Drei Tipps für bessere Prozessmodelle: Wählen Sie die passende Erhebungsmethode (Teil 2)

Veröffentlicht am 10. 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

In diesem zweiten Teil unserer Beitragsserie zur Verbesserung von Prozessmodellen erfahren Sie, welche Erhebungsmethoden es gibt und wie Sie damit die relevanten Informationen für Ihr Prozessmodell gewinnen können.

TIPP 2: Setzen Sie passende Erhebungsmethoden ein

Oft ist der Prozessmodellierer selbst nicht gleichzeitig der Wissensträger über den gesamten Prozess. Somit muss der Prozess zuerst erhoben werden. Folgende Erhebungsmethoden bieten sich an.

Workshop

Die Prozessaufnahme im Workshop bietet sich an, um die Gesamtzusammenhänge bei Prozessen mit vielen Beteiligten aufzunehmen. Unklarheiten zwischen verschiedenen Beteiligten können direkt adressiert werden. Unsere Praxiserfahrung zeigt:

- Oft ist es nicht zielführend, den Prozess im Workshop schon in jedem Detail aufzunehmen. Sondern es gilt, die groben Zusammenhänge zu erkennen.
- Ein(e) geübter(e) Moderator:in/Modellier:in ist wichtig, um in der vorgesehenen Zeit die Workshopziele zu erreichen.
- Damit eine gemeinsame Diskussion möglich ist, sollte der Prozess direkt im Workshop visualisiert werden. Dafür ist eine entsprechende Vorbereitung erforderlich.

Die nachfolgende Gegenüberstellung zeigt die Vor- und Nachteile der analogen vs. digitalen Visualisierungsmöglichkeiten:

Analoge Visualisierung (z. B. mit Post-its auf Brown-Paper)

- Greifbarer
- Ermöglicht den Teilnehmenden stärker zu partizipieren
- Gesamtsicht einfacher (da nicht auf Prozessabschnitte gezoomt werden muss)

Digitale Visualisierung (Direkt in Prozesstool)

- Weniger Nachdokumentation
- Flexiblere Umstrukturierung des Prozesses
- Anspruchsvoller alle Beteiligten wirksam abzuholen

Insbesondere wenn die Beteiligten wenig BPMN-Kenntnisse haben, ist eine analoge Visualisierung im Workshop empfehlenswert. Sie ist jedoch etwas aufwändiger in der Vor- und Nachbereitung als die digitale Visualisierung.

Als Mischvariante z. B. für Workshops, welche nur virtuell möglich sind, können Whiteboard-Tools wie Miro Unterstützung bieten.

Interview

Interviews eignen sich besonders, wenn (Teil-)Prozesse mit wenigen Beteiligten modelliert oder detailliert werden sollen. Sie sind oft die zeiteffizienteste Möglichkeit, um Expert:innenwissen gezielt zu erfassen.

Es ist sinnvoll, einen groben Interviewleitfaden zu erstellen und aufgenommene Informationen strukturiert zu protokollieren, damit diese dann korrekt ins Prozessmodell einfliessen können. Ein anschliessendes Follow-Up Interview bietet die Möglichkeit, den aufgenommenen Prozess gemeinsam Schritt für Schritt durchzugehen, Unklarheiten zu klären und das Modell weiter zu verfeinern.

Beobachtung

Bei der Aufnahme durch Interviews werden als unwichtig erachtete oder unbewusste Prozessschritte oft weggelassen. Mit Beobachtung kann dieses Defizit kompensiert werden, denn diese zeigt den tatsächlich gelebten Prozess. Je nach Zweck der Prozessaufnahme können zudem relevante Informationen zum Prozesskontext aufgenommen werden wie

- nicht benutzerfreundliche Anwendungen,
- eingesetzte physische Hilfsmittel (z. B. Strichlisten),
- lange Wartezeiten zwischen Schritten und
- eine laute Umgebung.

Die Beobachtung ist sowohl für die beobachtende als auch für die beobachtete Person aufwändig, oft aber lohnenswert, wenn man den Prozess im Detail verstehen und abbilden will.

Hier ausgeklammerte Erhebungsmethoden sind die Analyse bestehender Dokumente, die im Zusammenhang mit allen Methoden immer gemacht werden sollte, sowie Processmining, das nur ein begrenztes Einsatzfeld hat. Mehr zum Thema Processmining finden Sie hier.

Mit den richtigen Erhebungsmethoden legen Sie den Grundstein für eine effiziente Prozellmodellierung. Im dritten und letzten Teil unserer Beitragsserie erfahren Sie, wie Sie einige typische Fallstricke bei der Prozessmodellierung vermeiden und die Einheitlichkeit sowie Aussagekraft Ihres Prozessmodells erhöhen.

Erfahren Sie im ersten Teil unserer Beitragsserie, worauf es bei der Modellierung von Prozessen ankommt: Drei Tipps für bessere Prozessmodelle: Kennen Sie Ziel & Zweck (Teil 1)

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.