

# Checkliste für Prozessanalyse

## Vorbereitung (Planung des Workshops)

- Vorlage kopieren und Berechtigungen einschränken, sodass nur PrOpti-Mitglieder die Seite sehen und bearbeiten dürfen
- Im PrOpti-Team ersten Überblick über den Prozess verschaffen
  - Prozessdokumentation anschauen und Fragen / Auffälligkeiten notieren
  - Mengengerüst aus Dokumentenmanagementsystem (DMS) ableiten: s. Checkliste für Disco!! TimeWarp!!!
  - Arbeitszeiten aus DMS ableiten: s. Checkliste für Disco!! TimeWarp!!!
  - Aufgaben für den Workshop verteilen
- Teilnehmende (Domain Experten) für den Workshop bestimmen (ggf. mit Teamleitenden abstimmen)
- Termineinladung inkl. Agenda und nötiger Vorbereitung verschicken

## (Erster) Workshop

- Mit Domain Experten / Erfassungsteam
  - Aufnahme des IST-Prozess
  - Dokumentierten Prozess aktualisieren
  - Probleme identifizieren
  - Optimierungsideen notieren
  - Entscheidung: Wird eine Messung benötigt?
    - Wenn ja:
      - Ziel der Messung festlegen
      - Definition der Prozessschritte für die Messung
      - Nötige Attribute identifizieren

## Entscheidung: Prozess manuell messen

- Klärung Verantwortung in PrOpti für die Administration des Prozessmesstools
- Klärung Anzahl der benötigten GeVo und Zeitraum
  - Anzahl:
  - Zeitraum:
- Klärung in Abteilung mit den jeweiligen Teamleitenden
  - Teilnehmende an Messung (Namen, Anzahl)
  - Zeitraum der Prozesserhebung
  - Sonderwünsche bei der Datenerhebung (z.B. Fehlerart)
- Prozessmessung vorbereiten
  - Prozessdefinition (Prozessschritte mit Erklärungen/Teilschritte)
  - Prüfung, ob für die Auswertung die Benennung von Attributen relevant sind und diese dann definieren für ein klares Verständnis
    - Dokumentation in Excel
    - Basis für die Tool-Administration
- Test der Prozessmessung im Prozessmesstool
- Finale Abstimmung der Prozessschritte inkl. Detailbeschreibung mit dem Erfassungsteam
- Finale Administration des Prozesses im Prozessmesstool
- Schulungen durchführen für Erfassungsteam
  - Schulung mit 60 min. ansetzen

- Testlauf (ca. 2-3 Tage) starten und nach vereinbartem Testende, die Test-Messungen löschen
  - Hinweis: Bei Test-Messungen immer "Test" im Namen schreiben, damit diese Vorgänge durch nach der Testphase gelöscht werden können
- Termine für Auswertung und Workshops mit Erfassungsteam planen

## Durchführung der Messung

- Haupt-Verantwortliche für QA der Messung bestimmen
- Sicherstellen, dass immer jemand für den Support des Prozessmesstools mit Admin-Rechten verfügbar ist
- Laufende Überprüfung, ob gemessene Geschäftsvorfälle (GeVo) von den Zeiten plausibel
  - ggf. Rückfrage im Team
  - bei Bedarf GeVo bereinigen oder löschen
- Laufende Überprüfung, ob Anzahl der gemessenen GeVo ausreichend hoch ist
  - wenn die Validität gegeben ist, Abstimmung mit der Teamleitung
  - Grundlage ist hierfür das Histogramm und die Anzahl der gemessenen GeVo
  - Eine Verlängerung muss mit der Teamleitung abgestimmt werden
  - Bei einer Verlängerung muss das Erfassungsteam per E-Mail informiert werden

## Nachbereitung (Analyse der Messdaten)

- Finaler Plausibilitäts-Check der erhobenen Daten im Prozessmesstool
  - Prozessmesstool öffnen und als Admin einloggen
  - Ausreißer identifizieren und GeVo löschen → Minimum, Maximum anschauen
  - Attribute (Excel-Export - XLSX):
    - Hat jeder GeVo Attributmerkmal gesetzt? → Nachfragen / Löschen
  - Nicht abgeschlossene GeVo löschen
- Grafiken aus dem Prozessmesstool screenshots und Median kennzeichnen → ablegen im Projektverzeichnis und auf Auswertungsseite einfügen
  1. Grafik: Übersicht Arbeitszeit und Durchlaufzeit
  2. Grafik: Arbeitszeiten für die einzelnen Prozessschritte
- Generierung Dateixport für das Disco-Tool
  - Lifecycle-Log exportieren und im Projektverzeichnis des Prozess abspeichern
- Auswertung der Daten in Disco (Process Mining Tool): s. Checkliste für Disco!! TimeWarp!!!
- Durchführung der Prozessanalyse
  - Abgleich des IST Prozess mit dokumentierten Prozess
  - Mengengerüst aus Dokumentenmanagementsystem ableiten
  - Ggf. Arbeitszeiten aus Dokumentenmanagementsystem ableiten und mit Messung vergleichen. Gleiche Herangehensweise wie oben! TimeWarp!!!
  - Überprüfung von Verantwortlichkeiten je Prozessschritt
  - Feststellung von Redundanzen und Prüfung der System-Schnittstellen
  - Aufbereitung der Ergebnisse für Workshop
  - Standard-Fragen notieren für Workshop
    - Werden die Aufgaben im gemessenen Prozess aus eurer Sicht von den richtigen Personen bearbeitet? (Aufbauorganisation)
    - Wenn nein, was sollte geändert werden?
    - Gibt es Aufgaben in diesem Prozess, die im Team falsch angesiedelt sind?
    - Wenn nötig, gibt es bei den Berechnungstools Optimierungsmöglichkeiten?
    - Gibt es 4-Augenprüfung im Prozess, die man prozessual verbessern könnte? (Art der Kontrolle, Optimierung, weglassen?)
    - Welche Arten von Fehlern treten bei der Bearbeitung des Prozesses auf, die in der Prüfung auffallen und wie häufig treten die Fehler auf?
    - Wenn vorhanden, ist die 4-Augenprüfung in diesem Prozess angemessen?
    - Welchen Optimierungsansatz gibt es bei der Briefschreibung?

- Gibt es weitere Optimierungsansätze, die hier noch nicht genannt wurden?
  - Wie ging es euch bei der Prozesserhebung?
  - Was lief gut und was kann bei der nächsten Prozesserhebung verbessert werden?
- **Workshop mit Erfassungsteam** durchführen
  - Analyse vorstellen
  - Fragen diskutieren
  - Handlungsempfehlungen ableiten
- Analyseseite finalisieren
- Abstimmung der Ergebnisse
  - 1. Stufe: Innerhalb PrOpti-Teams
  - 2. Stufe: Innerhalb Erhebungsteam ggf. erst hier finden die Interviews statt
  - 3. Stufe: Mit der Teamleitung und Abteilungsleitung inkl. Verteilen von Aufgaben für die Umsetzung
- Freigabe der Confluence Seite für die gesamte Organisation
- Ggf. Vorstellung der Ergebnisse in einer BrownBag Session oder Blog-Post

## **Entscheidung: keine manuelle Messung**

- Analyseseite finalisieren
- Ggf. weitere Daten auswerten (z.B. Bestandsverwaltungssystem)
- Abstimmung der Ergebnisse
  - 1. Stufe: Innerhalb PrOpti-Teams
  - 2. Stufe: Mit Domain Experten aus Workshop
  - 3. Stufe: Mit der Teamleitung und Abteilungsleitung inkl. Verteilen von Aufgaben für die Umsetzung
- Freigabe der Confluence Seite für die gesamte Organisation
- Ggf. Vorstellung der Ergebnisse in einer BrownBag Session oder Blog-Post

## **Checkliste für Disco**

- Lifecycle-Log importieren oder DMS-Daten über Airlift importieren
- TimeWarp einschalten: Mo-Fr 00-24h und Bankholidays für Deutschland einfügen; ggf. Spezialtage eintragen (24.12., 31.12. etc.)
- Immer 100% Activities,
- Bei Path eine geeignete Detailierung finden
- Überblick über alle Cases ohne Filter verschaffen
  - Case Frequency, Case Coverage, Median Duration, Total Duration anschauen
  - Auffälligkeiten und Fragen notieren
  - Geeignete Bilder exportieren und im Verzeichnis der Prozessanalyse ablegen
- Ggf. Überblick über alle Cases mit Filter (Attribute) verschaffen (wenn Mengen zu gering, keine detaillierte Auswertung der Attribute, sondern nur die Highlights in der Auswertung beschreiben)
  - Case Frequency, Case Coverage, Median Duration, Total Duration anschauen
  - Auffälligkeiten und Fragen notieren
  - Geeignete Bilder exportieren und im Verzeichnis der Prozessanalyse ablegen
- Ggf. Auswertung der Varianten
  - Ersten Varianten betrachten
  - Auffälligkeiten und Fragen notieren
  - Geeignete Bilder exportieren und im Verzeichnis der Prozessanalyse ablegen
- Durchlaufzeit betrachten
  - Median notieren
  - Histogramm exportieren und Median markieren

- Ggf. aus DMS-Daten die Median-Arbeitszeit gesamt oder einzelne Aufgaben berechnen → Excel!