MUSTERBERICHT · PROZESSMANAGEMENT UND BPMN

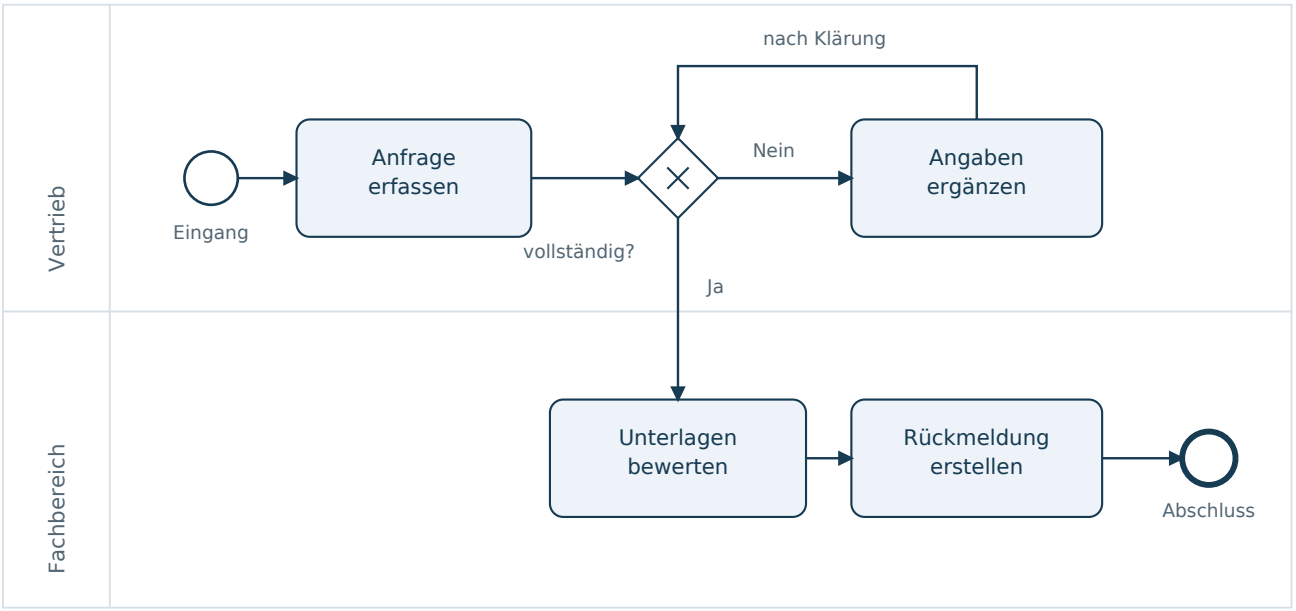
Prozessaufnahme Anfragebearbeitung

> **Fiktives Muster:** Unternehmen, Daten, Beobachtungen und Maßnahmen sind für dieses Beispiel konstruiert. Sie zeigen Aufbau und Arbeitsweise eines möglichen Ergebnisses.

1. Aufgabe und Betrachtungsgrenze

Das Beispiel zeigt den Ablauf vom Eingang einer Anfrage bis zur fachlichen Rückmeldung. Zwei interne Rollen sind beteiligt: Vertrieb und Fachbereich. Angebotserstellung, Vertragsabschluss und technische Umsetzung liegen außerhalb der Betrachtung.

2. Beispiel eines BPMN-Prozessmodells



Kreise kennzeichnen Beginn und Ende. Abgerundete Rechtecke stellen Aufgaben dar. Die Raute verzweigt den Ablauf abhängig davon, ob die benötigten Angaben vollständig vorliegen. Die Linien zwischen den Aufgaben zeigen die Reihenfolge.

3. Befund aus der konstruierten Aufnahme

Die erforderlichen Eingangsangaben sind im Ist-Ablauf nicht einheitlich festgelegt. Dadurch wird im Beispiel dieselbe Information durch mehrere Personen angefragt. Ein verbindlicher Übergabepunkt an den Fachbereich fehlt.

PROZESSMANAGEMENT UND BPMN · FORTSETZUNG

4. Zuständigkeiten im Soll-Ablauf

Schritt	Verantwortung	Ergebnis
Anfrage erfassen	Vertrieb	Eindeutige Vorgangsnummer und Ansprechpartner
Vollständigkeit prüfen / ergänzen	Vertrieb	Erforderliche Angaben liegen für die Fachprüfung vor
Unterlagen bewerten	Fachbereich	Dokumentierte fachliche Einschätzung
Rückmeldung erstellen	Fachbereich	Abgestimmte Antwort zum betrachteten Anliegen

5. Vorschläge zur Verbesserung

Eine kurze Eingangsliste definiert die benötigten Angaben. Vor der Übergabe wird deren Vorliegen geprüft. Für Rückfragen werden Verantwortung und Ablage im Vorgang festgelegt. Die genaue Liste muss zum tatsächlichen Prozess passen.

6. Übergabe und Abstimmung

Das Prozessmodell wird mit den Beteiligten auf Vollständigkeit und Verständlichkeit geprüft. Ein reales Projekt kann zusätzlich das bearbeitbare Modell, eine Rollenübersicht und eine Liste offener Schnittstellen umfassen.

7. Grenzen des Musters

Das Diagramm ist ein vereinfachtes Modell eines fiktiven Ablaufs. Es ist keine Darstellung eines Kundenprozesses und kein ausführbarer Workflow. Sonderfälle und Systemdetails wurden für das Beispiel bewusst begrenzt.