



Leitfaden für den Umgang mit dem Prozessportal der Universität zu Lübeck

Dezernat Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung

1. Einleitung

In der Erarbeitung und Auseinandersetzung mit den relevanten universitären Prozessen bietet das Prozessportal für die Bereiche Studium und Lehre sowie Verwaltung eine Orientierung und kann damit die effiziente Gestaltung und Weiterentwicklung der Prozesse beschleunigen. Zuständigkeiten, Abläufe, Schnittstellen und der notwendige interne Austausch können damit klarer identifiziert werden, was wiederum eine transparente Kommunikation fördert. Dieser Leitfaden soll dabei helfen, die Prozesse im Prozessportal der Universität zu Lübeck richtig zu lesen und die verwendete Symbolik zu verstehen.

2. Aufbau


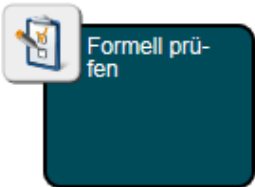


In diesem Abschnitt wird zunächst der allgemeine Aufbau der Prozesse erläutert.

2.1. Struktur

Der Prozess spielt sich in einem sogenannten „Prozesspool“ ab. Dieser Pool bekommt den Namen des Prozesses, der gerade dargestellt wird. Grundsätzlich ist der Prozesspool in Schwimmbahnen unterteilt. Hiermit wird dargestellt, welche zuständigen Organisationseinheiten bestimmte Teile eines Prozesses bzw. Teilprozesses durchführen.

Symbol	Element
<p>Das Diagramm zeigt einen Prozesspool, der in zwei Schwimmbahnen unterteilt ist. Die obere Schwimmbahn ist als 'Pool (Name des Prozesses)' beschriftet. Die untere Schwimmbahn ist in zwei Spalten unterteilt: 'Schwimmbahn (z.B. Name der Organisationseinheit, der Stelle oder einer Person)' und 'Schwimmbahn'.</p>	<p>Eine Schwimmbahn nimmt die Aktivitäten auf, die von einem bestimmten Beteiligten ausgeführt werden und bekommt daher den Namen des Beteiligten. Dies können z.B. Organisationseinheiten, Stellen, Personen oder sogar beteiligte EDV-Systeme sein.</p> <p>Wenn der Prozess von einer Schwimmbahn in die andere wechselt, so zieht man einfach einen Pfeil in Form des bekannten Sequenzflusses.</p>


2.2. Elemente

Symbol	Element
 <p>Antrag ist eingegangen</p>	<p>Startereignis</p> <p>Jeder Prozess beginnt mit einem Startereignis. Ein Startereignis kennzeichnet den Anfang eines Prozesses, so dass direkt erkennbar ist, wo und womit der Prozess beginnt. Das Startereignis kann eine sprechende Bezeichnung bekommen, damit der Betrachter des Modells sofort versteht, unter welchen Bedingungen der Prozess anfängt.</p>
	<p>Prozessbaustein</p> <p>Die Prozessbausteine zeigen typische Aktivitäten auf, die bei der Bearbeitung eines Prozesses durchlaufen werden. Es gibt verschiedene Arten von Prozessbausteinen. Mithilfe des kleinen Symbols an einem Prozessbaustein ist direkt zu erkennen, um welchen Prozessbaustein es sich handelt. Ein Prozessbaustein wird mit einem kurzen und prägnanten Text näher beschrieben, so dass für den Betrachter direkt erkennbar ist, was hier passiert.</p> <p>Eine Übersicht über alle verfügbaren Prozessbausteine befindet sich im Anhang.</p>
 <p>Antrag ist genehmigt</p>	<p>Endereignis</p> <p>Jeder Prozess hat ein Endereignis. Hier endet der Prozess und es wird deutlich, welcher Sachverhalt eingetreten ist, wenn der Prozess beendet ist. Ein Endereignis kann eine sprechende Bezeichnung bekommen, damit der Betrachter des Modells sofort versteht, wie der Prozess beendet wird.</p>
	<p>Sequenzfluss</p> <p>Die einzelnen Ereignisse und Prozessbausteine eines Prozesses werden mit Pfeilen miteinander verbunden. Der Sequenzfluss ist ein Pfeil, der anzeigt, was in einem Prozess nacheinander passiert. Wenn der Betrachter diesen Pfeilen in einem Prozess folgt, so erkennt er, was nacheinander passiert.</p> <p>Ein Sequenzfluss ist ein schwarzer Pfeil mit ausgemalter Spitze.</p>
	<p>Exklusive Verzweigung</p> <p>Die exklusive Verzweigung bildet eine Entscheidungssituation ab. An dieser Stelle trennen sich die Wege eines Prozesses. Für die weitere Prozessbearbeitung muss der Betrachter genau einem der möglichen Wege folgen.</p>

	<p>Parallele Verzweigung</p> <p>An dieser Stelle eines Prozesses spaltet sich der Prozess in parallele Wege auf. Alle ausgehenden Wege nach dieser Verzweigung werden vom Prozess durchlaufen.</p> <p>Das gleiche Symbol wird auch für die Zusammenführung von parallelen Prozesswegen genutzt.</p>
	<p>Oder-Verzweigung oder auch "inklusive Verzweigung"</p> <p>Die inklusive Verzweigung bildet eine komplexere Entscheidungssituation ab. An dieser Stelle trennt sich der Prozess auf und bietet mehrere mögliche Wege (Pfade) an, von denen dann verschiedene eingeschlagen werden können. Mindestens einer muss eingeschlagen werden, es können lediglich einige genutzt werden oder es werden sogar alle Pfade verfolgt.</p>
 <p>Datenobjekt [Zustand]</p>	<p>Datenobjekt</p> <p>Datenobjekte stellen Informationen dar, die innerhalb des Prozesses erstellt, genutzt, verändert oder weitergegeben werden, wie z.B. Dokumente oder E-Mails. Es kann sich hierbei aber auch einfach nur um ein "Informationsobjekt" handeln, das in einem System bearbeitet wird, wie z.B. "Personenstammdaten" oder eine "Bestellung".</p>
 <p>Datenspeicher</p>	<p>Datenspeicher</p> <p>Datenspeicher können unterschiedlichster Form sein, z. B. Studierendenakten, Datenbanken, Büroablagen, Schränke oder Archive. Mit einem Datenspeicher lässt sich darstellen, dass Datenobjekte dort aufgesucht, verändert bzw. bearbeitet oder abgelegt werden.</p>
	<p>Textuelle Anmerkung</p> <p>Mit einer textuellen Anmerkung lassen sich direkt im Diagramm Hinweise und Kommentare unterbringen, die der Zielgruppe des Prozessdiagramms wichtig sind.</p>










2.3. Teilprozesse

Um den Prozess übersichtlich zu halten, werden in dem Hauptdiagramm des Prozesses lediglich Ereignisse, Verzweigungen und Teilprozesse genutzt. Auf dieser obersten Ebene erkennt der Betrachter somit sehr übersichtlich, wer alles beteiligt ist, wie der Prozess im groben verlaufen kann und wie er beendet werden kann. Weitere einzelne Aktivitäten oder sogar weitere Teilprozesse können sich hinter den sogenannten „Teilprozessen“ verbergen. Bei Interesse kann der Betrachter in einen Teilprozess hineinwechseln und sich das dort hinterlegte Diagramm anschauen. Dies ist dann die nächste Prozessebene. Mit Teilprozessen bleiben Hauptprozesse übersichtlich und Betrachter werden Ebene für Ebene mehr in die Details des Prozesses eingeführt.





Symbol	Element
	<p>Teilprozess</p> <p>Mit einem Teilprozess lassen sich inhaltlich zusammengehörige Details eines Prozesses zusammenfassen und vereinfacht mit nur einem Symbol darstellen. Ein Teilprozess muss inhaltlich in sich abgeschlossen sein und einen eindeutigen Anfang und klar definierte Enden haben.</p>

3. Prozessbausteine

Symbol	Baustein	Beschreibung
	Dokument/Information entgegennehmen	Dieser Baustein beschreibt den Eingang eines Dokumentes bzw. einer Information beim zuständigen Mitarbeiter (Dokumente, Informationen, etc.)
	Bearbeitungsunterbrechung	Dieser Baustein beschreibt eine prozessbedingte, zwangsläufige Bearbeitungsunterbrechung.
	Dokument/Information versenden	Dieser Baustein beschreibt das Ausgehen eines Dokumentes bzw. einer Information an interne und externe Adressaten.
	Daten in EDV übernehmen	Dieser Baustein beschreibt die manuelle Eingabe bzw. Übertragung von Informationen in ein EDV-System.
	Dokument drucken	Dieser Baustein beschreibt das Ausdrucken eines Dokumentes, das in elektronischer Form vorliegt, z.B. eines Word- oder Excel-Dokumentes.
	Dokument kopieren	Dieser Baustein beschreibt das Vervielfältigen eines Dokumentes, z.B. durch Kopieren einer Rechnung.
	Dokument scannen	Dieser Baustein beschreibt das Einscannen eines papierbasierten Dokumentes zur Hinterlegung in einem EDV-System.
	Datenträger bespielen	Dieser Baustein beschreibt die Überführung von elektronischen Daten (Informationen und Dokumente) auf einen separaten Datenträger (z.B. CD, DVD, USB-Stick).
	Arbeitsort wechseln	Dieser Baustein beschreibt einen räumlichen Wechsel, der für den Ablauf notwendig ist.

	Berechnung durchführen	Dieser Baustein beschreibt alle Arten von Berechnungen, die manuell oder mit Einsatz von Ressourcen durch den Mitarbeiter durchgeführt werden.
	Dokument sichten	Dieser Baustein beschreibt das rein informierende Durchsehen von Dokumenten.
	Einzahlung/Auszahlung durchführen	Dieser Baustein beschreibt das Entgegennehmen einer Zahlung oder die Auszahlung eines Betrages (auch elektronisch) durch den Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin.
	Formell prüfen	Dieser Baustein beschreibt die formelle Prüfung von Unterlagen bzw. Sachverhalten (z.B. Vollständigkeit, Zuständigkeit, Fristen).
	Inhaltlich prüfen/Entscheidung treffen	Dieser Baustein beschreibt die inhaltliche Prüfung von Unterlagen bzw. Sachverhalten. Diese Prüfung zieht Fachkenntnisse, Erfahrungen und Kompetenzen des Bearbeiters mit ein und dient als Basis für Bewertungen und Entscheidungen.
	Spezielle Tätigkeit durchführen	Dieser Baustein beschreibt Tätigkeiten, die für den Prozess eine wesentliche Bedeutung haben und durch die anderen Bausteine nicht sinnvoll dargestellt werden können.
	Vorgang registrieren	Dieser Baustein beschreibt die Tätigkeit der Datenvergabe zur Registrierung oder der zentralen Datenerfassung über den vorliegenden Vorgang.
	Dokument/Information erstellen	Dieser Baustein beschreibt das Erstellen eines neuen Dokumentes. Dieses kann sowohl papierbasiert als auch in einem EDV-System erstellt werden.
	Dokument/Information bearbeiten	Dieser Baustein beschreibt die Bearbeitung eines bestehenden Dokumentes. Die Bearbeitung kann handschriftlich als auch in einem EDV-System erfolgen.
	Dokument unterzeichnen	Dieser Baustein beschreibt die elektronische oder eigenhändige Signierung von Dokumenten.
	Dokument/Information aussondern	Dieser Baustein beschreibt die Aussonderung von Dokumenten oder Informationen (elektronisch) aus dem Vorgang oder Akte.
	Vorgang z.d.A. nehmen	Dieser Baustein beschreibt den Abschluss eines Vorgangs durch die Überführung der Akte oder der Dokumente in die Registratur.



	Beratung durchführen	Dieser Baustein beschreibt die vom Mitarbeiter oder der Mitarbeiterin durchgeführte Beratung einer Person oder Personengruppe.
	Rückfrage durchführen	Dieser Baustein beschreibt gezielte Rückfragen zur Erlangung einer bestimmten Information oder eines bestimmten Dokumentes.
	Absprache/Vereinbarung treffen	Dieser Baustein beschreibt Absprachen oder Vereinbarungen, die zwischen dem zuständigen Mitarbeiter sowie Personen oder Personengruppen getroffen werden.
	Recherche durchführen	Dieser Baustein beschreibt die Beschaffung von nicht vorliegenden, für den Prozess aber notwendigen Informationen.