert der detaillierte Ablauf in einem System (auch von automatischen Prozessschritten)?

- Wie sieht die Interaktion zwischen Mensch und Maschine/System aus?
- Was passiert bei Ausnahmen und Fehlern?
- Mit welchen externen Systemen interagiert der Prozess und wie?
- Wie sehen die Datenflüsse im Prozess aus?

Die Definition von Zweck und Zielgruppe ist das Fundament Ihrer Prozessmodellierung. Erfahren Sie im zweiten Beitrag dieser Beitragsserie, wie Sie die relevanten Informationen für Ihr Prozessmodell gewinnen können: Drei Tipps für bessere Prozessmodelle: Wählen Sie die passende Erhebungsmethode (Teil 2)

Benötigen Sie Unterstützung bei der Modellierung Ihrer Geschäftsprozesse, der Weiterentwicklung Ihrer Prozessorganisation oder wünschen Sie einen persönlichen Austausch? Kontaktieren Sie uns! Wir helfen Ihnen gerne dabei, Ihre Prozesse zu visualisieren, zu analysieren und zu optimieren sowie darin das Prozesspotenzial Ihres Unternehmens zu entfalten.

Quellen

- Wikipedia (1)