

Schlanke und klare Prozesse als Grundstein für die Digitalisierung. Klingt gut – wie macht man's?

Methoden der Prozessaufnahme & -analyse

Tiffany Kinzel, Max Gnacke

03. September 2021

Wir stellen uns kurz vor

Wir freuen uns auf das Webinar



Tiffany Kinzel

Senior Consultant



Hobby & Passion for



Max Gnacke

Consultant



Hobby & Passion for





Agenda

1	Einführung in Prozesse
2	Aufnahme des Kernprozesses: SIPOC
3	Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Prozess-Flow-Charts
4	Digitales Prozessmanagement Tool - Celonis



Agenda

1	Einführung in Prozesse
2	Aufnahme des Kernprozesses: SIPOC
3	Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Prozess-Flow-Charts
4	Digitales Prozessmanagement Tool - Celonis

Das Geschäftsprozessmanagement ist heutzutage aus modernen Unternehmensstrukturen nicht mehr wegzudenken

Einführung in Prozesse: Zitate und Fakten



“If you can't describe what you are doing in a process, you don't know what you are doing.”

W. Edwards Deming

4%

of companies measure and manage their processes, although 69% document their processes

71%

of 239 company managers say that their company success relies on business process management

“Speed is everything. It is the indispensable ingredient to competitiveness.”

Jack Welch



“If you always do what you always did you always get what you always got.”

Henry Ford

70%

boost of success rate for projects when including Business Process Management

87%

of 239 company managers say that the importance of business process management will continuously increase in future

“There is nothing so useless as doing efficiently that, which should not be done at all.”

Peter Drucker



Prozesse stellen die Wertschöpfung eines Unternehmens dar – Ziel ist es, diese kontinuierlich zu verbessern, um die Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten

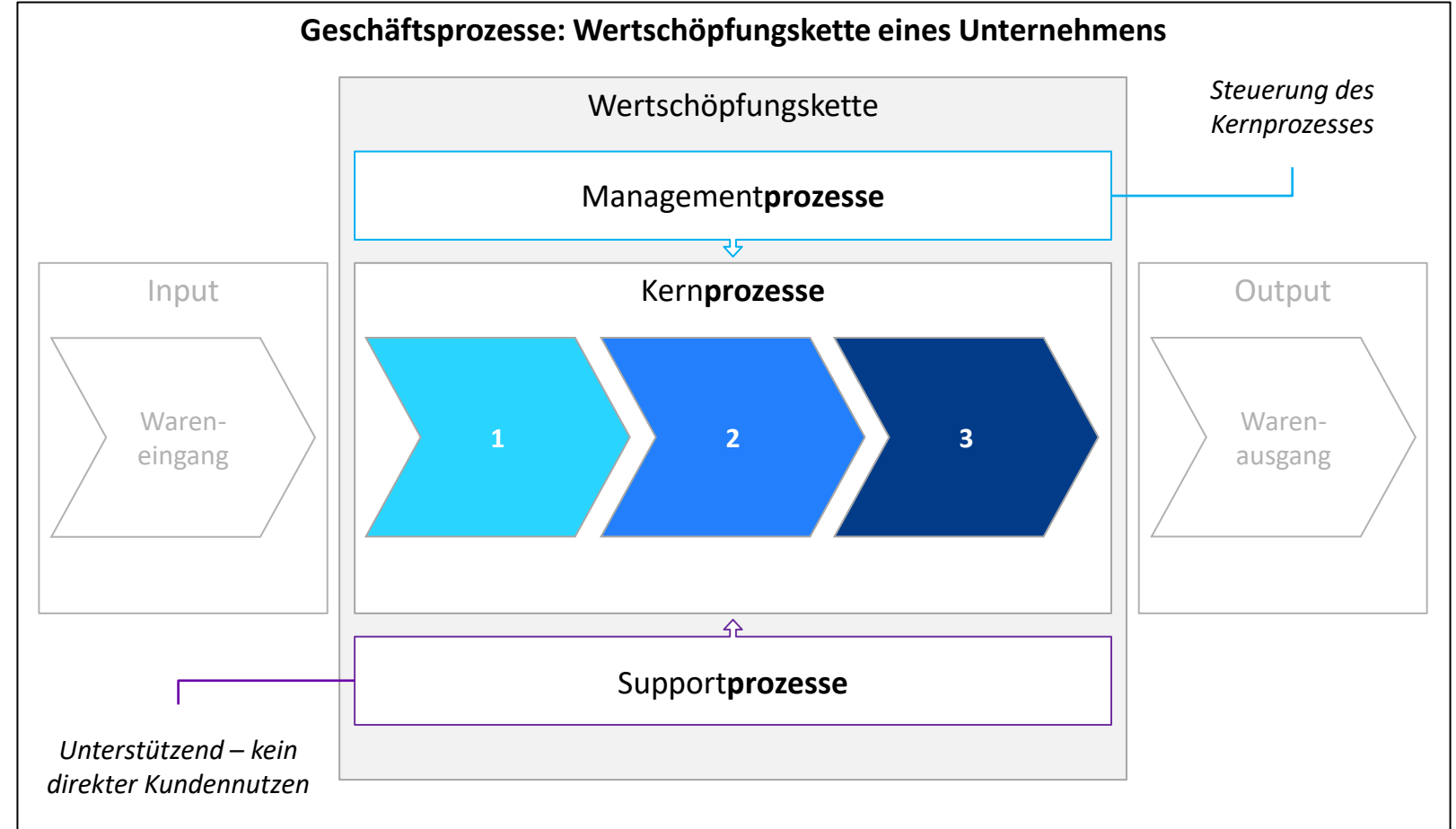
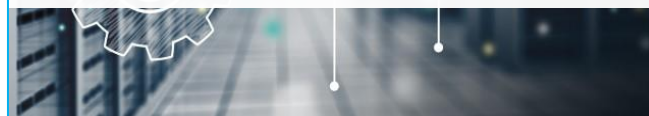
Einführung in Prozesse



Was sind Prozesse?
Prozesse sind eine Menge **logisch verknüpfter Einzeltätigkeiten**, die ausgeführt werden, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.



Was ist Prozessmanagement?
Prozessmanagement ist die systematische **Organisation und Steuerung von Prozessen**.



Prozesse stellen die Wertschöpfung eines Unternehmens dar – Ziel ist es, diese kontinuierlich zu verbessern, um die Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten

Einführung in Prozesse



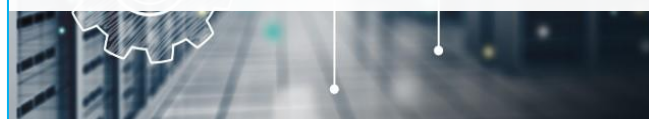
Was sind Prozesse?

Prozesse sind eine Menge **logisch verknüpfter Einzeltätigkeiten**, die ausgeführt werden, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.



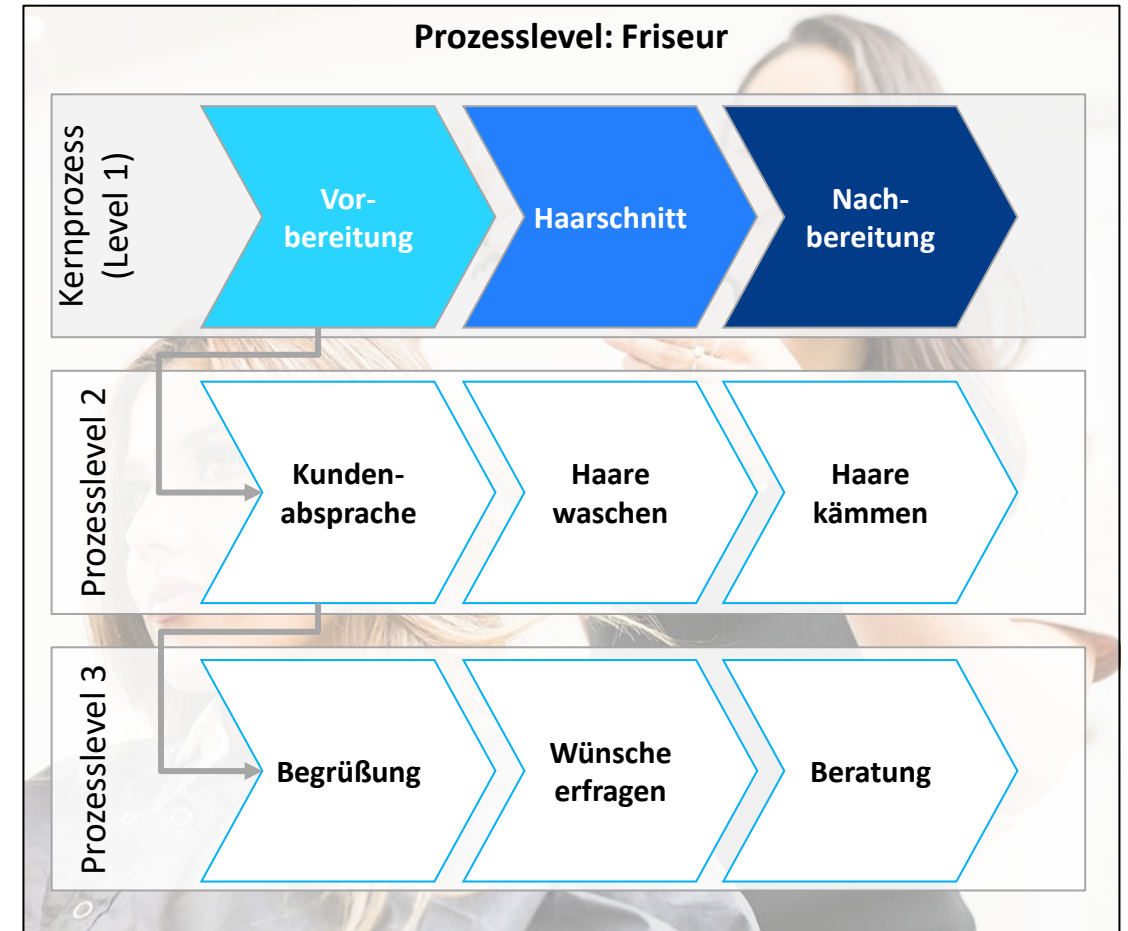
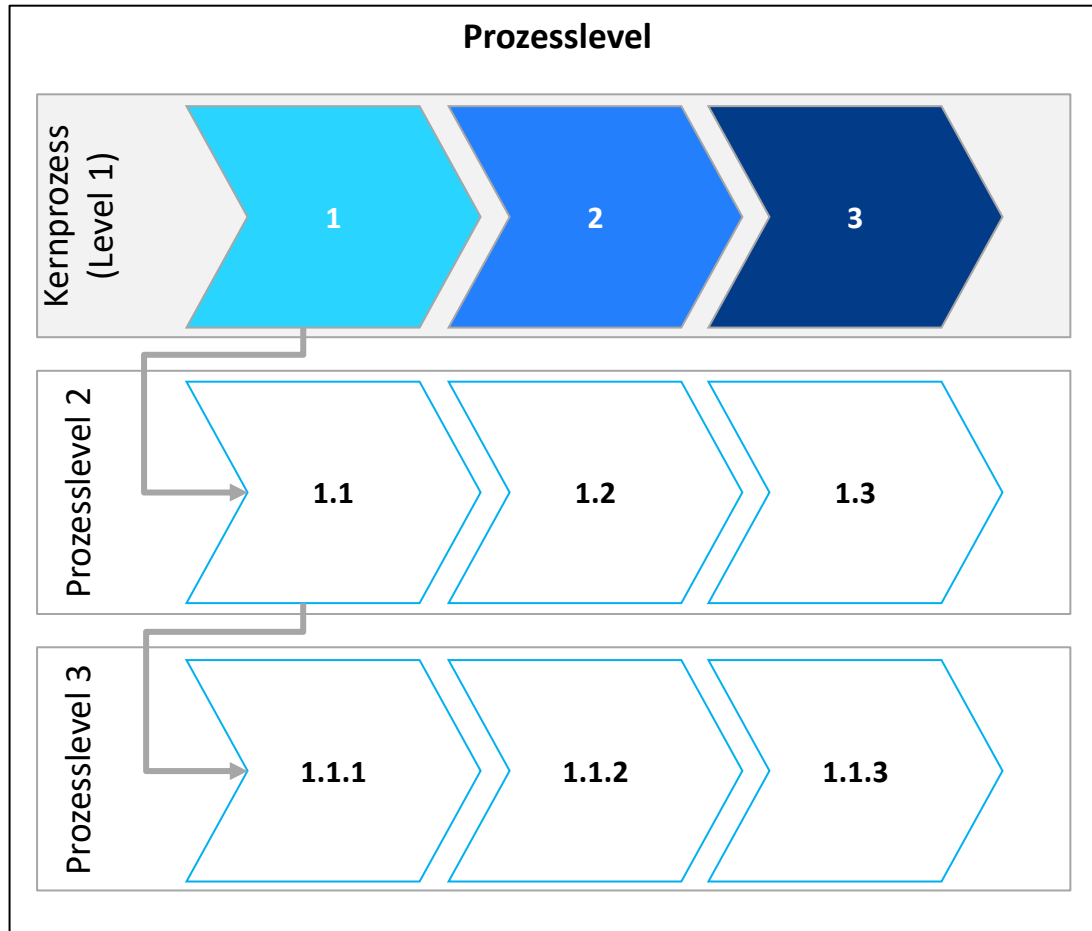
Was ist Prozessmanagement?

Prozessmanagement ist die systematische **Organisation und Steuerung von Prozessen**.



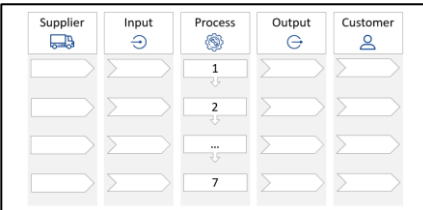
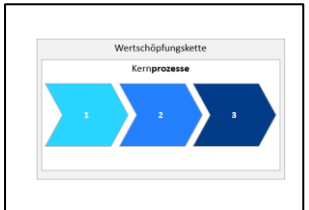
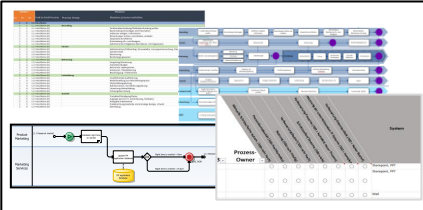
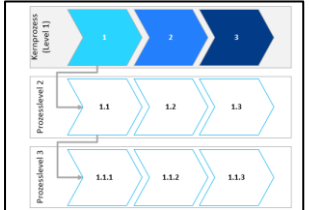
Kernprozesse lassen sich in Sub-Prozesse und Aktivitäten untergliedern, welche im Detail darstellen, was in den jeweiligen Kernprozessen passiert

Einführung in Prozesse: Prozesslevel



Methoden zur Prozessaufnahme und –analyse in verschiedenen Detaillierungsgraden helfen bei der Organisation und Steuerung von Prozessen

Einführung in Prozesse: Methoden des Prozessmanagements

		Methoden	Detaillierungsgrad
Prozessaufnahme	SIPOC	 Bildet den Prozess auf hoher Ebene ab und zeigt die grundlegenden Prozesse, Inputs, Outputs, Kunden und Lieferanten	
	BPM*	 Bildet den Prozess detaillierter ab und zeigt den Prozessablauf (Reihenfolge), Verantwortlichkeiten, Schnittstellen, usw.	
Prozessanalyse	VSM	 Stellt das höchste Maß an Details bereit und zeigt Kapazitäten, Qualitätsniveaus, Änderungszeiten und Wirkungsgrade	Alle Prozesslevel



Agenda

1

Einführung in Prozesse

2

Aufnahme des Kernprozesses: SIPOC

3

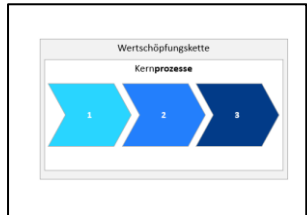
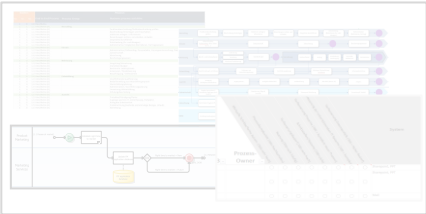
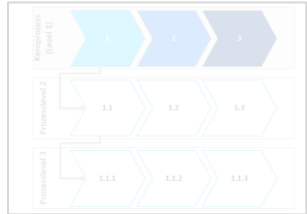
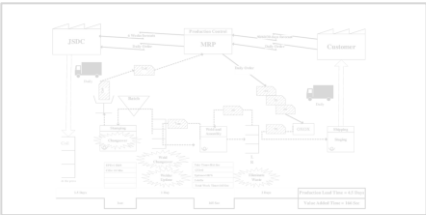
Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Prozess-Flow-Charts

4

Digitales Prozessmanagement Tool - Celonis

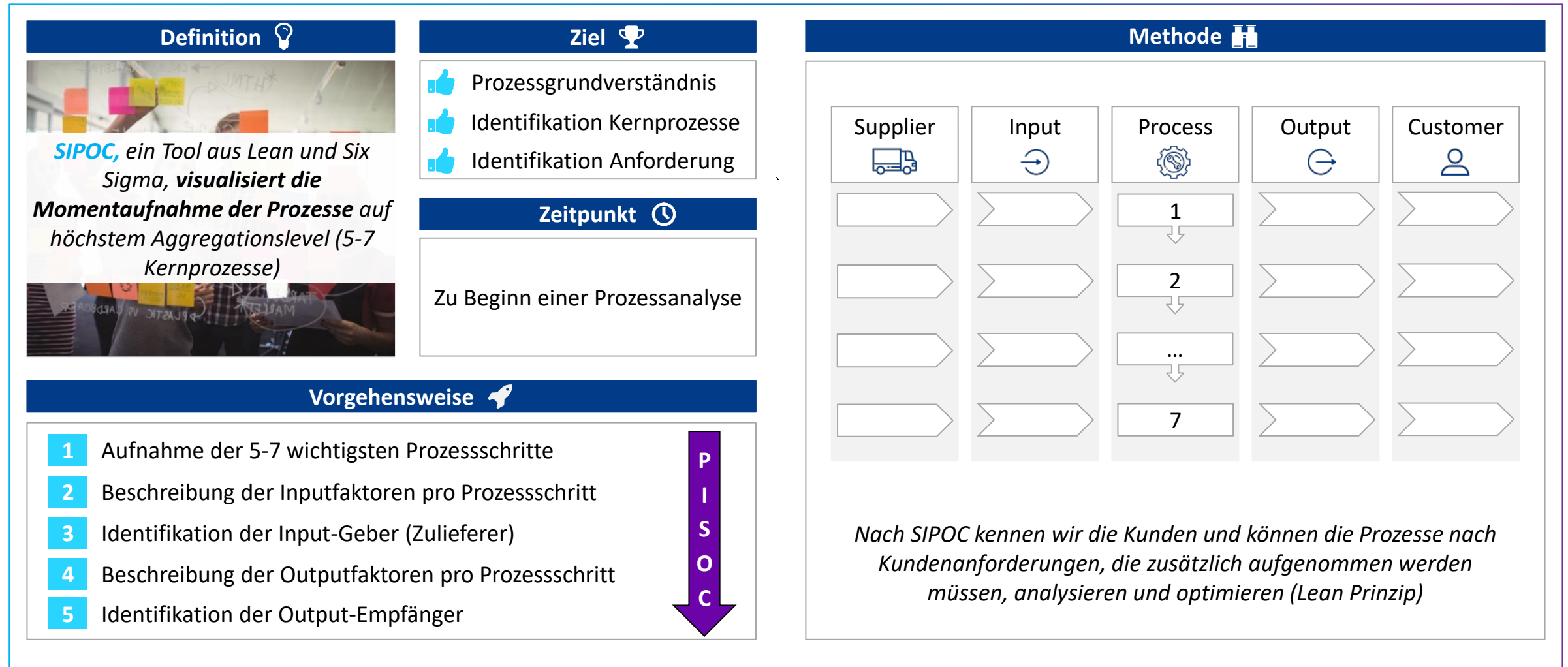
Methoden zur Prozessaufnahme und –analyse in verschiedenen Detaillierungsgraden helfen bei der Organisation und Steuerung von Prozessen

Einführung in Prozesse: Methoden des Prozessmanagements

		Methoden	Detaillierungsgrad
Prozessaufnahme	SIPOC	 Bildet den Prozess auf hoher Ebene ab und zeigt die grundlegenden Prozesse, Inputs, Outputs, Kunden und Lieferanten	
	BPM*	 Bildet den Prozess detaillierter ab und zeigt den Prozessablauf (Reihenfolge), Verantwortlichkeiten, Schnittstellen, usw.	
Prozessanalyse	VSM	 Stellt das höchste Maß an Details bereit und zeigt Kapazitäten, Qualitätsniveaus, Änderungszeiten und Wirkungsgrade	

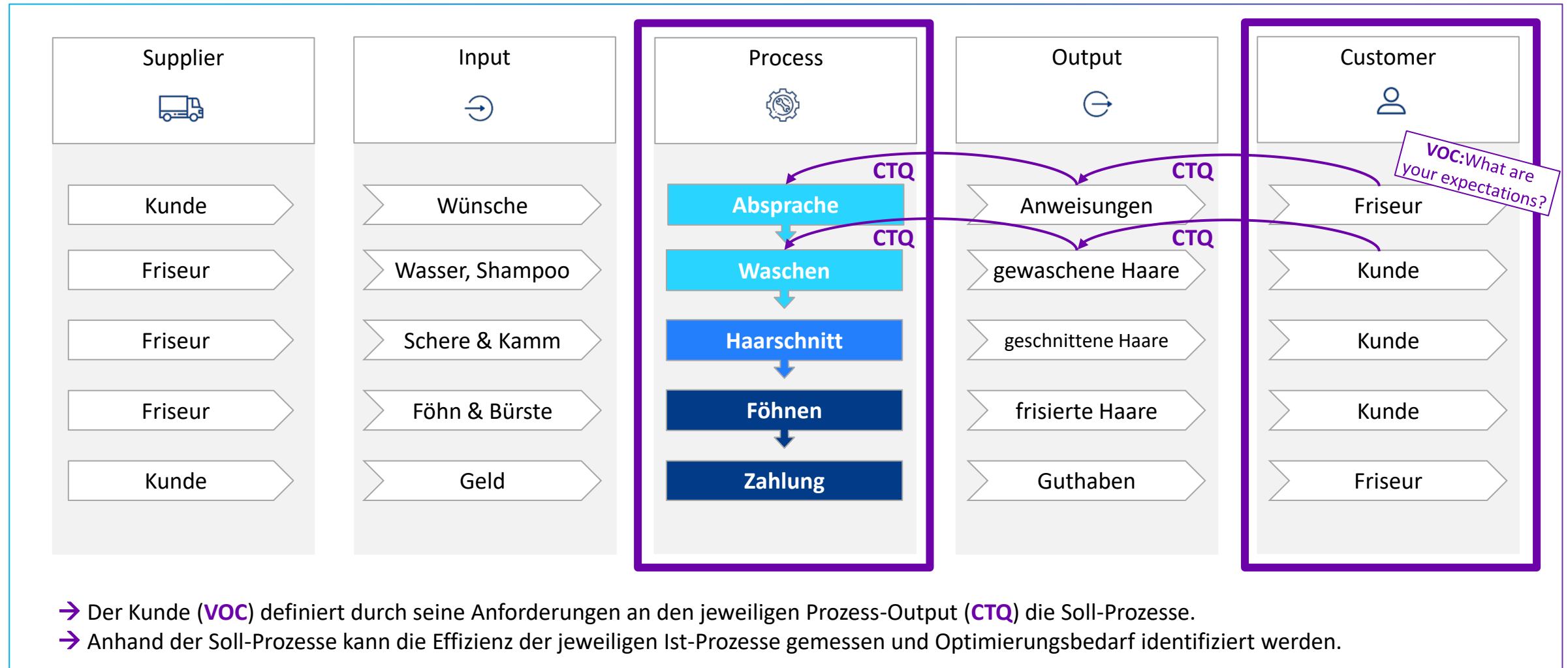
SIPOC dient der Identifikation des Kernprozesses und schafft durch die Aufnahme der Lieferanten, Inputs, Outputs und Kunden ein grundsätzliches Verständnis von dem Prozess

Aufnahme des Kernprozesses: SIPOC



SIPOC schafft Verständnis über Kernprozesse und Kunden – zur zielgerichteten Optimierung der Prozesse können nun Kundenstimmen (VOC) und Anforderungen (CTQ) aufgenommen werden

Aufnahme des Kernprozesses: SIPOC





Agenda

1

Einführung in Prozesse

2

Aufnahme des Kernprozesses: SIPOC

3

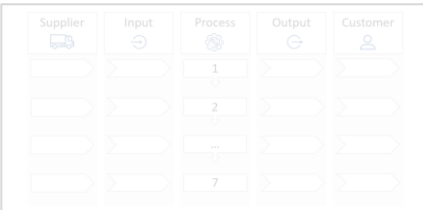
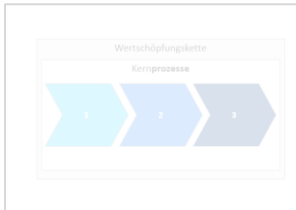
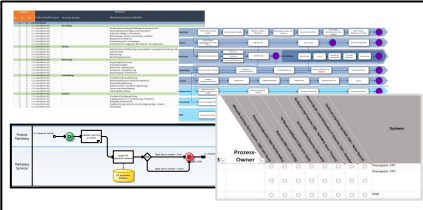
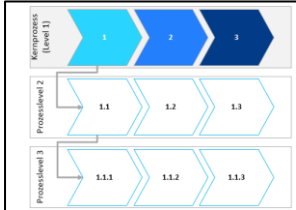
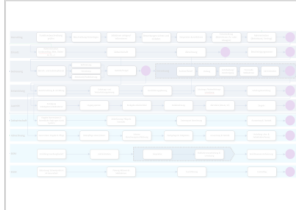
Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Prozess-Flow-Charts

4

Digitales Prozessmanagement Tool - Celonis

Methoden zur Prozessaufnahme und –analyse in verschiedenen Detaillierungsgraden helfen bei der Organisation und Steuerung von Prozessen

Einführung in Prozesse: Methoden des Prozessmanagements

		Methoden	Detaillierungsgrad
Prozessaufnahme	SIPOC	 Bildet den Prozess auf hoher Ebene ab und zeigt die grundlegenden Prozesse, Inputs, Outputs, Kunden und Lieferanten	
	BPM*	 Bildet den Prozess detaillierter ab und zeigt den Prozessablauf (Reihenfolge), Verantwortlichkeiten, Schnittstellen, usw.	
Prozessanalyse	VSM	 Stellt das höchste Maß an Details bereit und zeigt Kapazitäten, Qualitätsniveaus, Änderungszeiten und Wirkungsgrade	

Durch die detaillierte Geschäftsprozessaufnahme (Business Process Mapping) werden die Kernprozesse in ihre Bestandteile zerlegt und erste Analysen können vollzogen werden

Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Process-Flow-Charts

Siehe auch:
BE Process
Improvement Team

Definition 💡



Business Process Mapping dient der Definition, **was eine Geschäftseinheit tut, wer verantwortlich ist und wann ein Prozess abgeschlossen ist**

Ziel 🏆

- 👍 Aufnahme Sub-Prozesse
- 👍 Prozessverantwortlichkeiten
- 👍 Grundlage Optimierung

Zeitpunkt 🕒

Folgt auf die Kernprozessaufnahme (bspw. durch SIPOC)

Vorgehensweise 🚀

- 1 Erstellung einer Business-Process-Master-List (BPML)
- 2 Erstellung einer Prozesslandkarte (Visualisierung)
- 3 Validierung der IST-Sub-Prozesse
- 4 Erstellung von Process-Flow-Charts

Methoden 📁

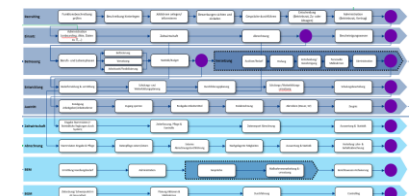
1. BPML

Auf den Kernprozessen basierende Liste zur Aufnahme der jeweiligen Sub-Prozesse

Prozess	Prozess-Struktur	Prozess-Details
Prozess 1	Prozess 1.1	Prozess 1.1.1
Prozess 2	Prozess 2.1	Prozess 2.1.1
Prozess 3	Prozess 3.1	Prozess 3.1.1

2. Prozesslandkarte

Darstellung/Visualisierung der Kern- und Subprozesse (L1-2) zur Schaffung von Prozessverständnis



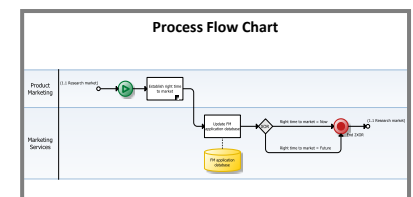
3. Validierung

Erste Analyse der IST Prozesse basierend auf den Prozessanforderungen (CTQs)

Prozess-Owner	CTQ 1	CTQ 2	CTQ 3	CTQ 4	CTQ 5	CTQ 6	CTQ 7	CTQ 8	CTQ 9	CTQ 10
Prozess 1										
Prozess 2										
Prozess 3										

4. Process-Flow-Charts

Graphische Darstellung des Zusammenhangs der Aktivitäten (L3-n) & der Verantwortlichkeiten



Eine Business Process Master List (BPML) dient der detaillierten Listung aller Sub-Prozesse einschließlich der Aktivitäten.

Detaillierte Prozessaufnahme: **BPML**, Prozesslandkarte, Validierung, Process-Flow-Charts

1. BPML

Auf den Kernprozessen basierende Liste zur Aufnahme der jeweiligen Sub-Prozesse

Vorgehensweise

- 1 Auflistung der identifizierten Kernprozesse (Bspw. Excel)
- 2 Workshop zur Erarbeitung der Sub-Prozessschritte (2-n)
- 3 Komplettierung der Liste mit Workshop-Ergebnissen

Tools



Excel



Workshop



SIPOC

Beispiel Friseur

Kernprozess (Level 1)

Prozesslevel 2

Prozesslevel 3

1. Absprache

1.1 Begrüßung

1.1.1 ...

1.1.2 ...

1.2 Wunschaufnahme

1.2.1 ...

1.2.2 ...

2. Waschen

2.1 Haare shampooonieren

2.1.1 ...

2.1.2 ...

2.2 Haare spülen

2.2.1 ...

2.2.2 ...

3. Haarschnitt

3.1 Grundlänge schneiden

3.1.1 ...

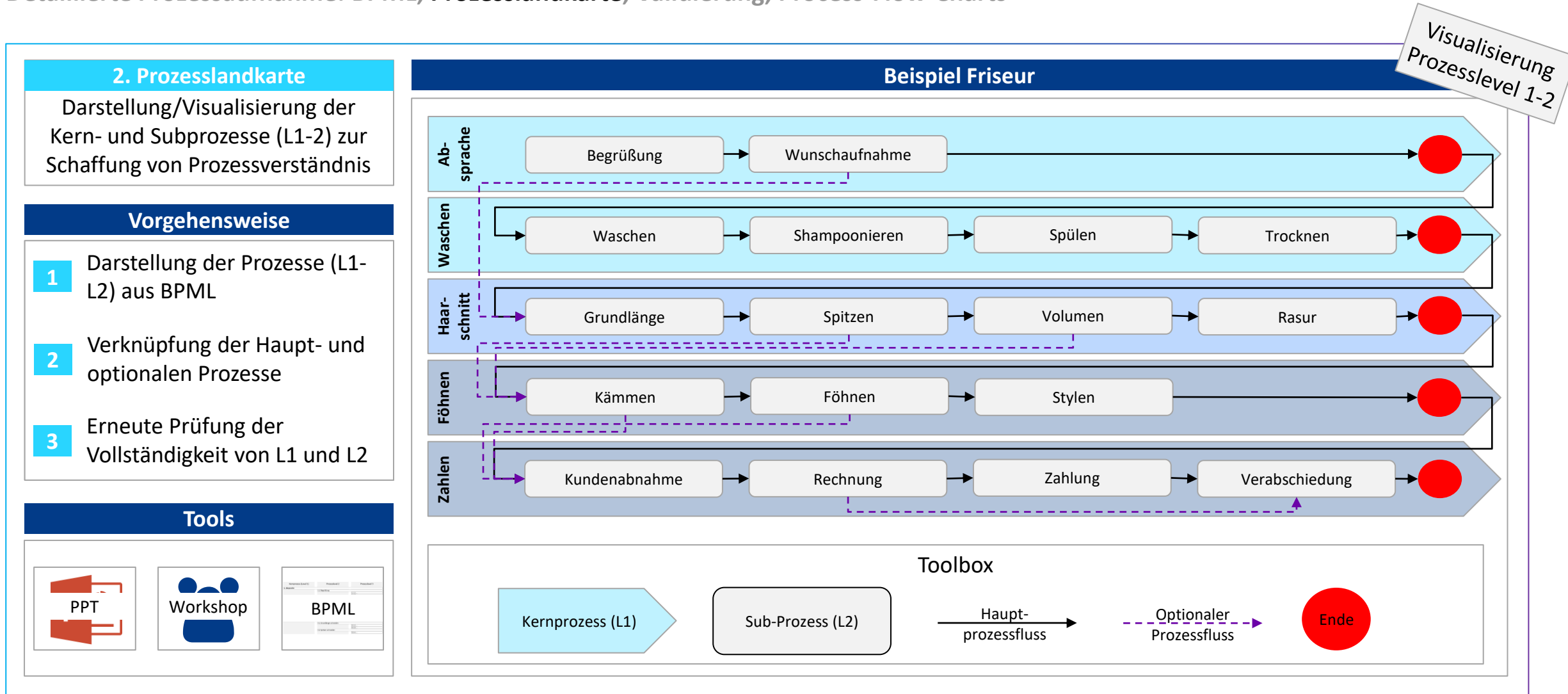
3.1.2 ...

3.2 Spitzen schneiden

3.2.1 ...

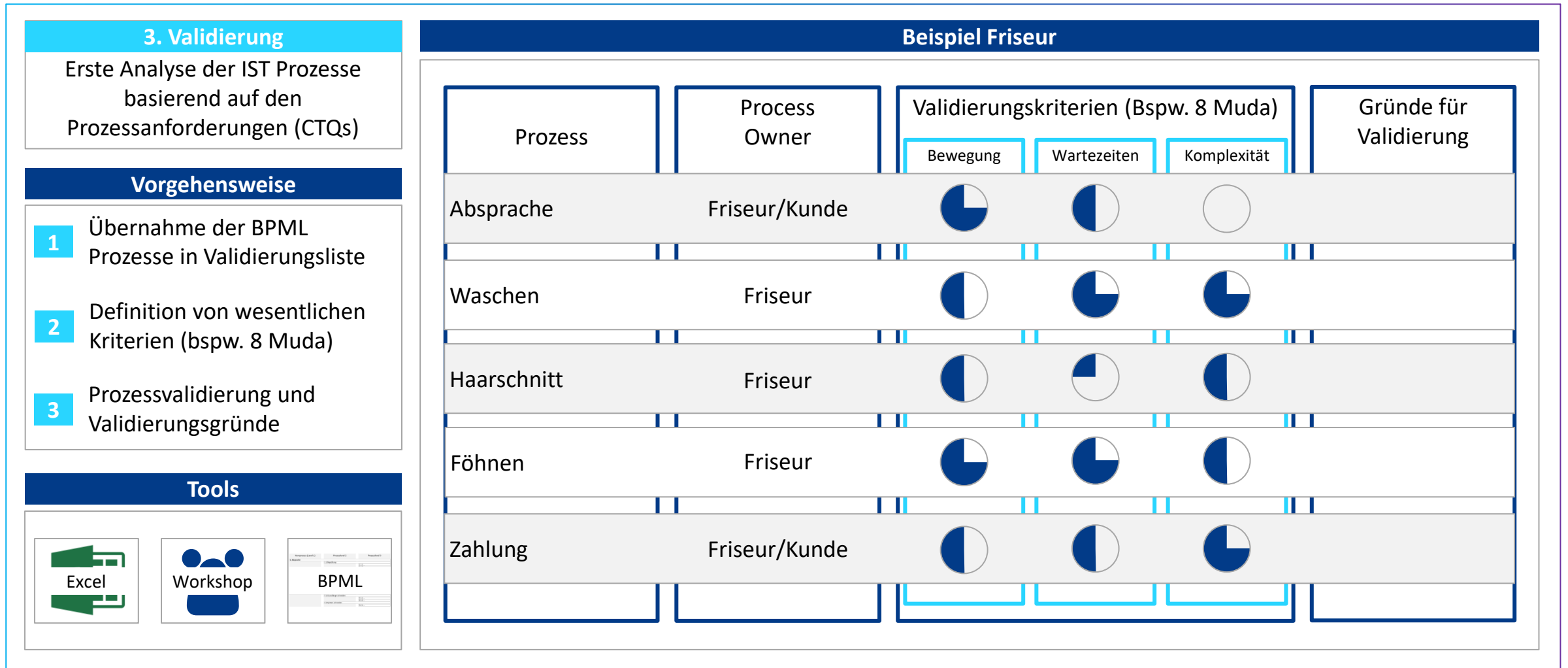
Die Prozesslandkarte stellt in der Regel die Kernprozesse und Subprozesse Level 2 in einem Fluß dar und dient u.a. der Visualisierung

Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Process-Flow-Charts



Die Validierungsliste legt einen ersten Grundstein für die auf der Prozessaufnahme basierende Analyse und Optimierung

Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, **Validierung**, Process-Flow-Charts



Process-Flow-Charts stellen alle Subprozesse und die jeweiligen Verantwortlichkeiten inkl. Entscheidungspfade dar

Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Process-Flow-Charts

Visualisierung
Aktivitätenlevel

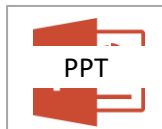
4. Process-Flow-Charts

Graphische Darstellung des Zusammenhangs der Aktivitäten (L2-n) & der Verantwortlichkeiten

Vorgehensweise

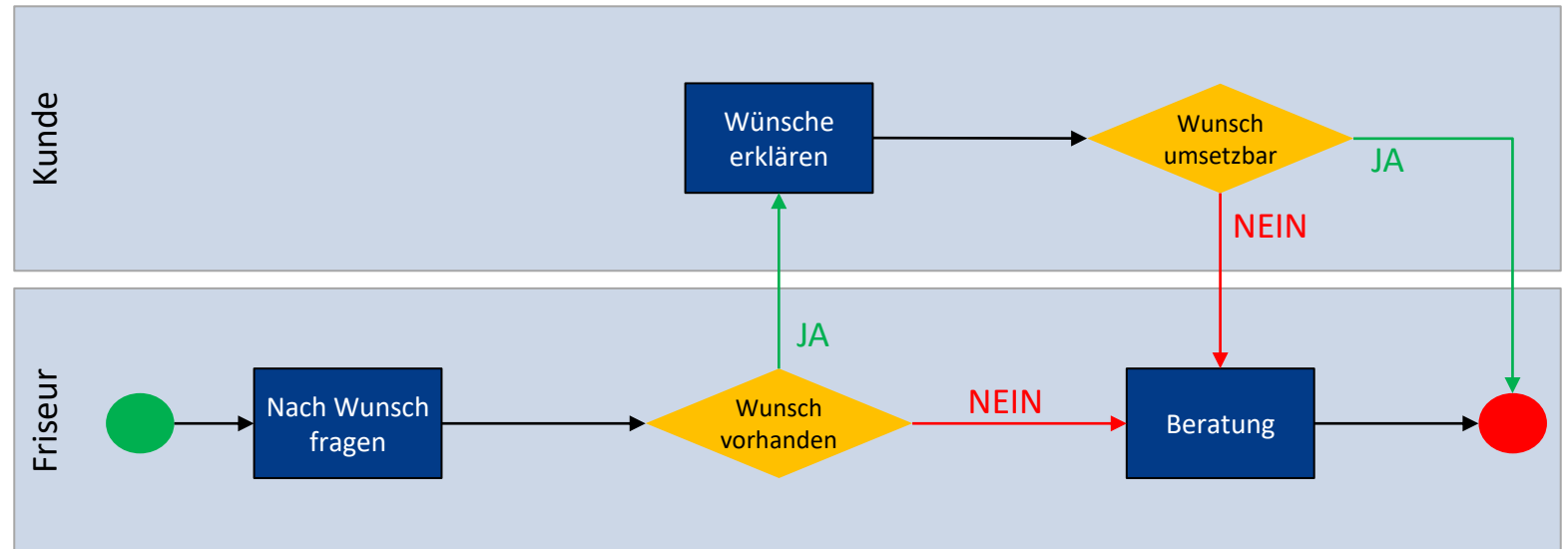
- 1 Auflistung der identifizierten Kernprozesse (Bspw. Excel)
- 2 Workshop zur Erarbeitung der Sub-Prozessschritte (2-n)
- 3 Komplettierung der Liste mit Workshop-Ergebnissen

Tools

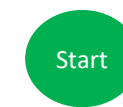
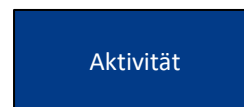
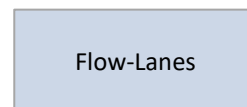


Beispiel Friseur

1. Absprache: 1.2 Wunschaufnahme



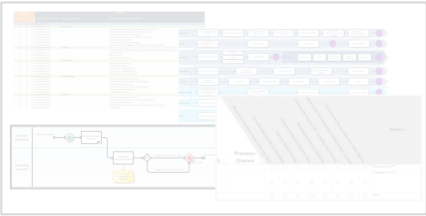
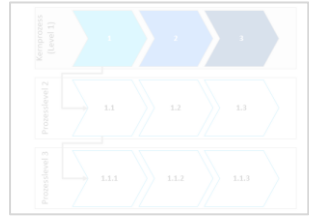
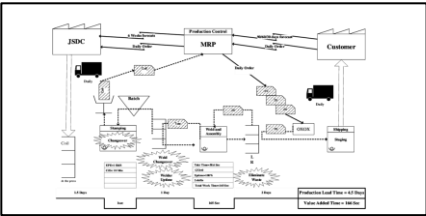
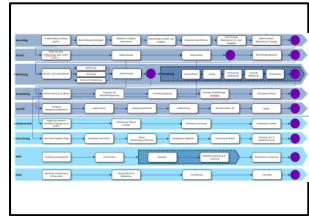
Toolbox



>50 weitere
Tools

Methoden zur Prozessaufnahme und –analyse in verschiedenen Detaillierungsgraden helfen bei der Organisation und Steuerung von Prozessen

Einführung in Prozesse: Methoden des Prozessmanagements

	Methoden	Detaillierungsgrad
Prozessaufnahme	SIPOC  Bildet den Prozess auf hoher Ebene ab und zeigt die grundlegenden Prozesse, Inputs, Outputs, Kunden und Lieferanten	
	BPM*  Bildet den Prozess detaillierter ab und zeigt den Prozessablauf (Reihenfolge), Verantwortlichkeiten, Schnittstellen, usw.	
Prozessanalyse	VSM  Stellt das höchste Maß an Details bereit und zeigt Kapazitäten, Qualitätsniveaus, Änderungszeiten und Wirkungsgrade	



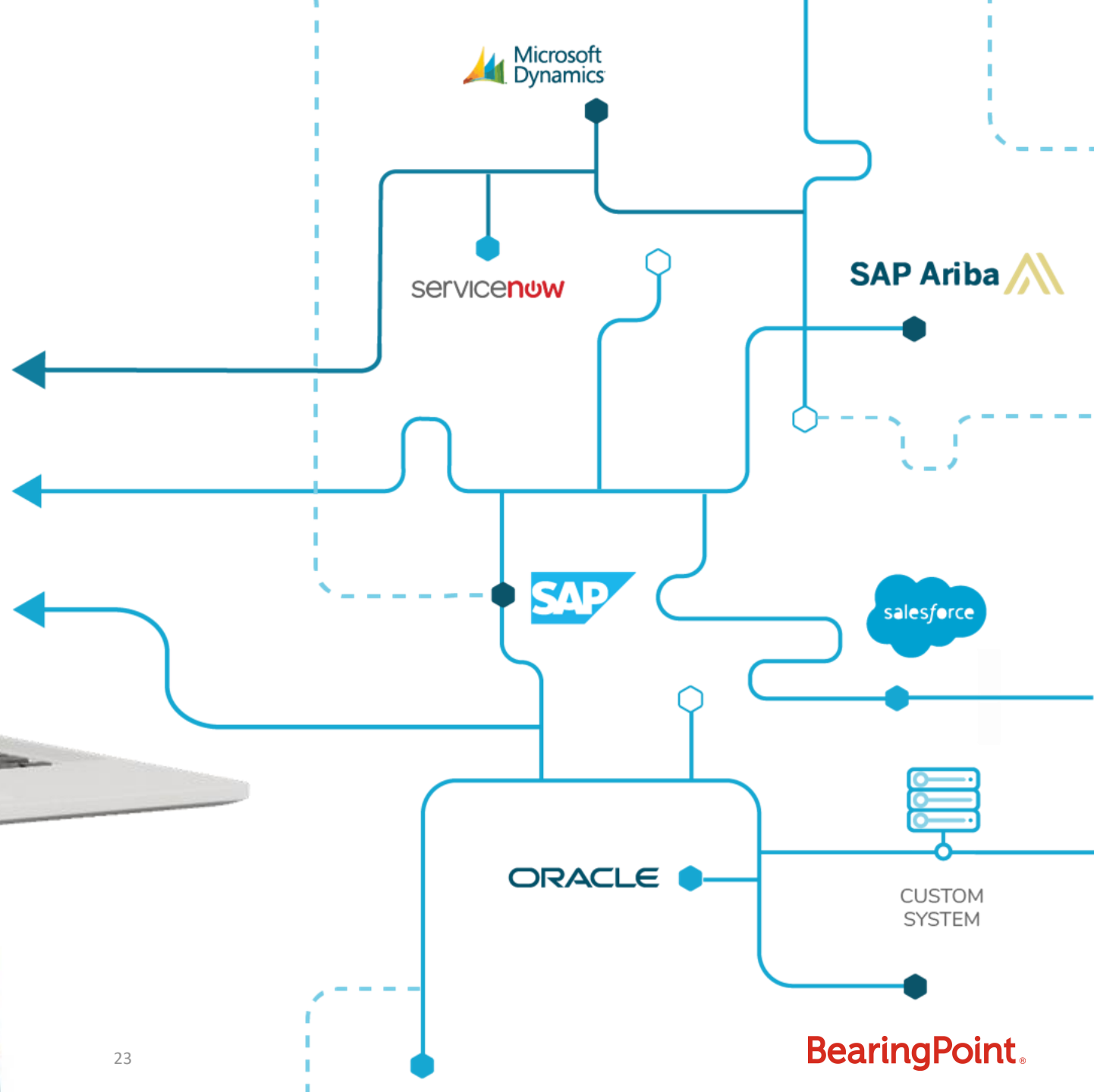
Agenda

1	Einführung in Prozesse
2	Aufnahme des Kernprozesses: SIPOC
3	Detaillierte Prozessaufnahme: BPML, Prozesslandkarte, Validierung, Prozess-Flow-Charts
4	Digitales Prozessmanagement Tool - Celonis

PROCESS MINING TECHNOLOGY



Celonis' Process Mining technology visualizes the actual process and leverages AI-powered analysis capabilities for improving your business.



BearingPoint.

Prozessoptimierungskreislauf

Wissen

der Kapazität, Lücken identifizieren und erkennen, wie Ihre Prozesse wirklich laufen

Anbinden

zu Quellsystemen und Umwandlung von Daten in Ereignisprotokolle



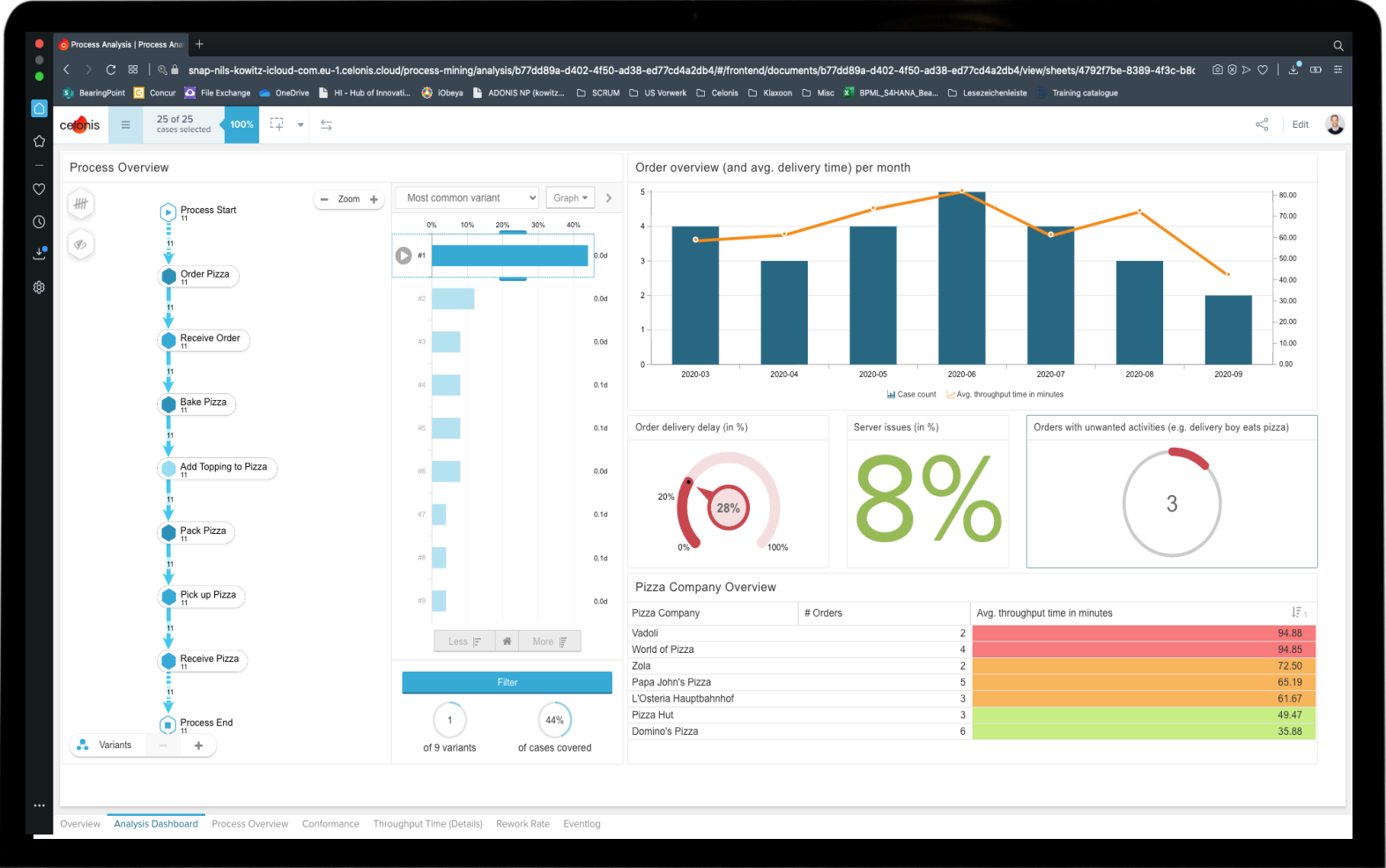
Messen

Welche Lücken die größten Auswirkungen haben, und wie sie am besten geschlossen werden können

Handeln

Um Lücken in Echtzeit zu beseitigen, und Ihre Kapazität freizusetzen

Live Demo Celonis Snap



XLSX / CSV

Pizza example

Google Sheets

Danke für die Aufmerksamkeit

Q&A



Bei Fragen, melden Sie sich gerne direkt bei uns!

BearingPoint®

TIFFANY KINZEL

BearingPoint

Karl-Arnold-Platz 1
40474 Düsseldorf
Germany

T +49 211 17143 4201

M +49 151 17608682

www.bearingpoint.com

tiffany.kinzel@bearingpoint.com

BearingPoint®

MAXIMILIAN GNACKE

BearingPoint

Pfingstweidstrasse 60
8005 Zürich
Switzerland

T +41432996546

M +41793515488

www.bearingpoint.com

maximilian.gnacke@bearingpoint.com

BearingPoint®