prozesshandbuch V1.0

Prozessbezeichnung

TP 01.01.01

Version: 0.1

Prozesseigner: Vorname Nachname

Prozessverantwortlicher: Vorname Nachname

Datum: 01.01.22

Inhalt

[1 Prozessübersicht 5](#_Toc397426725)

[2 Prozessdarstellung 6](#_Toc397426726)

[2.1 Flußdiagramm 6](#_Toc397426727)

[2.2 Wertschöpfungskettendarstellung 7](#_Toc397426728)

[2.3 Beschreibung der Kürzel 8](#_Toc397426729)

[3 Detailbeschreibung 9](#_Toc397426730)

[3.1 Prozessschritt-Spezifikationen 9](#_Toc397426731)

[3.2 Prozessorganisation 10](#_Toc397426732)

[3.3 Sachlicher Kontext 11](#_Toc397426733)

[3.4 Sozialer Kontext 12](#_Toc397426734)

[3.5 Schlüsselkennzahlen und Eskalationsstufen 13](#_Toc397426735)

[4 Prozessoptimierung und -weiterentwicklung 14](#_Toc397426736)

[4.1 Leitwerte zur Weiterentwicklung 14](#_Toc397426737)

[4.2 Konkretes Vorgehen zur Weiterentwicklung 15](#_Toc397426738)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GELTUNGSBEREICH PROZESSHANDBUCH | | |
| **Bereich** | **Abgrenzung** | **Anmerkung** |
| **Gültig ab** | xx.xx.xxxx |  |
| **Gültig bis** | xx.xx.xxxx |  |
| **Gültig für** | Organisatorische Abgrenzung |  |
|  | **Name / Org.einheit** | **Datum / Unterschrift** |
| **Geprüft** | Vorname Nachname |  |
| **Freigegeben** | Vorname Nachname |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ÄNDERUNGSVERZEICHNIS | | | |
| **Versions- nummer** | **Datum** | **Änderung** | **Ersteller** |
| 0.1 | 01.01.06 | Erstansatz Prozesshandbuch | N.N. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ANSPRECHPARTNER | | | | |
| **Name** | **Organisations- einheit** | **Rolle im Prozess** | **Telefon** (Büro, Mobil, Privat, …) | **e-mail** |
| Vorname Nachname |  | Prozesseigner |  |  |
| Vorname Nachname |  | Prozess-verantwortlicher |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Prozessübersicht

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PROZESSÜBERSICHT | | | | | | | | | | | | | | | |
| **x** | Kernprozess | | | **x** | Schlüsselprozess | |  | | | | Hauptprozess |  | bereichsintern | | |
|  | Managementprozess | | |  | kein Schlüsselprozess | | **x** | | | | Teilprozess | **x** | bereichsübergreifend | | |
|  | Unterstützender Prozess | | |  |  | |  | | | | Unterprozess |  | unternehmensübergreifend | | |
| **Prozessinhalt / grobe Prozessbeschreibung:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Prozesseigner:**   * Vorname Nachname | | | | | | | | | **Prozessverantwortlicher:**   * Vorname Nachname | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Auslös. Prozess (Aktivität):** | | **Erste Aktivität:** | | | | **Prozessbezeichnung** | | | | **Letzte Aktivität:** | | | | | **Folgeprozess (Aktivität):** |
| **Prozessinput:** | | **Prozessschritte:** | | | | | | | | | | | | | **Prozessoutput:** |
|  | Beschreibung des Prozessschritts | | | | | Beteiligte Organisationseinheiten | | | | | |  |
|  |  | | | | |  | | | | | |  |
|  |  | | | | |  | | | | | |  |
|  |  | | | | |  | | | | | |  |
|  |  | | | | |  | | | | | |  |
|  |  | | | | |  | | | | | |  |
|  |  | | | | |  | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Prozessziel/-zweck:** | | | | | | | | | **Nicht-Inhalte:** | | | | | | |
| **Basis-& sonst. Kennzahlen:** | | | | | | | | | **Wichtige Hilfsmittel** (z.B.: beteiligte IT-Systeme)**:** | | | | | | |

# Prozessdarstellung

## Flußdiagramm

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FLUSSDIAGRAMM | | | | | | | | | | |
| **Prozessdarstellung** | | | | | | | **E** | **V** | **M** | **I** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Kundenanfrage** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | * Anforderung * Ausschreibung * e-mail, Fax, Anruf |  | **(Erst)gespräch(e)**  **Kunde/Accounter**  **durchführen** |  | * Aufzeichnungen RB (Inhalt, Termin, Budget) * Erste Ideen/Ansätze |  |  | Ac | Ku |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Termin**  **reservieren** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Legende:** Ac Accounter  
Ku Kundenansprechpartner

## Wertschöpfungskettendarstellung

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| WERTSCHÖPFUNGSKETTENDARSTELLUNG | | | | | | |
| **Übergang**  **Konstruktion**  **Entwurf**  **Idee**  **Konzeption** | | | | | | |
| **Input** | * Klare Definition des Auftrages |  |  |  |  |  |
| **Inhalt** |  |  |  |  |  |  |
| **Output** |  |  |  |  |  |  |
| **Ver-antw.** |  |  |  |  |  |  |
| **Hilfs-mittel** |  |  |  |  |  |  |

## Beschreibung der Kürzel

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BESCHREIBUNG DER KÜRZEL | | |
| **Kürzel** | **Bedeutung** | **Anmerkung** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Detailbeschreibung

## Prozessschritt-Spezifikationen

|  |  |
| --- | --- |
| PROZESSSCHRITT-SPEZIFIKATION | |
| **Schritt-Nr. Bezeichnung** | **Input** (*Was wird für den Schritt benötigt?)* |
| **Inhalt** (*Was wird in diesem Schritt operativ getan?)* |
| **Output** (*Was liegt nach Schritt vor?)* |
| PROZESSSCHRITT-SPEZIFIKATION | |
| **Schritt-Nr. Bezeichnung** | **Input** (*Was wird für den Schritt benötigt?)* |
| **Inhalt** (*Was wird in diesem Schritt operativ getan?)* |
| **Output** (*Was liegt nach Schritt vor?)* |

## Prozessorganisation

**Durchführungs-verantwortlicher**

**Geschäftsprozess**

**Geschäftspz.-**

**eigner**

**Prozess**

**eigner**

**Prozess**

**Prozess**

**verantw**

**.**

**Prozess**

**coach**

**Prozessteam**

**-**

**mitglied**

**Prozessteam**

**-**

**mitglied**

**Prozessteam**

**-**

**mitglied**

**Prozessteam**

**-**

**mitglied**

**Prozessteam**

**-**

**mitglied**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozess**

**-**

**mitarbeiter**

**Prozessteam**

**Durchführungs-verantwortlicher**

**Durchführungs-verantwortlicher**

**Durchführungs-verantwortlicher**

**Durchführungs-verantwortlicher**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROZESSORGANISATION | | | |
| **Prozessrolle** | **Name** | **Org.einheit** | **Aufgabenbereich** |
| Prozesseigner | Vorname Nachname |  |  |
| Prozess-verantwortlicher | Vorname Nachname |  |  |
| Prozessteam |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Prozesscoach |  |  |  |

## Sachlicher Kontext

|  |
| --- |
| EINORDNUNG EBENENMODELL |
| **Ebene 4**  **Ebene 3**  **Ebene 2**  **Ebene 1**  Geschäftsprozess:  **Bezeichnung**  Hauptprozess:  **Bezeichnung**  Teilprozess:  **Bezeichnung**  Unterprozess:  **Bezeichnung** |

|  |  |
| --- | --- |
| ZUSAMMENHANG ZU ANDEREN PROZESSEN | |
| **Prozessbezeichnung** | **Bezug** *(inhaltlich, ressourcenmässig, etc.)* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ZUSAMMENHANG ZU UNTERNEHMENSSTRATEGIEN | |
| **Unternehmensstrategie** | **Bezug** *(Förderung von Strategien, Zielkonflikte, etc..)* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| SONSTIGE RAHMENBEDINGUNGEN | |
| **Rahmenbedingung** | **Konsequenz auf den Prozess** *(Einschränkungen, spezielle Anforderungen, etc.)* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Sozialer Kontext

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STAKEHOLDER ANALYSE | | | | | |
|  | | | | | |
| **Stakeholder** | **Bezug zum Prozess** *(Potential/Konflikt)* | **Risiko** *(Potential/Gefahr)* | **Maßnahmen** | **Wer** | **Bis** |
| 42 Street | Leister 3rd Level Support | Kann bei mangelnder Qualität zur Nichterfüllung des SLAs führen | Direkte Einbindung in den Kommunikationsfluss, Back 2 Back Vertrag |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Schlüsselkennzahlen und Eskalationsstufen

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| KENNZAHLEN | | | | | | | | |
| **Nr.** | **Kennzahl** | **Bezug zum Zweck** | **Berechnung** | | | **Einheit** | | |
| K01 | Verfügbarkeit | Permanente Nutzbarkeit für Kunden | Ist-Verfügbarkeit in h / Plan-Verfügbarkeit in h (laut SLA) | | | Prozent (%) | | |
|  |  |  |  | | |  | | |
| **Nr.** | **Messung** | **Dokumentation** | **OTG**  Obere Toleranz-grenze | **OEG**  Obere Eingriffs-grenze | **Zielwert** | | **UEG**  Untere Eingriffs-grenze | **UTG**  Untere Toleranz-grenze |
| K01 | Monatlicher Durchschnitt, Messung der Stillstandszeiten / Dokumentation in System XY | Dokumentation in System XY | 100 % | 100 % | 95 % | | 90 % | 85 % |
|  |  |  |  |  |  | |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ESKALATIONSREGELN | | | | |
| **Bedingung** | **Von** | **An** | **Form** | **Anmerkung** |
| Verfügbarkeit innerhalb einer Woche < 90% | Vertrieb | Prozessver-antwortlicher | strukturiert per e-mail | Messung erfolgt von MO-SO, Prozessverantwortlicher ist am folgenden MO bis 12:00 Uhr zu informieren |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Prozessoptimierung und -weiterentwicklung

## Leitwerte zur Weiterentwicklung

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| LEITWERTE | | | | |
|  | | | | |
| **Prirität** | **Leitwert** | **Ist-Wert** | **Soll-Wert** | **Abweichung (in %)** |
| 1 | Kosten | € 1.400,- | € 1.200,- | - 8 % |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |

## Konkretes Vorgehen zur Weiterentwicklung

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IDEEN ZUR WEITERENTWICKLUNG | | |
| **Problem** | **Bewertung** | **Verbesserungs-/ Lösungsvorschlag** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |