Drei Tipps für bessere Prozessmodelle: Modellieren Sie nach Best Practices (Teil 3)

Veröffentlicht am 17. 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

Dies ist der dritte und letzte Teil unserer Beitragsserie zur Verbesserung von Prozessmodellen. Darin zeigen wir Ihnen auf, wie Sie einige typische Fallstricke bei der Prozessmodellierung vermeiden und die Einheitlichkeit sowie Aussagekraft Ihres Prozessmodells erhöhen.

TIPP 3: Orientieren Sie sich bei der Modellierung an Best Practises

Für die Ausmodellierung in BPMN haben wir in unseren Mandaten wertvolle Erfahrungen gesammelt, die sich in der Praxis bewährt haben. Durch die Arbeit mit unterschiedlichsten Prozessen und Branchen konnten wir sehen, welche Herangehensweisen besonders effektiv sind – und welche nicht. Hier einige unserer Learnings:

Weniger ist oft mehr

Sie haben in Ihrem letzten BPMN-Kurs einiges gelernt und setzen nun, wenn immer möglich, das Kompensationsereignis und das parallele ereignisbasierte Gateway ein. Leider sind Sie jetzt die einzige Person in Ihrem Unternehmen, welche Ihre Prozesse versteht.

Ausgenommen bei der technischen Modellierung macht es Sinn, sich auf grundlegende BPMN-Elemente zu beschränken, welche allgemein verständlich und mit einer geringen Fehlerquote angewendet werden

können. Auch mit den einfacheren BPMN-Elementen können viele Prozesse abgebildet werden. Dies führt direkt zum nächsten Tipp:

Klare Richtlinien einhalten und kommunizieren

In viele Unternehmen ist das BPMN-Methodenset durch eine Modellierungskonvention und/oder durch die eingesetzten Werkzeuge eingeschränkt. Ein Beispiel sind die frei verfügbaren eCH-Standards wie eCH-0158 «BPMN-Modellierungskonventionen für die öffentliche Verwaltung». Neben der Auswahl der BPMN-Elemente sollten weitere relevante Aspekte im Umgang mit BPMN unternehmensweit geklärt werden, um einheitliche und verständliche Prozessmodelle zu erreichen. Zum Beispiel:

Benennung von BPMN-Elementen, wie

- Aktivitäten / Teilprozesse: [Substantiv] + [Verb im Infinitiv] «Rechnung prüfen»
- Ereignisse: [Substantiv] + [Partizip Perfekt]
  «Rechnung erhalten»
- Gateways: [Frage]: «Rechnung korrekt?»

Abbildung von Sequenzflüssen konsequent von links nach rechts

Beispiel: Folgende zwei Abbildungen zeigen denselben Prozess. Welche Abbildung ist besser lesbar?

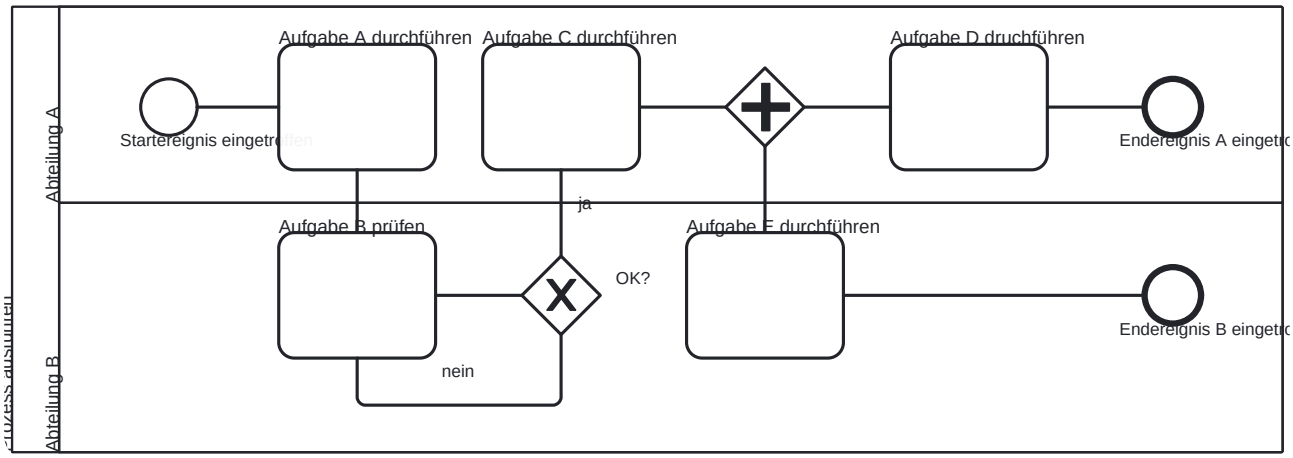


Abbildung 1: Prozessabbildung

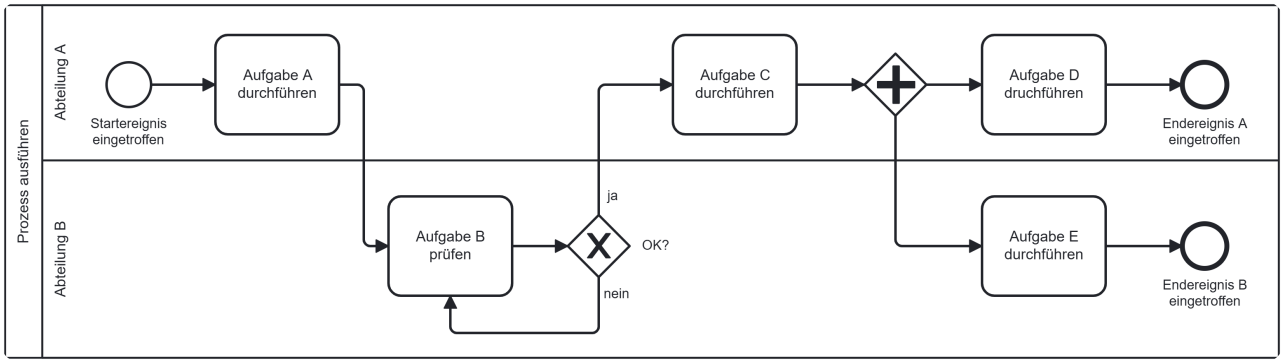


Abbildung 2: Prozessabbildung mit konsequentem Sequenzfluss von links nach rechts

Kleine Häppchen lassen sich einfacher verdauen

Der Wunsch, einen langen und komplexen Prozess korrekt abzubilden führt oft dazu, dass oft lange und komplexe Prozessmodelle erstellt werden.

Diese Mega-Prozesse haben diverse Nachteile:

- Unübersichtlich bei Verwendung des Prozessmodells
- Unhandlichkeit für Kommunikation
-

Aufwändiger Unterhalt (Aktualisierungen und Freigabe)

- Schwierige Verantwortungs- und Arbeitsteilung
- Fehlende Wiederverwendbarkeit von Teilprozessen / aufrufenden Aktivitäten
- Unhandlichkeit für die Definition und Messung von Prozesszielen bzw. Kennzahlen

Indem man übergeordnete E2E-Gesamtprozesse auf der Prozesslandkarte visualisiert, kann diesbezüglich Abhilfe geschaffen werden. E2E-Gesamtprozesse werden weiter in verschiedene Prozesse zerlegt. Diese Prozesse werden dann bei Bedarf durch Teilprozesse detailliert.

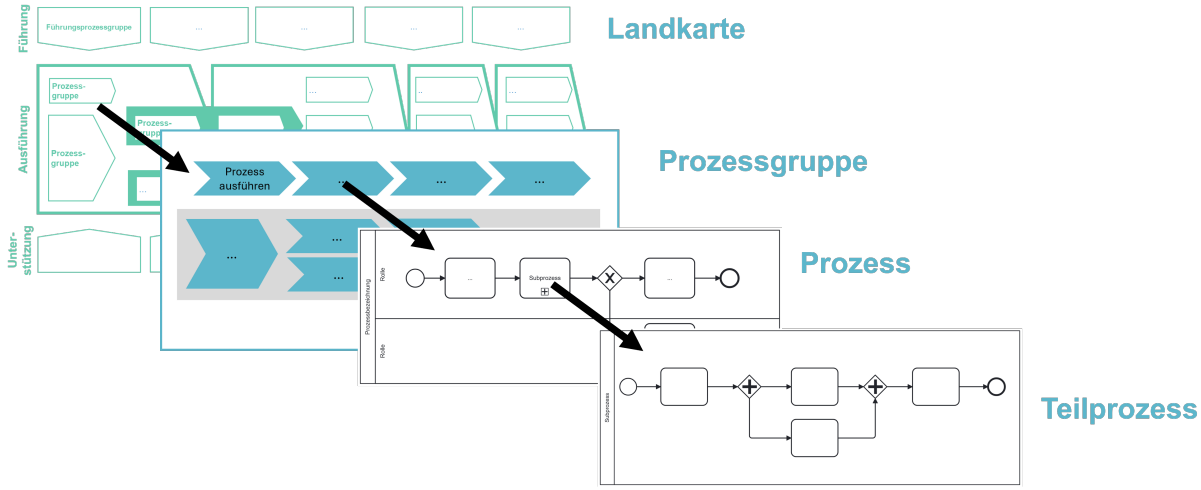


Abbildung 3: Visualisierung Prozesshierarchie

Fokus auf Anfang und Ende

Für die Zerlegung in kleinere (Teil-)Prozesse ist es nötig, klare Prozessgrenzen zu definieren. Darum ist es wichtig, eindeutige Startbedingungen zu definieren.

Dasselbe gilt für die Endereignisse. Falls vorhanden, sollten verschiedene mögliche Prozessergebnisse auch isoliert abgebildet werden. Zum Beispiel, in dem «Antrag abgelehnt» und «Antrag angenommen» anstatt «Antrag bearbeitet» oder gar «Prozess abgeschlossen» als Endereignis definiert werden.

Zusammenarbeit im Zentrum

Der Fokus von Prozessmodellen liegt meist auf dem Ablauf innerhalb einer Organisation. Sehr oft sind am Prozess neben der eigenen Organisation aber weitere Teilnehmende beteiligt (Kundschaft, Partner, Lieferanten, etc.).

In diesem Fällen ist es empfehlenswert, die Interaktion zwischen dem Prozessablauf innerhalb der Organisation und den Teilnehmenden ebenfalls im Modell abzubilden.

Dazu bietet sich die Modellierung der externen Prozessteilnehmenden als Black Box Pool an.

Der eigene Prozess wird dabei normal modelliert, aber die Interaktion mit den externen Prozessteilnehmer als Nachrichtenfluss abgebildet.

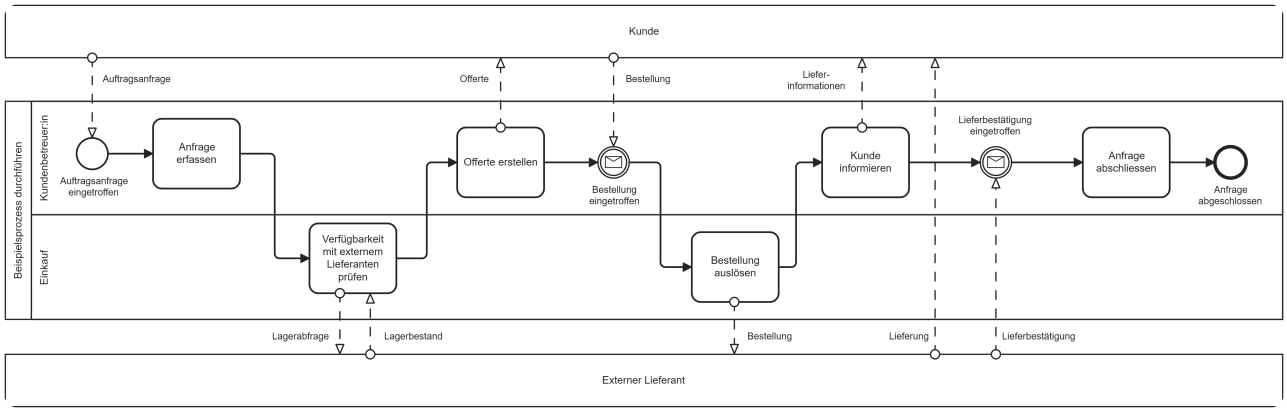


Abbildung 4: Abbildung eines Kollaborationsmodells mit Blackbox-Pools

Diese Darstellung ermöglicht es uns, die Perspektive des externen Teilnehmers und dessen Sicht auf den Prozess einzunehmen. Mögliche Kommunikationsprobleme können so einfacher erkannt und behoben werden.

Fazit: Vom Modell zur gelebten Praxis

Die Modellierung von Geschäftsprozessen ist ein wichtiger Schritt, um Prozesse zu verstehen, Veränderungen zu identifizieren und deren Realisierung zu begleiten.

Indem Sie…

1. Klar Ihren Zweck definieren,
2. Die richtigen Erhebungsmethoden wählen und
3. Einfache, einheitliche Standards etablieren,

schaffen Sie Modelle, die nicht nur in der Schublade landen, sondern echten Nutzen entfalten.

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.