

	Name	Datum
Prozess		
Interviewer		
Interview-Partner		
I. Interview		Erfolgte am:
Reevaluation		Erfolgte am:
Definitive Eingabe		Erfolgte am:

Vorbereitung Interview

Ein Schlüsselfaktor für die effiziente und qualitative Prozesserhebung ist die sorgfältige Vorbereitung des Interviews. Der Interviewpartner muss vom Interviewer oder seinem Vorgesetzten genau und offen über die Gründe der Prozesserfassung im Voraus informiert werden. Damit vermeidet man Verweigerung, Frust oder Falschinformationen.

Nr.	Beschreibung	Bemerkungen	check
1.1.	Interview ankündigen (wer, warum, wie)	Per Mail, Telefon oder persönlich, mit Angabe der Gründe und des geplanten Vorgehens	
1.2	Interview-Termin festlegen	Datum, Zeit, Ort (wenn möglich am Arbeitsplatz des Interviewpartners), ev. mit Detail-Agenda	
1.3	Prozessabgrenzung festlegen	Aus übergeordneter Sicht ist vorgängig der Prozess wie folgt abzugrenzen: <ul style="list-style-type: none"> o Prozessname (ev. Nummer, Kennung usw.) o Prozessverantwortlicher (im Minimum, wer weiss im Detail Bescheid) o Ereignis (Input, was stösst den Prozess an) o Erwartetes Ergebnis (Output, was ist das Resultat nach Durchlauf) o Eventuelle Teilergebnisse 	
1.4	Referenz-Unterlagen bereitstellen	Auftrag zum Interview resp. Projekt, Terminabsprache, ev. Agenda, Organigramm, Prozesslandkarte, Beispielprozess, diese Checkliste	
1.5	Arbeitsunterlagen bereitstellen	Notizblock, ev. Flipchart	

Interview durchführen

Das Interview wird direkt am Arbeitsplatz des Interview-Partners durchgeführt. So stehen alle Unterlagen, EDV-Applikationen und andere Hilfsmittel sofort im Zugriff. Der Prozess wird Arbeitsschritt um Arbeitsschritt durchgegangen und auf dem Notizblock aufgezeichnet (Ablaufdiagramm) und nachvollziehbar beschrieben (Stellen, Rollen, Aufgaben, Hilfsmittel, ev. Detailbeschreibungen zur Aufgabe).

Nr.	Beschreibung	Bemerkungen	check
2.1	Interview einleiten	Begrüssung, Bedanken für Mitarbeit, noch mal auf Grund eingehen (Projekt, Auftrag usw.) kurzer Abriss des Vorgehens aufzeigen.	
2.2	Prozessabgrenzung hinterfragen	Ist die vorangegangene P-Abgrenzung in den Augen des Interview-Partners richtig und sinnvoll. Abweichungen notieren, keine Diskussion!	
2.3	Prozessflow aufzeichnen (Entwurfsskizze)	Jeden einzelnen Arbeitsschritt grafisch aufzeichnen und grob Stellen / Rollen / Maschine und Aufgaben (Objekt / Verrichtung) pro Aufgabe notieren. Zuerst ganzen Prozess skizzieren, Diskussion und/oder Korrekturen erst im zweiten Durchgang!	
2.4	Prozessskizze überprüfen (1. Durchlauf)	<ul style="list-style-type: none"> o Alle Aufgaben und Aufgabenträger notiert? o Sequenz logisch und zeitlich abfolgend? o Prüfaufgaben immer vor Entscheidung? o Entscheidungen digital (ja, nein)? o Auch externe Aufgabenträger erfasst (Kurier, Archiv, Post usw.)? Korrekturen/Ergänzungen an P-Skizze machen, es muss für beide Parteien sinnvoll, logisch und verständlich sein!	
2.5	Hilfsmittel zuordnen	Hilfsmittel den einzelnen Arbeitsschritten zuordnen: <ul style="list-style-type: none"> o Checklisten, Ausfüllmuster, referenzierbare Detailbeschreibungen, Weisungen, Verträge o Spezielle Werkzeuge (EDV-Applikationen, Geräte, Kommunikationsmittel....) o Spezielle Informationen (Börsenkurs, Gesetzestexte, Baupläne, Konzeptreferenzen, Muster...) 	
2.6	Details beschreiben	Braucht es Detailbeschreibungen zu einzelnen Arbeitsschritten? Wenn ja, kurz notieren Merksatz: So viel wie nötig, so wenig wie möglich! Gibt es bekannte Kenn-/Messgrößen zu den Aufgaben und Entscheidungen (Zeit, Geld, Budgetzahlen, Kompetenzstufen..)?	
2.7	Schnittstellen notieren	Interne, externe Stellen/Rollen, Medienbrüche, Organisationseinheiten, EDV-Systeme.... Merksatz: Notieren wenn relevant, sonst in Stellen/Rollen-Definition resp. Hilfsmittel einbinden.	
2.8	Prozessskizze überprüfen (2. Durchlauf)	<ul style="list-style-type: none"> o Aufgabenträger, Aufgaben, Entscheidungen, Hilfsmittel, Detailinformationen, Kenngrößen notiert?? o Markante Schnittstellen notiert? o Unklarheiten zwecks Rückfragen notiert? Korrekturen/Ergänzungen an P-Skizze machen, es muss für beide Parteien sinnvoll, logisch und verständlich sein!	
2.9	Interview abschliessen	Bedanken für Mitarbeit, Termin für Reevaluation festlegen, Kontaktkoordinaten austauschen, verabschieden.	

Prozess mit SCODi 4P modellieren (erste Version)

Die Prozessskizze wird nun so schnell wie möglich (weil noch aktuell im Kurzzeitgedächtnis!) in SCODi 4P eingegeben.

Nr.	Beschreibung	Bemerkungen	check
3.1	Prozess abgrenzen	Name, Owner, Ereignis, Ergebnis(se) [Fenster DokInfo]	
3.2	Prozess „malen“ (siehe Symboldefinition)	Symbole gem. Skizze setzen und verknüpfen [Fenster Prozess Flow]	
3.3	Aufgabenträger zuordnen	Stammdaten und/oder nur Text	
3.4	Aufgaben definieren	Nach Objekt und Verrichtung (z.B. Brief schreiben, Vertrag prüfen) mittels Stammdaten und/oder Text	
3.5	Hilfsmittel zuordnen	Stammdaten, Links zu SCODi-Dokumente auf Symbol setzen	
3.6	Detailinformationen eingeben	Aufgabenbeschreibungen, Entscheidungen, Freitexte, ev. Piktogramme usw.	
3.7	Prozess speichern	[Speichern] Der Prozess sollte weiterhin im Entwurfsstadium bleiben (noch nicht in Struktur einbinden)	
3.8	Prozess überprüfen	Komplett, entspricht der Prozessskizze, verständlich?	
3.9.1	Prozess ausdrucken	Papierversion für Reevaluation mit Interview-Partner erstellen [Drucken]	
3.9.2	Reevaluation planen	Persönlicher Termin mit Interview-Partner absprechen, Prozess-Printout, Prozessskizze und andere Unterlagen bereitstellen	

Prozessentwurf mit Interviewpartner reevaluierten (erste Version)

Mit der ersten Version des mit SCODi 4P dokumentierten Prozesses werden nun Verständnisprobleme, Detailinformationen, Links zu Hilfsmittel und Korrekturen/Ergänzungen mit dem Interview-Partner abgeglichen. Der reevaluierte Prozess muss danach der IST-Situation entsprechen (wird quasi vom Interview-Partner „abgenommen“) und hat eine definierte Gültigkeit für die allfällige Weiterbearbeitung resp. für die Optimierung.











Nr.	Beschreibung	Bemerkungen	check
4.1	Reevaluation einleiten	Begrüssung, Bedanken für Mitarbeit, kurze Einführung in die Symbole und die Darstellung anhand des Prozessentwurfs	
4.2	Prozessentwurf prüfen	<ul style="list-style-type: none"> o Wurde der Prozess richtig dokumentiert? o Hat sich etwas verändert? o Stimmen die Entscheidungskriterien? o Gibt es noch weitere Hilfsmittel? 	
4.3	Hilfsmittel-Links notieren	Hilfsmittel, welche für alle verfügbar sind, werden nun als Link notiert (wenn nicht schon im ersten Durchlauf geschehen).	
4.4	Detailinformationen zu Aufgaben prüfen	Ist es sinnvoll, weitere Aufgabenbeschreibungen zu detaillieren. Der Interviewpartner kann dies selber machen (z.B. in Word)	
4.5	Prozess „abnehmen“	Der Interview-Partner bestätigt die Richtigkeit und Gültigkeit des IST-Prozesses, ev. mit seiner Unterschrift	
4.6	Reevaluation abschliessen	Bedanken für Mitarbeit, weiteres Vorgehen skizzieren (was passiert wann und wo mit „seinem“ Prozess), verabschieden.	

Prozess definitiv dokumentieren



Nach der Reevaluation bekommt der Prozessentwurf den Status IST-Prozess. Die Änderungen / Anpassungen werden nun ins System übertragen und das Layout den Bedürfnissen angepasst. Es ist sinnvoll, alle Arbeitsunterlagen aus dem Interview temporär zu archivieren, mindestens so lange, wie ein Nachvollzug nötig ist.

Nr.	Beschreibung	Bemerkungen	check
5.1	Änderungen/Ergänzungen übernehmen	Die nach der Reevaluation angezeigten Änderungen und Ergänzungen in SCODi 4P übertragen.	
5.2	Links eingeben	Die Links zu den Hilfsmitteln (URL, Netzwerkpfade usw.) in Stammdaten resp. als externe Links eingeben und austesten.	
5.3	Detailinformationen zu Aufgaben ergänzen	Wenn nötig und sinnvoll werden noch weitere Informationen zu den Aufgaben eingegeben resp. via Copy-Paste vom Worddokument des Interviewpartners übernommen.	
5.4	Layout anpassen	Wenn nötig und sinnvoll kann nun das Layout des Prozesses noch angepasst werden.	
5.5	IST-Prozess strukturieren	Der Prozess wird nun aus dem Entwurfsbereich in die bestehende Struktur übernommen und via Redaktionspendenz publiziert.	
5.6	Unterlagen ablegen	Alle relevanten Unterlagen aus dem Interview (Prozessskizze, Prozessentwurf, Detailinfos usw.) werden zwecks Nachvollzug abgelegt.	


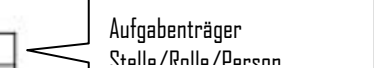

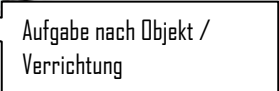
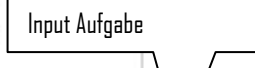

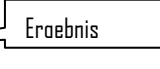
Symbole für den betriebswirtschaftlichen Prozessflow

PM Flow Symbol	Bedeutung, Anwendung	Verwendung
	Internes Element symbolisiert die Objektverrichtung (Aufgabe) einer Stelle/Funktion (Aufgabenträger)	Default JA
	AutoJob symbolisiert die Objektverrichtung (Aufgabe) einer Maschinenstelle (Aufgabenträger).	Default JA
	Externes Element symbolisiert die Objektverrichtung (Aufgabe) einer Stelle (Aufgabenträger), welche nicht dem Prozessteam angehört	Default JA
	Teil- oder Subprozess oder Unterablauf beschreibt eine strukturierte Aufgabenkette mit Ereignis (Input), Ergebnis (Output)	Default JA
	Route (ODER-Entscheidung) symbolisiert die Prozessweiche, welche idealerweise durch eine geschlossene Frage mit „JA“ oder „NEIN“ bewertet wird	Default JA
	UND-Verzweigung zeigt an, wenn Aufgaben parallel abgearbeitet werden müssen oder als Kontaktpunkt auf Linie	Default JA
	Prozessende (prozessteamintern), Senke; meistens mit Ergebnis resp. Teilergebnis(sen)	Default JA
	Prozessstart (prozessteamintern), Quelle; meistens mit Ereignis	Default JA
	Prozessabbruch (Ablauf wird nicht weiter verfolgt)	Default JA
	Zeitliche Prozessunterbrechung	Default JA

Weitere tool-spezifische Symbole

PM Flow Symbol	Bedeutung, Anwendung	Verwendung
	Text-Information	Sinnvoll für frei positionierbarer Text
	Einfügen von Bildern und Piktogrammen	Sinnvoll für grafische Unterstützung des P-Flows

Beispielprozess

Ablauf	Input/Output	Aufgabenbeschreibung	Hilfsmittel
<p>Präsentations-Termin</p> 			MS-Outlook
<p>P-Manager</p> <p>Präsentation vorbereiten</p> 	Termin fixiert	Gemäss P-Checkliste Präsentation vorbereiten und mit Word-Template Agenda erstellen/ausdrucken	P-Agenda P-Checkliste
<p>P-Manager</p> <p>Teilnehmer begrüßen</p>  		Prospekte und Visitenkarte verteilen und TeilnehmerInnen begrüßen.	P-Drucksachen Visitenkarten
<p>P-Manager</p> <p>Präsentation durchführen</p>		Präsentation gem. Vorlage (Powerpoint) durchführen	Präsentation Beamer Laptop
<p>Fragen?</p> <p>Ja</p> <p>P-Manager</p> <p>Fragen beantworten</p> <p>Nein</p> <p>P-Manager</p> <p>Fragen notieren</p> 	Fragen	Fragen möglichst direkt und im Gremium beantworten, next steps fixieren! Komplexe Fragen (und Koordinaten des Fragestellers) notieren und später per Mail beantworten	Notizblock
<p>P-Manager</p> <p>Teilnehmer verabschieden</p> 		Interesse verdanken, hinweisen auf eigene Koordinaten, persönliche Verabschiedung der TeilnehmerInnen	
<p>P-Manager</p> <p>Infrastruktur abbauen</p>		Eigene Infrastruktur abräumen/kontrollieren, Sitzungszimmer aufräumen	Beamer Laptop
<p>P-Manager</p> <p>Verdankung senden</p>		Verdankung an Einlader (Kundenvertreter) und TeilnehmerInnen (wenn Adresse bekannt)	E-Mail
<p>E-Mail</p> 			E-Mail