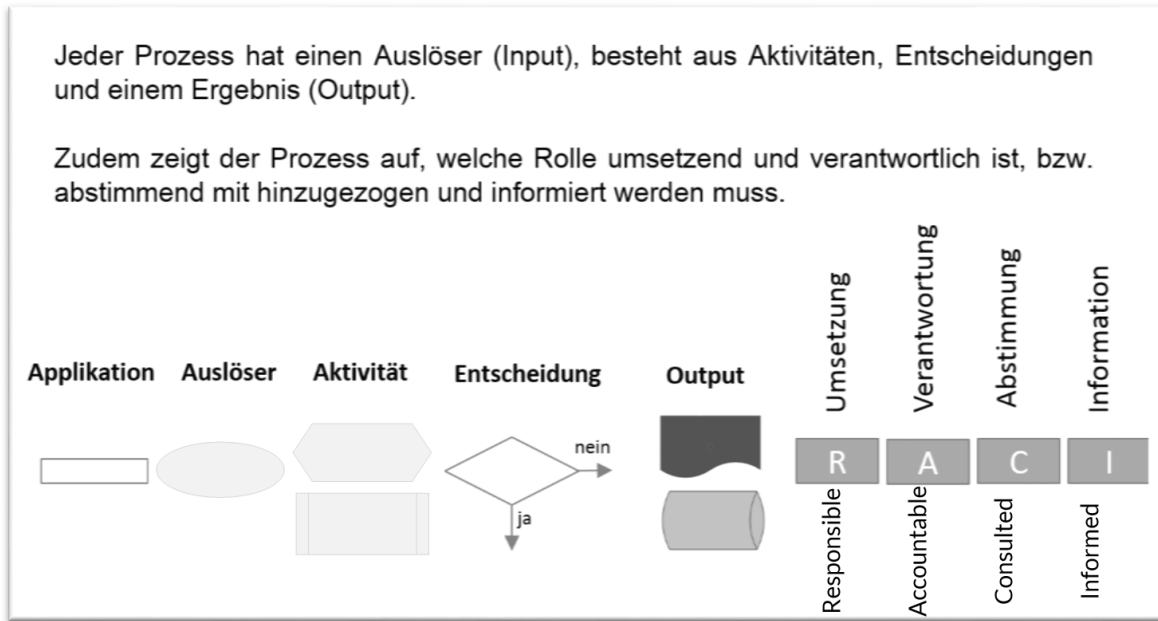


Leitfaden Prozess-Modellierung

für mehr Prozess-Klarheit und die Chance der Integration von Kundenperspektive

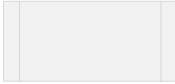
1. Prozesse verstehen – Ihre Legende



2. Erläuterungen, Hinweise & Tipps

- Mit „Applikation“ ist das System gemeint, in dem der jeweilige Prozessschritt stattfindet (z.B. im ERP oder CRM System, per Mail oder per Word/Excel).
- Vergeben Sie eine Prozessüberschrift, optimalerweise aus Subjekt/Verb, z.B. Online-Shop Registrierung durchführen, Serviceanliegen bearbeiten, Kunde erfassen, Reklamation erfassen & bearbeiten
- Entscheiden Sie im Vorfeld, aus welcher Perspektive Sie den Prozess dokumentieren wollen: aus interner Unternehmens-Sicht oder aus der Kundenperspektive (bei der Kundenperspektive empfehlen wir die Entwicklung einer Customer Journey, um das Handeln und die Bedürfnisse des Kunden zu verstehen und zu analysieren)
- Der Prozess ist in horizontalen Reihen/Zeilen zu lesen, d.h. jeweils von links nach rechts. Damit finden Sie diejenigen Prozessschritte in einer Reihe/Zeile, die in einer gleichen Applikation stattfinden oder den selben Verantwortlichen besitzen. Wechselt dieser Parameter, müssen Sie in die nächste Prozess-Reihe/Zeile wechseln.

- Beginnen Sie mit einer nicht zu detaillierten Aneinanderreihung der Aktivitäten. Feinjustierung geht später immer noch. Notieren Sie lieber noch Hinweise und Erläuterungen zum jeweiligen Prozess-Schritt, um Infos festzuhalten.
- Formulieren Sie Ihre Aktivitäten immer aktiv, bspw. „Kunde erfassen, Bestätigung versenden, E-Mail erhalten.“
- Eine Aktivität kann ein Absprungpunkt in einen komplett anderen Prozess sein. Markieren Sie diesen Absprung mit folgendem Shape:



Das Shape lässt erkennen, dass für Detailinformationen ein weiterer Prozess zur Verfügung steht.