

Prozessanalyse: NAME DES PROZESS

Inhalt

- 1. Einleitung..... 1
- 2. Ziele - Was wollen wir erreichen? 2
- 3. Beteiligte - Wer macht mit? 2
- 4. Methodik - Wie gehen wir vor? 3
 - Unser Vorgehen: 3
- 5. Analyse - Was haben wir herausgefunden? 4
 - 5.1. Prozessvergleich: Dokumentierter Prozess – IST-Prozess 4
 - 5.2. Mengen und Verteilung 4
 - 5.3. Prozessmessung 5
 - 5.3.1. Prozessmesstool 5
 - 5.3.2. Process Mining Tool (Disco) 6
 - 5.4. Zusammenfassung..... 7
- 6. Customer Journey - Wie erlebt unserer Kundschaft den Prozess? 7
- 7. Optimierungsansätze - Was können wir tun? 7
 - 7.1. Titel der Optimierungsidee 8

1. Einleitung

KURZE BESCHREIBUNG DES PROZESS-ZIELS UND DER ABGRENZUNG

Nachfolgend dazu der dokumentierte Prozess:

PROZESSMODELL ÜBER MAKRO aufrufen

Der untersuchte Prozess findet sich in folgenden Dokumenten:

Quelle	Bezeichnung	Bemerkung
BPM Software	LINK EINFÜGEN	Stand 20XX

Arbeitsanweisung	LINK EINFÜGEN	Stand 20XX
------------------	-------------------------------	------------

Die Prozessuntersuchung wurde durch das Projektteam zur Prozessoptimierung und nach Abstimmung mit dem Team ??? in die Wege geleitet.

Im Rahmen der Prozessanalyse wurde das Prozessmesstool (Link zum Tool) genutzt. Die Administration des Tools erfolgte in Rücksprache mit den KollegInnen vom Erfassungsteam. (Falls keine manuelle Messung erfolgt ist -> LÖSCHEN)

2. Ziele - Was wollen wir erreichen?

SPEZIFISCHE ZIELE

Durch die Sammlung von Zahlen, Daten und Fakten erreichen wir eine objektive Entscheidungsbasis für zukünftige Prozessgestaltungen. Wir wollen repräsentative Werte zu den Häufigkeiten, Durchlauf-, Bearbeitungs- und Liegezeiten in dem erhobenen Prozess generieren und im Anschluss Optimierungsansätze identifizieren und die Abläufe in dem betroffenen Team verbessern.

Hinweis: Die wichtigsten Begrifflichkeiten im Rahmen einer Prozesserhebung findet man unter diesem Link kurz erklärt.

3. Beteiligte - Wer macht mit?

Abteilung	Mitarbeitende	Aufgabe
		Erfassung, Interviews und Ableitung von Optimierungsansätzen
Team 1	Name der PrOpti Domain Expertin	Prozessdefinition, QA der Messung, Auswertung der erhobenen Daten und Ableitung von Optimierungsansätzen
Team 2	Name der PrOpti Domain Expertin	Prozessdefinition, QA der Messung, Auswertung der erhobenen Daten und Ableitung von Optimierungsansätzen
Team 3	Name der PrOpti Domain Expertin	Prozessdefinition, QA der Messung, Auswertung der erhobenen Daten und Ableitung von Optimierungsansätzen
Team 4	Name der PrOpti-Team Leiterin	Prozessdefinition, Administration der Tools (Prozessmesstool/Disco), Auswertung der erhobenen Daten und Ableitung von Optimierungsansätzen

Team 5	Name der PrOpti Prozessspezialistin	Prozessdefinition, Administration der Tools (Prozessmesstool/Disco), Auswertung der erhobenen Daten und Ableitung von Optimierungsansätzen
--------	-------------------------------------	--

4. Methodik - Wie gehen wir vor?

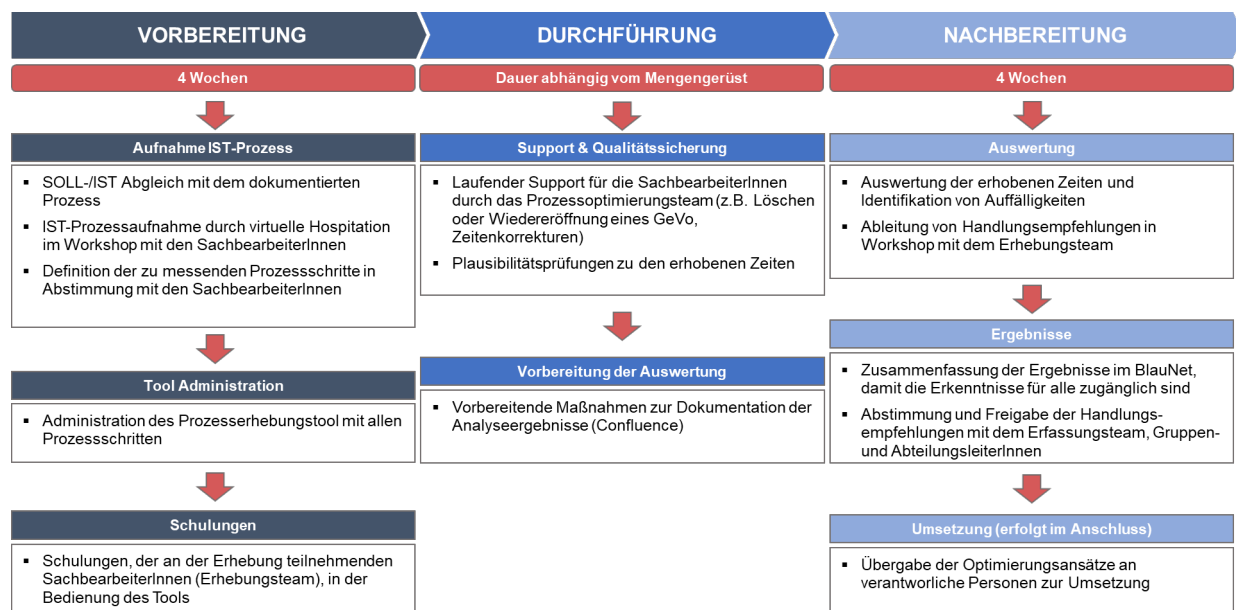
Unser Vorgehen:

Bei manuelle Prozessmessung

Die Prozessmessung wurde mit den Prozessmesstool durchgeführt.

Im Erhebungszeitraum wurden alle Geschäftsvorfälle gemessen.

BILD MIT DEN DREI PHASEN KOPIEREN, ANPASSEN UND EINFÜGEN:



Rahmenparameter der Prozesserhebung:

- Der Erhebungszeitraum betrug ??? Wochen
- Anzahl der teilnehmenden Mitarbeitenden: ???
- Die erhobenen Prozesszeiten sind anonym erfasst und folglich auch ohne Mitarbeiterbezug ausgewertet worden.
- Die Teilnahme an der Prozesserhebung war freiwillig.
- Es wurden nur Vorgänge betrachtet, die End-to-End erfasst wurden; in Folge fließen keine GeVo in die Auswertung, die in diesem Zeitfenster nicht zu Ende geführt werden konnten, damit immer eine Aussage zur Durchlaufzeit möglich ist.

- Damit Fehlerhebungen sowohl im Minimal- als auch Maximalbereich bereinigt werden, wurde eine Bereinigung vorgenommen; in Folge können die ausgewiesenen Prozesszeiten zwischen den Analyseergebnissen aus dem Prozesserhebungstool und dem Process Mining Tool (Disco) minimal voneinander abweichen.
- Zusätzlich wurde bei der Auswertung im Process Mining Tool ein Plausibilitätscheck durchgeführt, damit offensichtliche Fehlerhebungen nicht mit betrachtet werden
- Bei der Berechnung der Durchlauf- und Liegezeiten wurden die Wochenenden (Samstag/Sonntag) und arbeitsfreie Tage nicht berücksichtigt, jedoch die Wochentage in Echtzeit mit 24h angesetzt.

Ohne manuelle Prozessmessung

Workshop mit Domain Expertinnen am ???:

- Aufnahme des IST-Prozesses
- Analyse der Prozessdaten aus DOXIS
- Aktualisierung des dokumentierten Prozesses aufgrund des IST-Prozess
- Entscheidung getroffen, dass keine manuelle Messung nötig ist, da Daten fürs Ableiten von Handlungsempfehlungen ausreichend sind
- Handlungsempfehlungen entworfen

Nachbereitung bis ???:

- **Auswertung**
 - Aufbereitung der Prozessdaten aus Dokumentenmanagementsystem und Mengen aus Bestandsverwaltungssystem
 - Handlungsempfehlungen finalisiert mit allen Beteiligten am ???
 - Finale Abnahme der Auswertungsseite durch alle Beteiligten
 - Vorstellung der Ergebnisse bei Gruppenleitung und Abteilungsleitung am ???
- **Umsetzung (erfolgt im Anschluss)**
 - Übergabe der Optimierungsansätze an verantwortliche Personen zur Umsetzung

5. Analyse - Was haben wir herausgefunden?

5.1. Prozessvergleich: Dokumentierter Prozess – IST-Prozess

Das Prozessmodell für PROZESSNAME wurden bei der Prozessdefinition mit den Beobachtungen aus der Hospitation verglichen. Folgende Abweichungen wurden identifiziert:

ODER

Im Zuge der Analyse wurde eine neue Arbeitsversion des Prozesses ??? erstellt, in die alle Erkenntnisse direkt eingefügt wurden.

5.2. Mengen und Verteilung

Datengrundlage: Im Folgenden wurden aus dem Dokumentenmanagementsystem alle GeVo, die nicht abgebrochen wurden, vom Typ "???" mit der Ausprägung "???" extrahiert inkl. ihrer Deskriptoren. Diese wurden anhand des Deskriptors "Erhalten am" auf die Monate sortiert.

Die Daten zeigen eine Momentaufnahme, da sich bei nicht fertigen GeVo noch Deskriptoren ändern können. Wenn ein nicht fertiger GeVo abgebrochen wird, verschwindet dieser vollständig aus der Auswertung.

Zeitraum: ??? bis ??? (Stand vom ???)

ANALYSE

5.3. Prozessmessung

5.3.1. Prozessmesstool

5.3.1.1. Arbeits- und Durchlaufzeiten aller erhobenen Geschäftsvorgänge:

Im Folgenden sind die erhobenen Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten alle gemessenen Geschäftsvorgänge (GeVo) aufgeführt inkl. Wochenenden und Feiertagen.

Der Median ist markiert, da dieser durch die Bereinigung um die Ausreißer, eine gute Aussagekraft zur Dauer dieser Aktivität hat. Am 80%-Quantil kann man ablesen, bei welcher Arbeitszeit in 80% der GeVo die Aktivität abgeschlossen ist.

Screenshot einfügen

ANALYSE

5.3.1.2. Arbeitszeiten je Prozessaktivität

Im Folgenden sind die erhobenen Bearbeitungszeiten je Prozessaktivität aufgeführt. Ablesbar ist die Summe der Durchführungen jeder Aktivität und die dazugehörigen Bearbeitungszeiten. Je GeVo konnte eine Aktivität mehrfach durchlaufen werden, was man an der Anzahl der Durchführungen ablesen kann. Die Bearbeitungszeiten ergeben sich dann aus allen Messzeiten in einem GeVo.

Screenshot einfügen

ANALYSE

5.3.1.3. Verteilung der Attribute

FALLS VORHANDEN

5.3.2. Process Mining Tool (Disco)

Die folgenden Grafiken sind Auswertungen aus der Software Disco, die uns den Prozessablauf unter verschiedenen Aspekten zeigen. Für das bessere Verständnis der verwendeten Begriffe ist hier ein Glossar zu finden: zum Glossar

- Dickere Pfeile weisen eine höhere Stückzahl bzw. längere Dauer aus
- Dunklere Farbe des Prozessschrittes weist eine höhere Stückzahl bzw. längere Dauer aus
- Nicht alle Pfade werden angezeigt, um die Lesbarkeit zu erhöhen (seltene Pfade sind ausgeblendet)
- Wochenenden und Feiertagen zählen nicht auf die Liege- und Durchlaufzeit ein

5.3.2.1. Gesamte Anzahl und Übergänge aller erhobenen Geschäftsvorgänge:

Screenshot einfügen

ANALYSE

5.3.2.2. Arbeits- und Liegezeiten aller erhobenen Geschäftsvorgänge:

Screenshot einfügen

ANALYSE

5.3.2.3. Summierte Arbeits- und Liegezeiten aller erhobenen Geschäftsvorgänge:

Screenshot einfügen

ANALYSE

5.3.2.4. Prozessvarianten

Im folgenden Abschnitt werden die häufigsten Prozessvarianten aufgezeigt und interpretiert. Sie zeigen die Reihenfolge der Prozessschritte der einzelnen Aktivitäten. Insgesamt haben sich **???** **Prozessvarianten** ergeben. Die Varianten ergeben sich bereits durch **kleine Unterschiede im Verlauf**. Wir betrachten daher die häufigsten Varianten.

In den Grafiken werden die Arbeits- bzw. Liegezeit im Median, sowie in Klammern die Anzahl an GeVo, die diesen Pfad genommen haben, angezeigt.

Die Durchlaufzeit für alle GeVo in der Variante wurde in Median und Mittelwert angegeben, da bei sehr geringen Stückzahlen der Median irreführend sein kann.

Die häufigste Prozessvariante:

- Kurze Beschreibung der Variante

- **???** GeVo wurden über diese Variante bearbeitet. Das entspricht **???**%.
- Median Durchlaufzeit: **???**

Screenshot

Die zweithäufigste Prozessvariante:

- Kurze Beschreibung der Variante
- **???** GeVo wurden über diese Variante bearbeitet. Das entspricht **???**%.
- Median Durchlaufzeit: **???**

Screenshot

Die dritthäufigste Prozessvariante:

- Kurze Beschreibung der Variante
- **???** GeVo wurden über diese Variante bearbeitet. Das entspricht **???**%.
- Median Durchlaufzeit: **???**

Screenshot

Interpretation der Varianten

5.4. Zusammenfassung

AUSFÜLLEN

6. Customer Journey - Wie erlebt unserer Kundschaft den Prozess?

Wie sieht unsere Kundschaft den Prozess?

Was wird erwartet?

Welche Unterstützungen werden gewünscht?

Gibt es Beschwerden/Lob?

Wo hat Kundschaft Kontakt mit uns?

7. Optimierungsansätze - Was können wir tun?

Aufgrund der Analyseergebnisse werden im Folgenden Handlungsempfehlungen beschrieben, wie der Prozess optimiert werden kann. Die Reihenfolge der Vorschläge hat keinen Bezug zu ihrer relativen Bedeutung.

Die Empfehlungen wurden mit den oben aufgeführten Mitarbeitenden entworfen und danach mit der zuständigen Teamleitung und der Abteilungsleitung besprochen.

7.1. Titel der Optimierungsidee

Ausgangslage: **Kurze Einordnung der Maßnahme**

Empfehlung:

- Was wollen wir umsetzen?

Weiterverfolgung: **OFFEN**

- Was wurde entschieden?