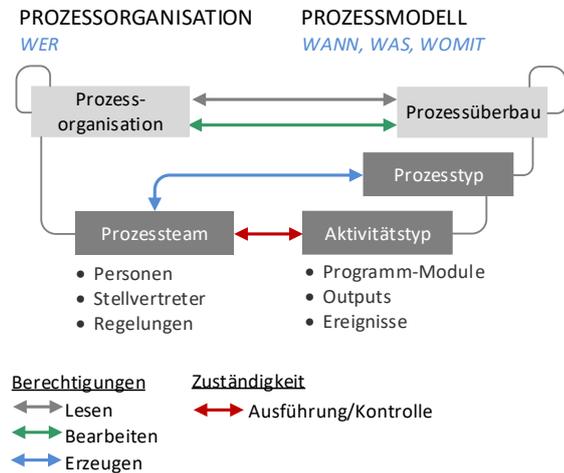


PROZESSDEFINITION

Die zentralen Fragen der Prozessdefinition sind: WER macht WAS, WOMIT bis WANN.

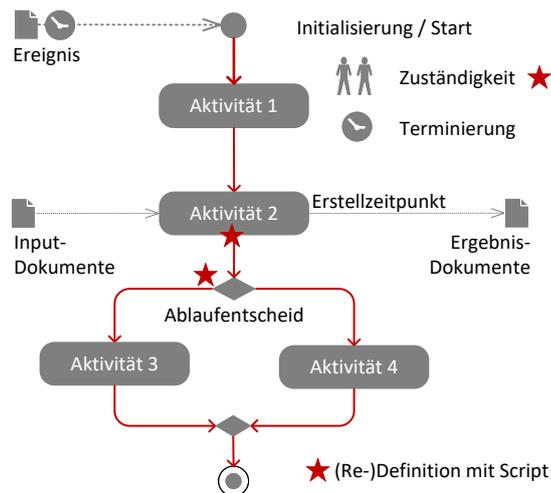
Diese Fragen werden im Prozessmodell sowie in der Prozessorganisation definiert.



Prozessmodell

Das Prozessmodell enthält einen hierarchischen Prozessüberbau, an dessen Ende sich Prozess- und Aktivitätstypen befinden. Letztere beinhalten diverse Zusatzinformationen und Regeln, welche für einen optimalen Prozessablauf nötig sind.

Ein Prozess besteht aus einer oder mehreren Aktivitäten. Im Rahmen der Prozessdefinition können die nachfolgenden Definitionen festgelegt werden:



Ebene Prozess

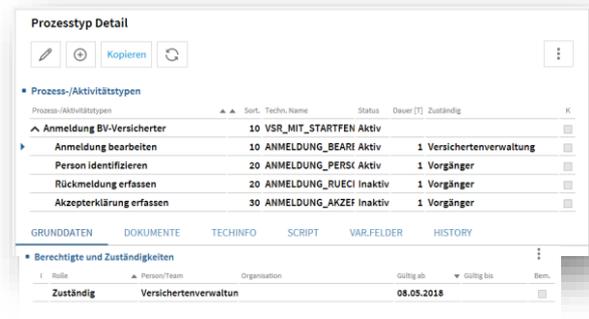
- Aus welchen Aktivitäten besteht der Prozess?
- Wie ist der Prozessablauf: Welche Aktivitäten laufen sequentiell und welche parallel ab, welche Ablaufentscheide müssen manuell oder automatisch aufgrund welcher Daten getroffen werden?

- Wie wird der Prozess gestartet: Welche Dokumente (oder E-Business-Transaktionen) sollen den Prozess starten, ist der Prozess auch manuell startbar oder handelt es sich um einen zeitlich wiederkehrenden Prozess (Auslösung mittels periodischem Ereignis)?

Ebene Aktivität

- Welches Team ist für die Ausführung und allenfalls auch für die Kontrolle zuständig, nach welchen Regeln?
- Welche Dokumente sind zwingend oder optional zu erzeugen und wann sollen sie erzeugt werden?
- Welche Programmkomponente kann zur Abwicklung der Aktivität verwendet werden?
- Welchen Automatisierungsgrad soll die Aktivität aufweisen: Soll sie beim Vorhandensein plausibler Inputdaten (z.B. aus einer E-Business-Transaktion) automatisch ablaufen oder soll sie nur automatisch prüfen?
- Was sind normale/akzeptable Durchlaufzeiten, ab wann gilt eine Aktivität als überfällig?
- Welche Ereignisse können die Aktivität reaktivieren?

Die Verwaltung der Prozessdefinition erfolgt im Rahmen von «normalen» Verwaltungsdialogen, deren Bedienung keine besonderen Kenntnisse voraussetzt.

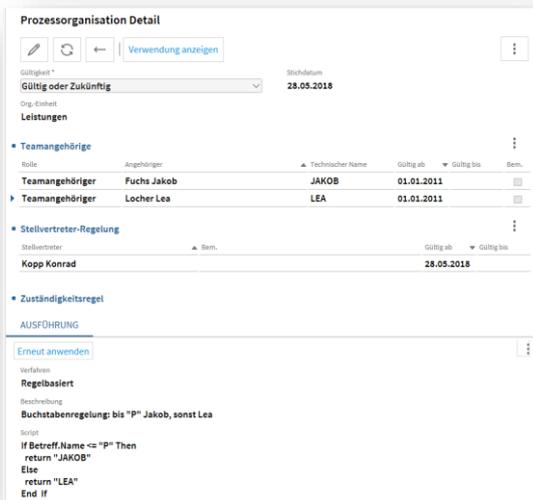


Prozessorganisation

Kern der Prozessorganisation sind Prozessteams. Diese sind durch folgende Merkmale charakterisiert:

- Eine oder mehrere Personen
- Zuständigkeitsverfahren. Die wichtigsten Verfahren sind:
 - 1) Pool: Jeder arbeitet solange an einem Prozess, wie er will oder kann.
 - 2) Picker: Wer einen Prozess übernommen hat, muss diesen auch zu Ende führen.
 - 3) Regelbasiert: Beispiel.: Fritz bearbeitet bis und mit Buchstabe P, Anna die übrigen. Zuständigkeitsregeln können mit Hilfe von Scripts definiert werden.
- Stellvertreter-Regelung
- Kontrollverfahren

Die nachfolgende Abbildung zeigt beispielhaft die Prozessorganisation sowie die Informationen zum Prozessteam «Leistungen»:



Berechtigungen

Rechte können sowohl auf einzelnen Prozessen und Aktivitäten als auch auf übergeordneten Gruppen vergeben werden. Die Rechte werden dann nach unten vererbt.

Beispiele:

- Mitglieder der Gruppe «Geschäftsleitung» können sämtliche Prozesse lesen.
- Mitglieder der Gruppe «PK-Verwaltung» können sämtliche Prozesse der Prozessgruppe «Leistungen» erzeugen und bearbeiten.
- Mitglieder der Prozessgruppe «Prozesse» können sämtliche Prozesse definieren, aber nicht bearbeiten.

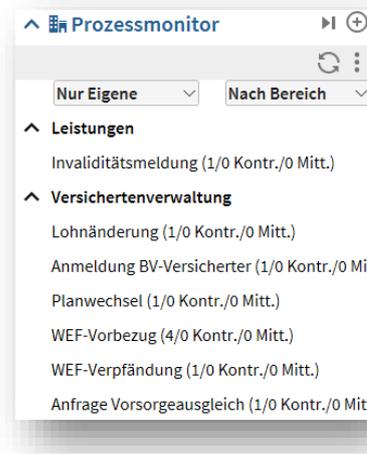
PROZESSABWICKLUNG

Aus der Sicht des Sachbearbeiters manifestiert sich die GK primär in folgenden drei Komponenten:

- Prozessmonitor: Aufgabenüberblick
- Aufgabenliste: Liste aller zu erledigenden Aufgaben
- Prozessnavigator: Navigation durch einen Prozess

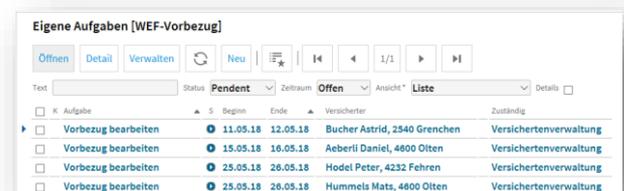
Prozessmonitor

Der Prozessmonitor enthält primär eine Zusammenfassung der eigenen Aufgaben. Er kann aber auch zum Starten von Prozessen oder für Überwachungsaufgaben verwendet werden.



Aufgabenliste

Die Aufgabenliste enthält Aufgaben für eine bestimmte Selektion, z.B. eigene pendente oder alle zu einem Prozesstyp gehörenden Aufgaben.



Mit Klick auf eine Aufgabe wird der zugehörige Fachdialog geöffnet.

Folgende Aktionen stehen für Aufgaben zur Verfügung:

- **Aufgaben verwalten:** Mit dieser Aktion können einzelnen oder mehreren Aufgaben neue Zuständige und/oder Termine zugeordnet werden.
- **Kennzeichnungen:** Aufgaben können gekennzeichnet werden. Sie erhalten dabei eine spezielle

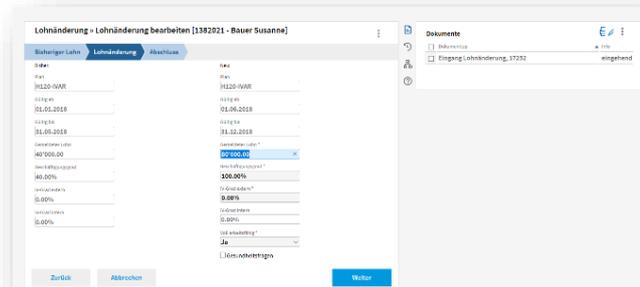
Markierung und erscheinen auch dann in der Aufgabenliste, wenn die entsprechende Selektion (z.B. eigene Aufgaben) nicht zutreffen würde.

- **Mitteilungen** bieten die Möglichkeit, eine spezifische Aufgabe mit anderen Personen zu diskutieren oder diese um Rat zu fragen.
- **Memos** sind «statische» Bemerkungen, welche jederzeit zu einer Aufgabe erfasst werden können.
- **Prozessbeschreibung anzeigen:** Aus der Aktivität kann jederzeit die Prozessbeschreibung, basierend auf der Prozessdefinition, angezeigt werden. Hier können auch weitere Informationen zur Bearbeitung erhoben werden.
- **Zur Kontrolle vorlegen:** Auch Aufgaben, die nicht der Kontrollpflicht unterliegen, können einer anderen Person zur Kontrolle vorgelegt werden.

Prozessnavigator

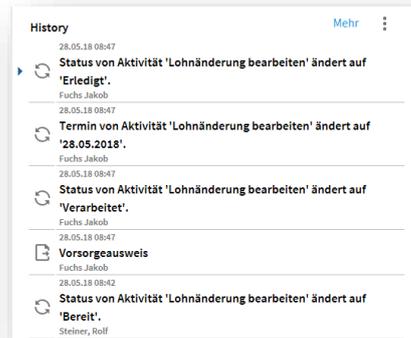
Der Prozessnavigator führt durch eine einzelne Aufgabe, welche oft in einzelne Abschnitte unterteilt ist.

In der Kontextspalte rechts werden jeweils alle bereits vorhandenen Dokumente sowie die möglichen neuen Dokumente angeboten.



PROZESSAUSWERTUNG

Sämtliche Bewegungen auf dem Prozess werden in der Prozesshistory gespeichert. Sie zeigt auf, wer wann was gemacht hat, und enthält auch sämtliche Memos oder Mitteilungen zu diesem Prozess.



Im Zusatzmodul «[Management Informationssystem](#)» existieren zusätzliche Möglichkeiten, um die Prozesshistory (auch grafisch) auszuwerten.