



Haus zum **Seewadel**  
Wohnen und Pflegen  
Gemeinde Affoltern am Albis

# Erarbeiten von Geschäftsprozessen

Externes Projekthandbuch

Praxisprojekt 2018

Auftraggeberschaft: Haus zum Seewadel

Projektgruppe: Philipp Lehmann  
Joël Fritsch  
Severin Müller

Fachdozentin: Prof. Dr. Barbara Thönssen

Ort, Datum: Affoltern am Albis, 31.05.2018

## Inhaltsverzeichnis

1	Einverständniserklärung .....	3
2	Lieferobjekt Projektauftrag.....	4
3	Termine .....	5
4	Analysephase 'Prozesslandkarte' .....	6
4.1	Workshop 'Kontextmodellierung' .....	6
4.1.1	Vorbereitung .....	6
4.1.2	Resultat .....	6
4.1.3	Geschäftsbeziehungs-Matrix .....	7
5	Lieferobjekt 'Prozesslandkarte' .....	8
5.1	Management-/Führungsprozesse.....	8
5.2	Kern-/Hauptprozesse .....	8
5.3	Supportprozesse .....	8
5.4	Änderungen Führungsprozesse .....	9
5.5	Änderungen Kernprozesse.....	9
5.5.1	Pflege und Betreuung .....	9
5.5.2	Gastronomie und ärztliche Betreuung.....	11
5.6	Änderungen Supportprozesse .....	11
6	Organisationsmodell .....	13
6.1	Organigramm .....	13
6.2	Rollen .....	14
6.3	Lieferobjekt Organisationsmodell.....	15
7	Modellierungsphase 'Masterprozesse' .....	16
7.1	Lieferobjekt Masterprozesse und Dokumentenmodell .....	16
7.1.1	Masterprozess «Bewohneraufnahme».....	17
7.1.2	Masterprozess «Eintrittsplanung».....	18
7.1.3	Lieferobjekt Dokumentenmodell .....	19
7.2	Modellierungsrichtlinien.....	20
8	Präsentationen.....	21
8.1	Meilensteinpräsentation.....	21
8.2	Abschlusspräsentation .....	22
9	Literaturverzeichnis .....	23
10	Abbildungsverzeichnis .....	23
11	Tabellenverzeichnis.....	23
12	Anhang .....	24

## 1 Einverständniserklärung

Wir versichern hiermit, dass wir die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der im Literaturverzeichnis angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt haben. Die wörtlich oder inhaltlich den im Literaturverzeichnis aufgeführten Quellen und Hilfsmitteln entnommenen Stellen sind in der Arbeit als Zitat bzw. Paraphrase kenntlich gemacht. Diese Projektarbeit ist noch nicht veröffentlicht worden. Sie ist somit weder anderen Interessierten zugänglich gemacht noch einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt worden.



Lehmann Philipp



Fritsch Joël




Müller Severin


## 2 Lieferobjekt Projektauftrag

Der Projektauftrag definiert die Ausgangslage, ein klares Projektziel und die Arbeitsweise und -schritte, die gemacht werden müssen, um dieses Projektziel zu erreichen. Es werden organisatorische Fragen geklärt wie die Spesenabrechnung, die Kommunikation und die Anwesenheitsregelung. In dem Risikomanagement wurden die Risiken erkannt und bewertet und Massnahmen zur Risikobewältigung erstellt, um ein Scheitern des Projektes zu verhindern. Wenn durch unvorhergesehene Situationen Änderungen an der Planung gemacht werden müssen, damit das Projekt erfolgreich abgeschlossen werden kann, wurde im Änderungsmanagement ein Prozess zur Notwendigkeit eines CRs definiert. Zum Schluss soll der gesamte Projektauftrag von allen Projektbeteiligten unterzeichnet werden.


Dieser Projektauftrag kann im [Kapitel 12: Anhang](#) gefunden werden.



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Wirtschaft  
Studierendenprojekt



Haus zum **Seewadel**  
Wohnen und Pflegen  
Gemeinde Affoltern am Albis



Haus zum **Seewadel**  
Wohnen und Pflegen  
Gemeinde Affoltern am Albis

### Erarbeiten von Geschäftsprozessen

Projektauftrag  
Praxisprojekt 2018

Auftraggeberschaft: Haus zum Seewadel

Projektgruppe: Philipp Lehmann  
Joël Fritsch  
Severin Müller

Fachdozentin: Prof. Dr. Barbara Thönssen

Ort, Datum: Affoltern am Albis, 29.03.2018

1/11

Abbildung 1 - Projektauftrag

### 3 Termine

In folgender Tabelle sind alle Sitzungen und Präsentationen aufgelistet, die mit der Auftraggeberschaft und der Fachdozentin während des gesamten Projektes gehalten wurden:

Datum	Termin	Sitzungsmitglieder
<b>22.03.2018</b>	Erstgespräch beim Haus zum Seewadel	Verena Feller Pamela Koller Rita Schmucki Evelyn Linder Prof. Dr. Barbara Thönssen Projektteam
<b>29.03.2018</b>	Workshop «Kontextmodellierung»	Verena Feller Pamela Koller Projektteam
<b>18.04.2018</b>	Besprechung Prozesslandkarte	Prof. Dr. Barbara Thönssen Projektteam
<b>24.04.2018</b>	Meilensteinpräsentation	Verena Feller Pamela Koller Dr. Frieder Witschel Projektteam
<b>09.05.2018</b>	Workshop «Erhebung Masterprozess»	Verena Feller Rita Schmucki Prof. Dr. Barbara Thönssen Projektteam
<b>29.05.2018</b>	Abschlusspräsentation	Verena Feller Pamela Koller Rita Schmucki Prof. Dr. Barbara Thönssen Projektteam

Tabelle 1 - Termine

## 4 Analysephase 'Prozesslandkarte'

### 4.1 Workshop 'Kontextmodellierung'

#### 4.1.1 Vorbereitung

Im Verlauf des Erstgesprächs mit der Auftraggeberschaft wurde vereinbart, einen Workshop zur Kontextmodellierung durchzuführen. Von Seiten der Auftraggeberschaft am Workshop beteiligt waren jeweils eine Vertreterin jeder Abteilung sowie die Geschäftsführerin. Die Moderation und Dokumentation des Workshops erfolgte durch die Projektgruppe, benötigte Räumlichkeiten und Hilfsmittel wurden vom Haus zum Seewadel bereitgestellt. Der Workshop fand am 29. März 2018 statt.

#### 4.1.2 Resultat

##### 4.1.2.1 Business Model Canvas

Die Erhebung des Business Model Canvas (BMC) stellte den ersten Schritt der Prozessidentifikation dar. Der BMC wurde für unseren Zweck auf fünf Komponenten reduziert: Schlüsselpartner, Schlüsselaktivitäten, Schlüsselressourcen, Nutzenversprechen und Kunden. (vgl. Osterwalder und Pigneur, 2011)

Der BMC wurde komplett während des Workshops in Zusammenarbeit mit den Vertreterinnen des «Haus zum Seewadel» erarbeitet und blieb danach unverändert. Er lieferte dem Projektteam wichtige erste Erkenntnisse über das Geschäftsmodell und ermöglichte uns, die Funktionsweise und wichtigsten Aspekte des Pflegeheims zu verstehen und zu analysieren. Zudem bildete er die Grundlage zur Erarbeitung der Geschäftsbeziehungsmatrix.



Abbildung 2 - Business Model Canvas

In folgender Tabelle ist das BMC nochmals leserlicher dargestellt:

<b>Schlüsselpartner</b>	Hausärzte, Warenlieferanten, Sozialdienst, Spitex, Spital, Bezirksgemeinde, Besuchsdienst, Kirchenvertreter, Feuerwehr
<b>Schlüsselaktivitäten</b>	Pflege, Betreuung, Reinigung, Wäscherei, Technischer Unterhalt, Aktivierung, Verpflegung, ärztliche Betreuung, Seelsorge, Catering
<b>Schlüsselressourcen</b>	Freiwillige, Mitarbeitende, Dienstleister
<b>Nutzenversprechen</b>	Grosses DL-Angebot, Standort, kompetente Pflege, Ausbildung des Personals, Gute Küche, Seewadel Spirit, soziale Integration, Haustiere erlaubt, Offenes Haus
<b>Kunden</b>	BewohnerInnen, Angehörige, Gäste d. Gastronomie, Externe DL-Bezüger (Hotellerie), Bevölkerung

Tabelle 2 - Aspekte des Business Model Canvas

#### 4.1.3 Geschäftsbeziehungs-Matrix

Ebenfalls als Teil des Workshops wurde die Geschäftsbeziehungsmatrix (GB-Matrix) erhoben und dokumentiert. Diese Matrix zeigt auf, welche Dienstleistungen von den einzelnen Akteuren erbracht und bezogen werden. Im weiteren Verlauf des Projekts wurde die GB-Matrix angepasst und leicht verändert, um während des 1. Workshops unbeachtete Sachverhalte einzubeziehen. Diese Matrix ist im auch im [Kapitel 12: Anhang](#) ersichtlich.

	Infrastruktur	Mitarbeitende	BewohnerInnen	Angehörige	Gäste der Gastronomie	Externe DL-Bezügler Hotellerie	Bevölkerung	strat. Behörde
Ressortvorstand	URE	Führungsaufgabe					Öffentlichkeitsarbeit politische Vertretung	politische Vertretung
Geschäftsleitung	URE	Führungsaufgabe						finanzielle Verantwortung
		Kommunikation	Kommunikation	Kommunikation			Kommunikation	
		Personalverantwortung						Personalverantwortung
		Sicherheit	Sicherheit	Sicherheit	Sicherheit			Sicherheit
								Budget
Hotellerie		Ausbildung						
		Führungsaufgabe						
		Finanzplanung						
Hausdienst	Beschaffung	Führungsaufgabe						
Lingerie		Berufswäsche waschen	Bekleidung waschen			Waschen, nähen, flicken, bügeln		
		Berufswäsche unterhalten	Bekleidung unterhalten					
			Hotelleriewäsche waschen					
			Hotelleriewäsche unterhalten					
		Haushaltswäsche	Etikettierung der Kleider					
Reinigung	Räume		Bewohnerzimmer			Bibliothek		
Dekoration	Deko	Blumen	Blumen					
Gastronomie		Führungsaufgabe						
GBetreuung	Reinigung Speisesaal	Service	Service		Service	Catering		
	Beschaffung Kioskwaren				Kassenbetreuung			
Küche	Reinigung Küche	Verköstigung	Verköstigung		Verköstigung	Catering		
	Beschaffung Lebensmittel, Reinigungsmittel							
Techn.Dienst		Führungsaufgabe						
	URE	Unterhaltsarbeiten	Unterhaltsarbeiten					
	Beschaffung							
	Schlüsselverwaltung							
	Brandschutz	Brandschutzschulungen						
	Unterhalt							
	Rufanlage							
	Unterhalt							
	Telefonie							
	Umgebungsarbeiten							
Administration		Ausbildung						
		Führungsaufgabe						
		Finanzplanung						
Finanzen	Anlagenbuchhaltung (KORE)	Lohnbuchhaltung	Bewohnerfakturierung		Bargeldloses Bezahlen	Rechnungsstellung	Statistiken	Genehmigung Budget
								Genehmigung Jahresabschluss
Personal		Rechtliche Beratung						Verfügungen
		Betreuung						
		Einsatzplanungsprogramm						
		Administrative Unterstützung						
		BGM (Betriebliches Gesundheitsmgmt)						
Empfang		Kassenbetreuung	Kassenbetreuung					
		Anwendersupport (IT)	Bewohneradministration					
		Telefondienst	Telefondienst	Telefondienst			Telefondienst	
		Administrative Unterstützung	Administrative Unterstützung					
Pflege & Betreuung		Führungsaufgabe		Betreuung Angehörige				
		Ausbildung						
		Finanzplanung						
Assistenz		Schul & Weiterb. durchführen	Eintrittsprozess					
		Administrative Arbeiten						
		RAI Support / Verantwortung	RAI (Bewohnerbeurteilungsinstrument)					
		Gesundheitsschutz	Gesundheitsschutz					
Pfle. & Betr.		Führungsaufgabe	Bewohnerdokumentation	Betreuung Angehörige				
Pfle. & Betr.			Pflege	Betreuung Angehörige				
Ausbildung		Ausbildung Lernende						
Aktivierung		Führungsaufgabe	Betreuung / Förderung				Veranstaltungen	
			Veranstaltungen					
Heimärztin		Unterstützung Mitarbeitende	Visiten (Behandlung)	Kommunikation				
Dienstleister			Coiffeur, Podologie, Malthherapie, Therapiehund					
Freiwillige			Hilfe bei der Aktivierung					
			Hilfe bei Veranstaltungen				Hilfe bei Veranstaltungen	

Abbildung 3 - Workshop - Geschäftsbeziehungs-matrix

## 5 Lieferobjekt 'Prozesslandkarte'

Als Modellierungstool wird gemäss Projektauftrag ADONIS von der Firma BOC verwendet. Dementsprechend wird für die Modellierung die BOC-Notation verwendet.

Die Prozesslandkarte wurde anhand der Geschäftsbeziehungsmatrix und des BMC erarbeitet. Die erarbeitete Version wurde anschliessend von Experten im Bereich Geschäftsprozessmanagement auf Korrektheit geprüft.

Es gab jedoch einige Änderungswünsche, die auf den folgenden Seiten dieses Kapitels beschrieben und berücksichtigt werden.

Die Prozesse wurden in folgende drei Gruppen aufgeteilt:

Management-/Führungsprozesse, Kern-/ Hauptprozesse und Supportprozesse. (vgl. Bornewasser, Kriegesmann, & Zülch, 2014)

### 5.1 Management-/Führungsprozesse

Die Management-/Führungsprozesse beinhalten alle Prozesse, die die zielorientierte Führung sicherstellen.

### 5.2 Kern-/Hauptprozesse

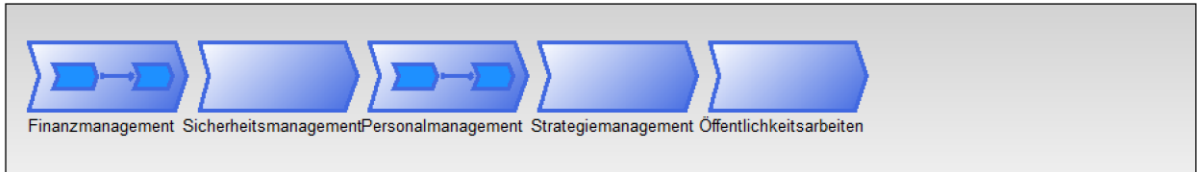
Die Kern-/Hauptprozesse beinhalten alle Prozesse, die einen Beitrag zur Wertschöpfung des Unternehmens leisten.

### 5.3 Supportprozesse

Die Supportprozesse sind von unterstützender Funktion und tragen nicht zur Wertschöpfung bei.



Management/Führungsprozesse



Kern/Hauptprozesse



Supportprozesse

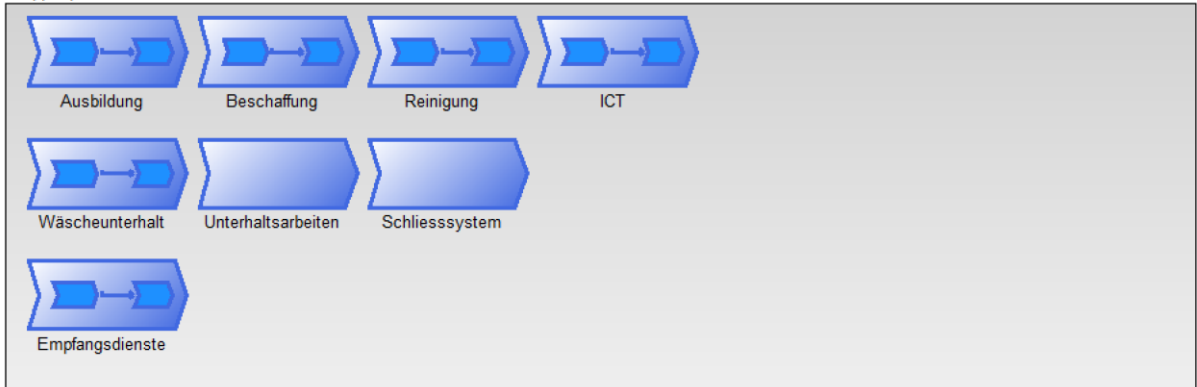
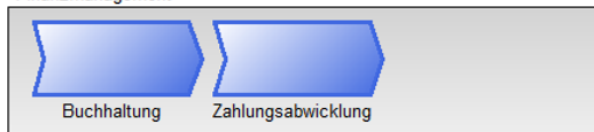


Abbildung 4 - Prozesslandkarte 1. Ebene

## 5.4 Änderungen Führungsprozesse

Die Prozesse Buchhaltung und Zahlungsabwicklung soll dem Finanzmanagement untergeordnet werden, deshalb wurden sie in einer zweiten Ebene hinzugefügt. Die Angebote Integrationsplätze, die bei der Erarbeitung des Business Model Canvas als Value Proposition gesehen wurde, soll dem Personalmanagement untergeordnet sein.

Finanzmanagement



Personalmanagement



Abbildung 5 - Finanzmanagement und Personalmanagement 2. Ebene

## 5.5 Änderungen Kernprozesse

### 5.5.1 Pflege und Betreuung

Einige Prozesse der zweiten Ebene «Pflege & Betreuung» sollen auf eine weitere Ebene aufgelistet werden. Die Masterprozesse Bewohneraufnahme und Eintrittsplanung werden dabei im Eintrittsprozess gesehen und die RAI-Dokumentation und die Pflegedokumentation sind ein Teil der Bewohnerdokumentation.

Pflege&Betreuung

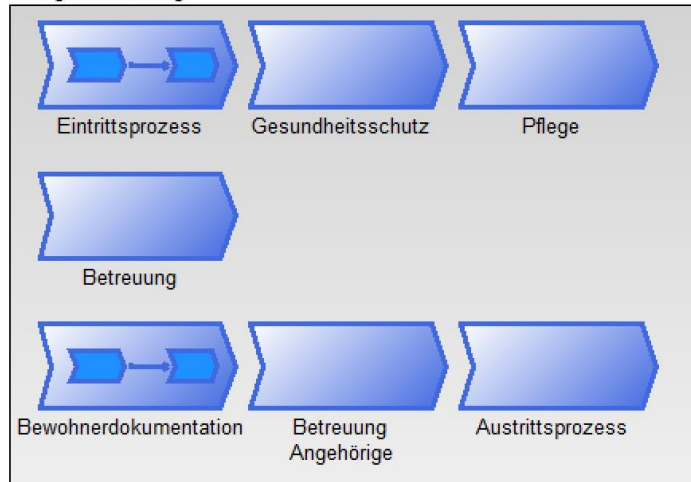


Abbildung 6 - Pflege&Betreuung 2. Ebene

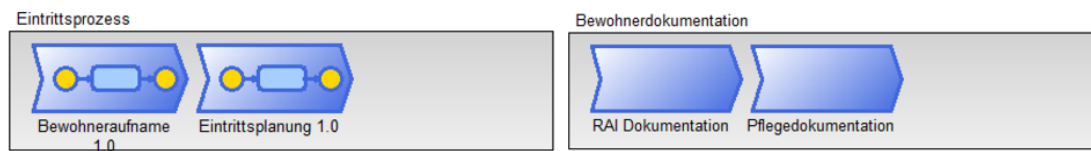


Abbildung 7 - Eintrittsprozess und Bewohnerdokumentation 3. Ebene

### 5.5.2 Gastronomie und ärztliche Betreuung

Das Catering wird zusammen mit der Verpflegung als Subprozess von «Gastronomie» gesehen und nicht auf erster Ebene in der Prozesslandkarte aufgeführt.



Abbildung 8 - Gastronomie 2. Ebene

Der Prozess Visiten wird vom Oberprozess «Pflege & Betreuung» zur «Ärztlichen Betreuung» verschoben.



Abbildung 9 - Ärztliche Betreuung 2. Ebene

### 5.6 Änderungen Supportprozesse

Weitere Prozesse «Schulungen & Weiterbildungen» und «Beschaffung Büromaterial», die nicht aus der Geschäftsbeziehungsmatrix ersichtlich waren, wurden hinzugefügt. An dem Reinigungsprozess mussten keine Änderungen vorgenommen werden.

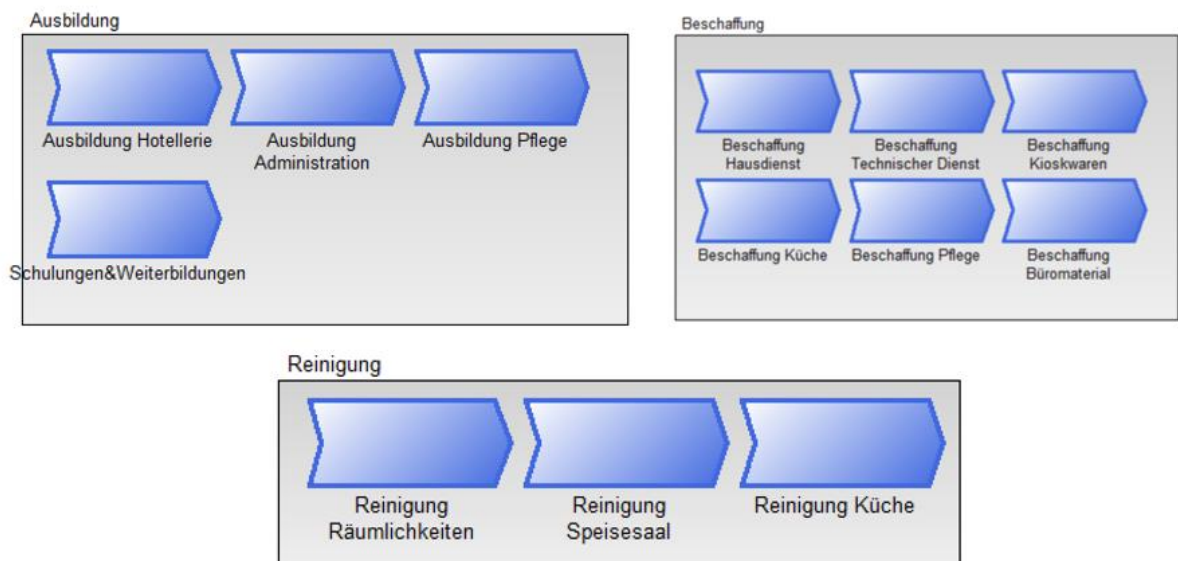


Abbildung 10 - Ausbildung, Beschaffung und Reinigung 2. Ebene

Es wurde vom Auftraggeber Supportprozessgruppe mit der Bezeichnung ICT gewünscht, der alle Systemprozesse beinhalten soll, somit auch der «RAI Support» und den «easyDok Support». Dies war nicht aus der Geschäftsbeziehungsmatrix ersichtlich.

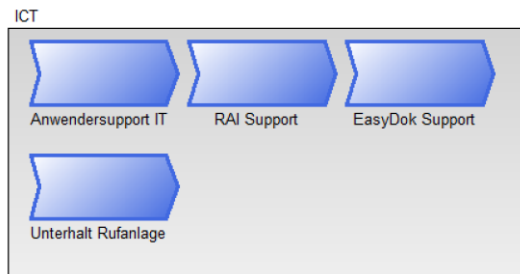


Abbildung 11 - ICT 2. Ebene

Der Wäscheservice wird auf einer weiteren Ebene mittels «intern» und «extern» unterschieden.

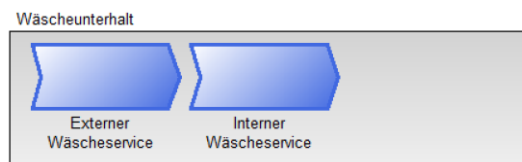


Abbildung 12 - Wäscheunterhalt 2. Ebene

«Telefondienst» und «Besuchermanagement» werden in einem Supportprozess «Empfangsdienste» in der Prozesslandkarte zusammengefasst.

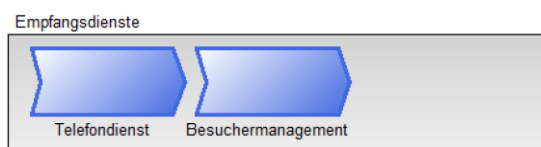


Abbildung 13 - Empfangsdienste 2. Ebene

## 6 Organisationsmodell

Das Organisationsmodell wurde anhand des Organigramms und den Informationen aus dem Mailverkehr mit der Auftraggeberschaft erstellt. Das Organisationsmodell ist ein ADONIS spezifisches Modell und wurde anhand der BOC-Notation erstellt. Es gibt eine Übersicht über alle Rollen im Unternehmen und wird für die Zuteilung von Prozessaktivitäten an Rollen verwendet. Die Rollen des Organisationsmodells können somit direkt mit den Aktivitäten der in ADONIS modellierten Prozesse verknüpft werden

### 6.1 Organigramm

Das aktuelle Organigramm vom 01.09.2017 wurde verwendet, um die aktuellen Mitarbeiter mit den jeweiligen Positionen im Unternehmen im Organisationsmodell ([Kapitel 6.3](#)) zu erfassen.

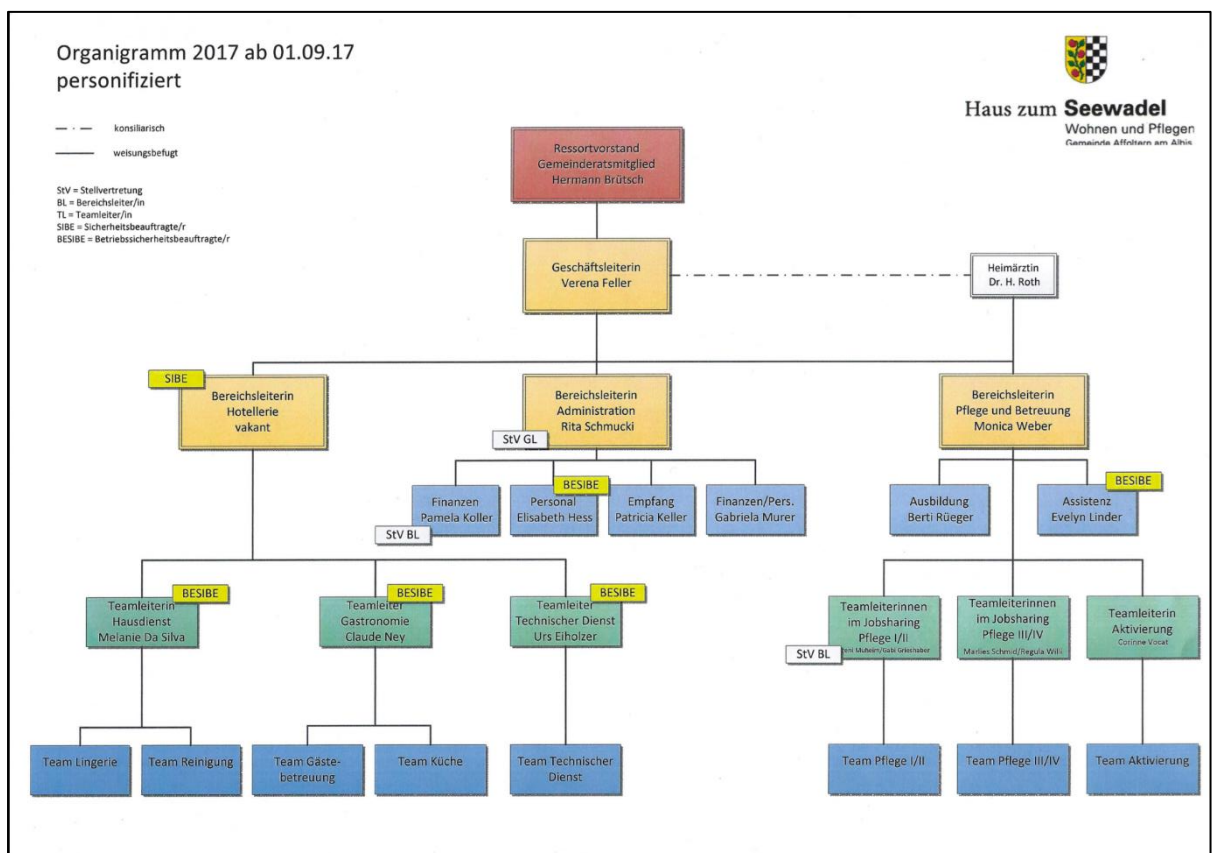


Abbildung 14 - Organigramm Haus zum Seewadel

## 6.2 Rollen

Das Projektteam hat beispielhaft Rollen erfasst, um so einen Eindruck zu vermitteln, wie die Rollenverteilung etwa aussehen könnte.

Beispielrolle	Gewünschte Rollenbezeichnung
Rolle Ressortvorstand	Ressortvorstand Immobilien
Leiter Hotellerie	Bereichsleitung Hotellerie
Leiter Hausdienst	Teamleitung Hausdienst
Lingerie Service	Lingerie
Leiter Gastro	Teamleitung Gastronomie
Gäste betreuen	Gästebetreuung
Kochen	Verpflegung
Leiter TD	Teamleitung Technischer Dienst
Leiter Admin	Bereichsleitung Administration
Finanzwesen	Finanzen
HR	Personaladministration
Leiter Pflege	Bereichsleitung Pflege und Betreuung
Assistenz	Assistenz Pflege und Betreuung
Leiter Pflege I/II	Teamleitung Pflege und Betreuung I/II
Leiter Pflege III/IV	Teamleitung Pflege und Betreuung III/IV
Leiter Aktivierung	Teamleitung Aktivierung
Visiten	Heimärztin

Tabelle 3 - Rollen für das Organisationsmodell

Zusätzlich wurden die Rollen «**Assistenz Kader**» und «**Gruppenleitung Küche**» gewünscht.



## 7 Modellierungsphase 'Masterprozesse'

### 7.1 Lieferobjekt Masterprozesse und Dokumentenmodell

Mit den sogenannten Masterprozessen wurden zwei beispielhafte Geschäftsprozessmodelle modelliert, welche zum einen die «Bewohneraufnahme» und zum anderen die «Eintrittsplanung» des Haus zum Seewadel abbilden. Ebenso wurde ein dazugehöriges Dokumentenmodell erarbeitet, welches die von den Masterprozessen verwendeten Dokumente aufzeigt.

Die mit ADONIS und nach BPMN 2.0 modellierten Masterprozesse sollen der Auftraggeber-schaft in Zukunft zusammen mit den Modellierungsrichtlinien (siehe [Kapitel 7.2: Modellierungsrichtlinien](#)) bei der selbstständigen Modellierung von Prozessen als Vorlage und Hilfestellung dienen.



### 7.1.1 Masterprozess «Bewohneraufnahme»

Der erste Schritt bei einem Neueintritt einer Bewohnerin oder eines Bewohners ist der Prozess der Bewohneraufnahme. Der Prozess wurde in die zwei Pools «Bewohneraufnahme» und «InteressentIn» aufgeteilt, der Pool «Bewohneraufnahme» wiederum in die Lanes «Administration», «Pflege» und «Geschäftsleitung».

Nach dem Startereignis werden zu Beginn des Prozesses die Anmeldeunterlagen ausgetauscht und aufgrund derer bewertet, ob die Infrastruktur für den Pflegebedarf des Interessenten oder der Interessentin geeignet ist oder nicht. Ist dies nicht der Fall, wird dem Interessenten, nach Einverständnis der Geschäftsleitung, eine Absage mitgeteilt. Wenn der Interessent oder die Interessentin geeignet ist, werden Eintrittskonditionen abgeklärt (Datum des Eintritts) und ein Besichtigungstermin vereinbart.

Am Besichtigungstermin werden die Eintrittskonditionen und der Entscheid des Interessenten oder der Interessentin definitiv erfasst und im System (Datenobjekt «heim.NET») eingetragen und die betroffene der Interessenten und Interessentinnen auf die Warteliste gesetzt.

Die Aktivitäten wurden per Rollenzuweisung mit dem Organisationsmodell sowie mittels Input und Output mit dem Dokumentenmodell verknüpft.

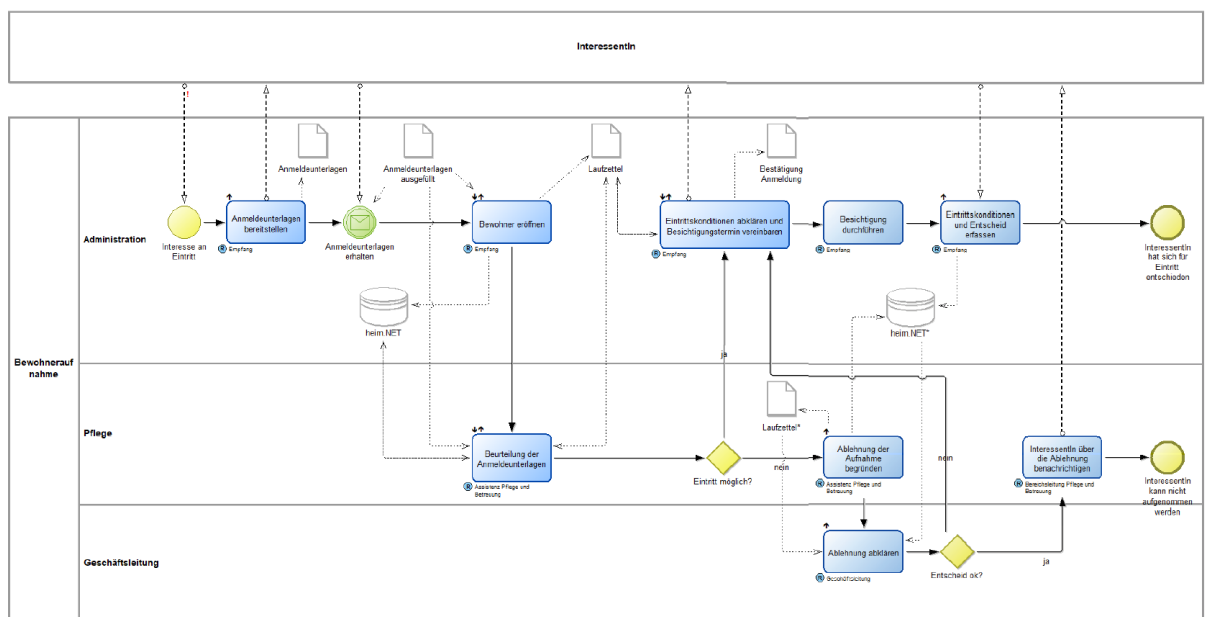


Abbildung 16 - Masterprozess "Bewohneraufnahme"

### 7.1.2 Masterprozess «Eintrittsplanung»

Der zweite Schritt – der Prozess der Eintrittsplanung – beginnt mit dem Freiwerden eines Zimmers. Es wird im System nachgeschaut, wer die höchste Priorität für den Eintritt im Haus zum Seewadel besitzt, die Interessentin oder der Interessent wird daraufhin kontaktiert. Sollte diese/r immer noch eintreten wollen, werden die Eintrittsdokumente an den Interessenten oder die Interessentin gesandt. Diese werden ausgefüllt retourniert.

Der Arztbericht, welcher in den Eintrittsdokumenten enthalten ist, wird anschliessend überprüft. Es wird erneut überprüft, ob der Interessent oder die Interessentin geeignet für die Aufnahme ist. Dies ist nötig, da zwischen den Prozessen der Bewohneraufnahme und der Eintrittsplanung Monate bis Jahre vergehen können und sich die Gesundheit des Interessenten in Zwischenzeit verändert haben könnte.

Je nach Ergebnis der Abklärung wird dem Interessenten oder der Interessentin zugesagt oder abgesagt (nach weiterer Überprüfung durch Geschäftsleitung). Während bei einer Absage der Prozess endet, geht bei einer Zusage der Prozess mit der Vereinbarung des Eintrittsgesprächs weiter. Beim Eintrittsgespräch werden die Eintrittsdokumente erneut mit dem Interessenten oder der Interessentin angeschaut und überprüft, ob die Daten korrekt sind.

Damit beim Eintrittsgespräch keine Frage vergessen werden, wird die «Checkliste Eintrittsgespräch» verwendet (Input). Nach dem Erstgespräch findet der «Administrative Ablauf bei Neueintritt von BewohnerInnen» statt, der Ablauf davon ist in einem Dokument mit gleichem Namen niedergeschrieben.

Zum Schluss werden alle Abteilungen informiert, die beim Neueintritt von BewohnerInnen beteiligt sind.

Der Prozess ist in zwei Pools («InteressentIn» und «Eintrittsplanung») sowie drei Lanes («Administration», «Pflege» und «Geschäftsleitung») aufgeteilt.

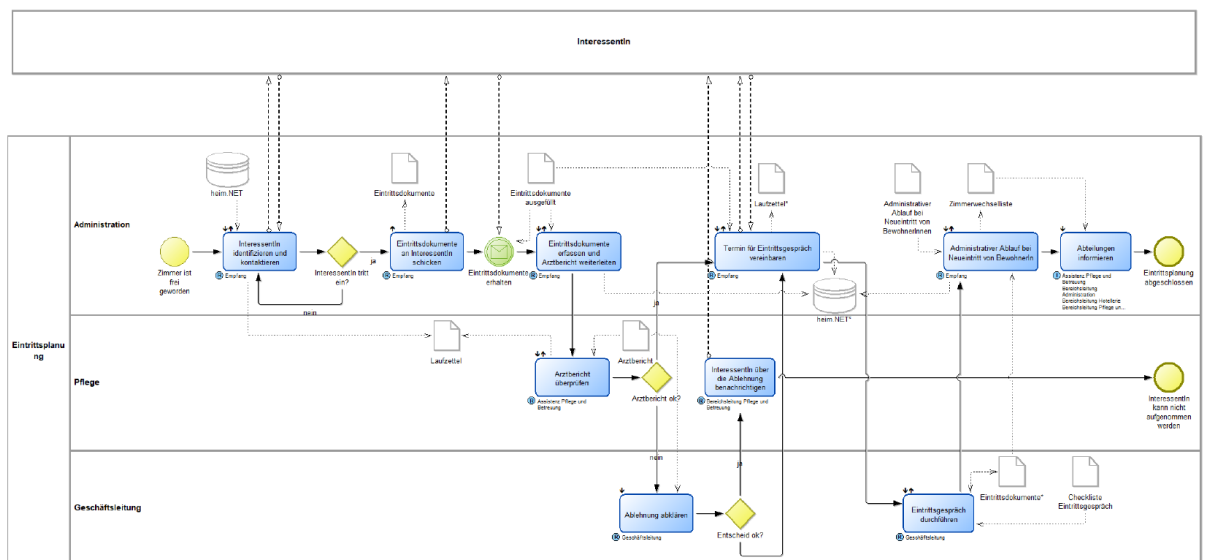


Abbildung 17 - Masterprozess "Eintrittsplanung"

### 7.1.3 Lieferobjekt Dokumentenmodell

Das Dokumentenmodell wurde parallel zu den Masterprozessen erarbeitet und enthält ausschliesslich Dokumente, welche für die modellierten Masterprozesse relevant sind.

Dabei handelt es sich um Dokumente, welche im Verlaufe des Prozesses anfallen (Input) oder verwendet werden (Output). Es veranschaulicht die Hierarchie der Dokumente untereinander und bietet eine Übersicht durch die Gliederung der Dokumente. Die Dokumente im Dokumentenmodell sind direkt mit den Aktivitäten in den Masterprozessen verknüpft.

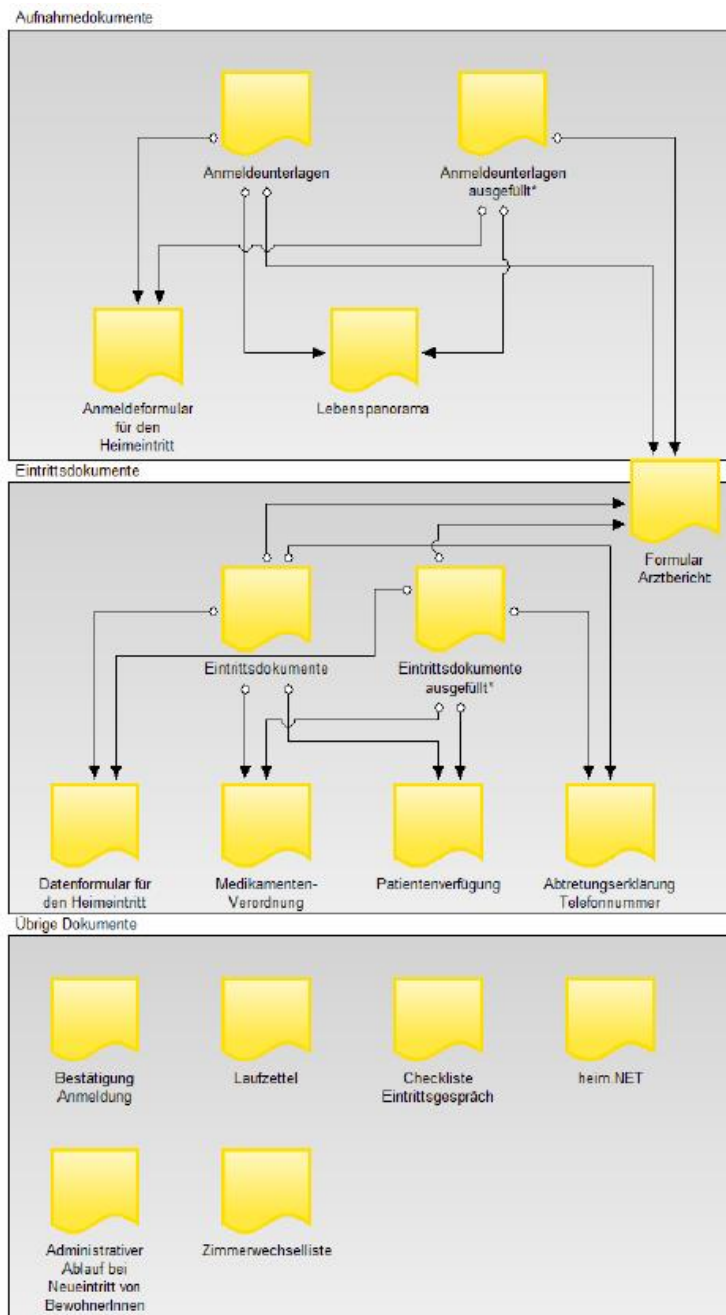


Abbildung 18 - Dokumentenmodell

## 7.2 Modellierungsrichtlinien

Parallel zur Modellierung der Masterprozesse wurde als letztes Lieferobjekt die Modellierungsrichtlinien (Anhang 2) erarbeitet. Die Modellierungsrichtlinien bieten eine zusammenfassende Übersicht und umfangreiches Nachschlagewerk zur korrekten Erstellung von Geschäftsprozessmodellen mittels BPMN und ADONIS.

Dazu werden hauptsächlich reale Beispiele aus den beiden Masterprozessen und den Referenzmodellen (Prozesslandkarte, Organisationmodell und Dokumentenmodell; siehe [Kapitel 12: Anhang](#)) gezeigt, welche im Rahmen des Praxisprojekts modelliert wurden.

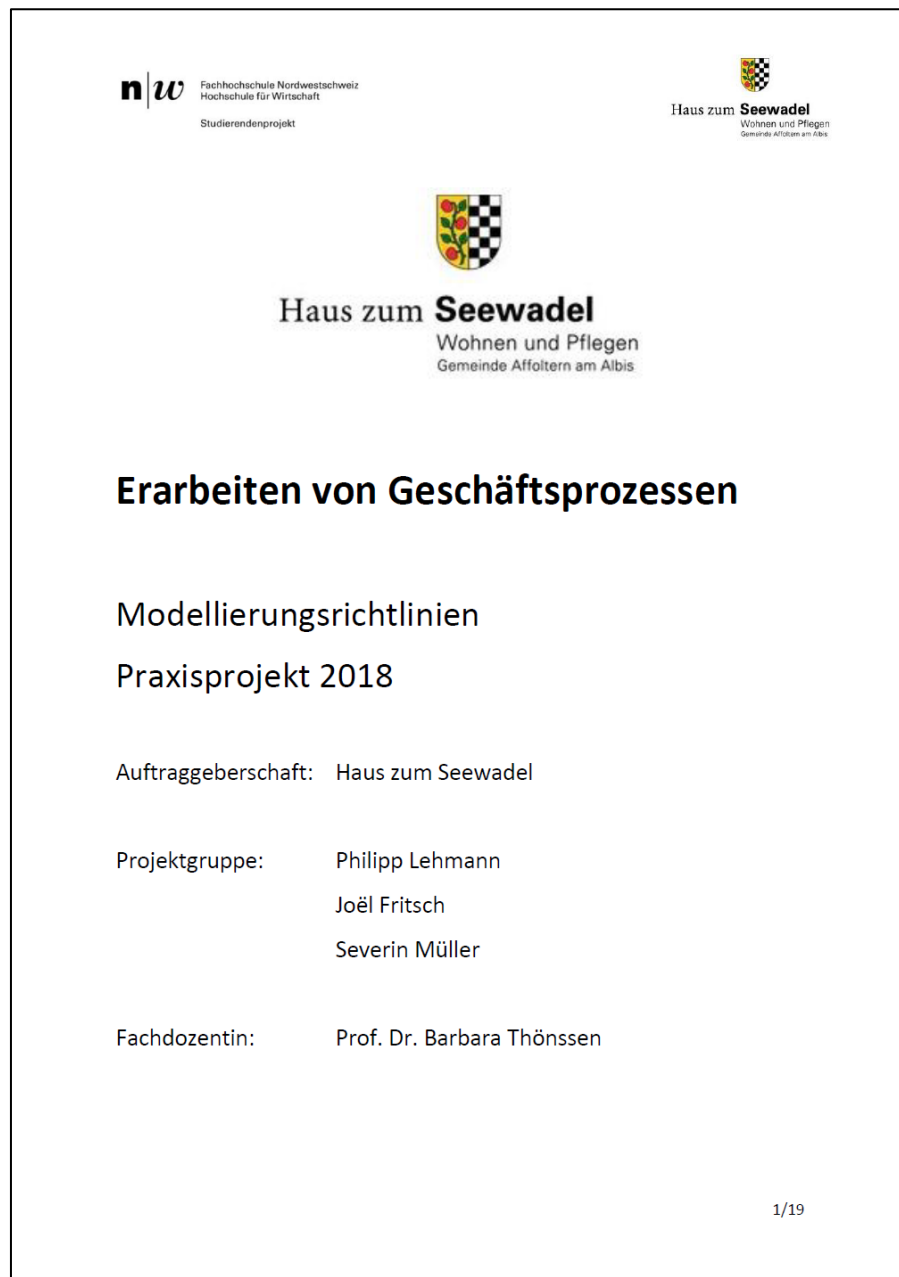


Abbildung 19 - Modellierungsrichtlinien Titelblatt

## 8 Präsentationen

### 8.1 Meilensteinpräsentation

Die Meilensteinpräsentation für das «Haus zum Seewadel» wurde am 24. April 2018 durchgeführt. Da die Zusammenarbeit zwischen der Projektgruppe und der Auftraggeberschaft sehr transparent verläuft und die Auftraggeberschaft mindestens wöchentlich über den Stand des Projekts und der Meilensteine informiert wurde, haben wir diese in einer verkürzten Version präsentiert. Die Auftraggeberschaft wurde dabei hauptsächlich über das aktuellste Lieferobjekt (Prozesslandkarte) informiert und entsprechende Änderungswünsche dazu direkt vor Ort vorgenommen.

Diese Präsentation kann im [Kapitel 12: Anhang](#) gefunden werden.



Abbildung 20 - Meilensteinpräsentation Titelblatt

## 8.2 Abschlusspräsentation

Die Abschlusspräsentation für das «Haus zum Seewadel» wurde am 29. Mai 2018 durchgeführt. Die Präsentation wurde dieses Mal in voller Länge durchgeführt, da dieser Termin die letzte vor Ort stattfindende Sitzung mit der Auftraggeberschaft war. Nach Abschluss der Präsentation wurden nochmals alle Lieferobjekte mit der Auftraggeberschaft angeschaut, wie diese miteinander in Beziehung stehen. Es wurde eine kleine Schulung vorgenommen, wo Folgendes gezeigt wurde:

- Importieren und Exportieren einer ADL-Datei
- Erstellen von PDFs mit ADONIS
- Nützliche Tools in ADONIS (falls gewisse Fenster geschlossen werden)

Diese Präsentation kann im [Kapitel 12: Anhang](#) gefunden werden.



Abbildung 21 - Abschlusspräsentation Titelblatt

## 9 Literaturverzeichnis

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). Business Model Generation: ein Handbuch für Visionäre, Spielveränderer und Herausforderer. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Bornewasser, M., Kriegesmann, B., & Zülch, J. (2014) Dienstleistungen im Gesundheitssektor: Produktivität, Arbeit und Management. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

## 10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Projektauftrag .....	4
Abbildung 2 - Business Model Canvas.....	6
Abbildung 3 - Workshop - Geschäftsbeziehungsmatrix .....	7
Abbildung 4 - Prozesslandkarte 1. Ebene .....	9
Abbildung 5 - Finanzmanagement und Personalmanagement 2. Ebene.....	9
Abbildung 6 - Pflege&Betreuung 2. Ebene.....	10
Abbildung 7 - Eintrittsprozess und Bewohnerdokumentation 3. Ebene.....	10
Abbildung 8 - Gastronomie 2. Ebene .....	11
Abbildung 9 - Ärztliche Betreuung 2. Ebene .....	11
Abbildung 10 - Ausbildung, Beschaffung und Reinigung 2. Ebene.....	11
Abbildung 11 - ICT 2. Ebene .....	12
Abbildung 12 - Wäscheunterhalt 2. Ebene.....	12
Abbildung 13 - Empfangsdienste 2. Ebene.....	12
Abbildung 14 - Organigramm Haus zum Seewadel .....	13
Abbildung 15 - Organisationsmodell .....	15
Abbildung 16 - Masterprozess "Bewohneraufnahme" .....	17
Abbildung 17 - Masterprozess "Eintrittsplanung" .....	18
Abbildung 18 - Dokumentenmodell .....	19
Abbildung 19 - Modellierungsrichtlinien Titelblatt .....	20
Abbildung 20 - Meilensteinpräsentation Titelblatt .....	21
Abbildung 21 - Abschlusspräsentation Titelblatt .....	22

## 11 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - Termine.....	5
Tabelle 2 - Aspekte des Business Model Canvas .....	6
Tabelle 3 - Rollen für das Organisationsmodell .....	14



## 12 Anhang

Nachfolgend sind sämtliche Dokumente angehängt, welche im Rahmen des Projekts erstellt wurden und auf welche in diesem Projekthandbuch verwiesen wird.

Projektauftrag.....	Anhang 1
Geschäftsbeziehungsmatrix.....	Anhang 2
Modellierungsrichtlinien.....	Anhang 3
Meilensteinpräsentation.....	Anhang 4
Abschlusspräsentation.....	Anhang 5





Haus zum **Seewadel**  
Wohnen und Pflegen  
Gemeinde Affoltern am Albis

# Erarbeiten von Geschäftsprozessen

Projektauftrag

Praxisprojekt 2018

Auftraggeberschaft: Haus zum Seewadel

Projektgruppe: Philipp Lehmann  
Joël Fritsch  
Severin Müller

Fachdozentin: Prof. Dr. Barbara Thönssen

Ort, Datum: Affoltern am Albis, 29.03.2018

## Inhaltsverzeichnis

1	Projektdaten .....	3
2	Ausgangslage.....	4
3	Projektziel .....	4
4	Planung .....	5
4.1	Projektablauf.....	5
4.2	Meilensteine .....	6
4.3	Zeitplan für Aufgaben .....	7
5	Projektorganisation.....	8
5.1	Projektmethode und Tools .....	8
5.2	Inanspruchnahme von Daten und Personal.....	8
5.3	Beteiligte und ihre Rollen.....	8
5.4	Projektleitung.....	8
5.5	Anwesenheit, Kommunikation und Spesen .....	8
6	Änderungsmanagement .....	9
7	Risikomanagement .....	10
8	Unterschriften .....	11

## 1 Projektdaten

<b>Projektbezeichnung</b>	Erarbeiten von Geschäftsprozessen
<b>Antragsdatum</b>	22. März 2018
<b>Auftraggeberschaft</b>	Haus zum Seewadel Frau Verena Feller Obere Seewadelstrasse 12 8910 Affoltern am Albis
<b>Kurzbeschreibung</b>	Erstellen einer Prozesslandschaft für das «Haus zum Seewadel» und detailliertes Modellieren eines Prozesses, welcher als Vorlage für weitere Prozesse dienen kann.
<b>Projektgruppe</b>	Joël Fritsch <a href="mailto:joel.fritsch@students.fhnw.ch">joel.fritsch@students.fhnw.ch</a>  Philipp Lehmann <a href="mailto:philipp.lehmann@students.fhnw.ch">philipp.lehmann@students.fhnw.ch</a>  Severin Müller <a href="mailto:severin.mueller@students.fhnw.ch">severin.mueller@students.fhnw.ch</a>
<b>Betreuung</b>	Prof. Dr. Barbara Thönssen Fachdozentin FHNW <a href="mailto:barbara.thoenssen@fhnw.ch">barbara.thoenssen@fhnw.ch</a>  Prof. Dr. Dino Schwaferts Projektbetreuer FHNW <a href="mailto:dino.schwaferts@fhnw.ch">dino.schwaferts@fhnw.ch</a>  Prof. Dr. Anke Kundert Projektbetreuerin FHNW <a href="mailto:anke.dreiling@fhnw.ch">anke.dreiling@fhnw.ch</a>

## 2 Ausgangslage

Im «Haus zum Seewadel» sind aktuell keine Geschäftsprozesse dokumentiert. Welche Dokumente in welchen Aktivitäten (und Prozessen) von wem verwendet werden ist nicht beschrieben. Aus Anlass eines geplanten Neubaus sollen Geschäftsprozesse und die darin benötigten Dokumente identifiziert werden, so dass nach Abschluss des Neubaus Aufbau- und Ablauforganisation aktuell und einheitlich dokumentiert sind.

## 3 Projektziel

Ziel des Projektes ist es, eine Übersicht über sämtliche Prozesse in Form einer Prozesslandkarte, welche Management-, Haupt- und Supportprozesse des «Haus zum Seewadel» aufzeigt, zu haben. Zur Darstellung, welche Rollen und Personen in den Prozessen mitwirken, wird ein Organisationsmodell erstellt.

Ferner wird ein sogenannter 'Masterprozess' modelliert, welcher nach Projektabschluss als Vorlage und Hilfestellung zur weiteren Modellierung von Geschäftsprozessen dienen soll. Im Rahmen des Masterprozesses werden die darin verwendeten Dokumente identifiziert und in einem separaten Dokumentenmodell beschrieben. Auch das Dokumentenmodell soll als Vorlage für die Erstellung eines (vollständigen) Dokumentenspiegels dienen.

Neben den Modellen sollen Modellierungsrichtlinien erarbeitet werden, welche zusammen mit den 'Mastermodellen' als Vorlagen für weitere Modellierungstätigkeiten dienen.

## 4 Planung

### 4.1 Projektablauf

In einem ersten Schritt werden im Rahmen eines Workshops im «Haus zum Seewadel» die wichtigsten Prozesse erhoben und ein Kontextdiagramm erstellt. Das Ergebnis des Workshops besteht aus einer Übersicht über die Geschäftsbeziehungen (wer liefert was an wen), aus welcher dann – in einem iterativen Prozess mit den Prozessbeteiligten – die Prozesslandkarte (mit Führungs-, Kern- und Supportprozessen) entwickelt wird.

Anhand der Prozesslandkarte wird der zu modellierende Mastergeschäftsprozess identifiziert. Nach Abnahme der Prozesslandkarte und der Definition des Mastergeschäftsprozesses, wird der Mastergeschäftsprozess inklusive Informationsobjekte (d.h. darin verwendeter Dokumente, das Organisationsmodell und das Dokumentenmodell erstellt.

In der letzten Projektphase werden die Modellierungsvorgaben erarbeitet.

Als Modellierungstool wird ADONIS von der Firma BOC verwendet. Die Prozessmodelle werden nach der BPMN-2.0-Notation (About the Business Process Model and Notation Specification Version 2.0, 2011) erstellt, das Organisations- und das Dokumentenmodell nach der BOC-Notation.

Projektende ist der 29. Mai 2018.

## 4.2 Meilensteine

Datum	Meilenstein	Lieferobjekt	Nr.
30.03.2018	Projektauftrag von Auftraggeberschaft abgenommen	Projektauftrag	4
12.04.2018	Geschäftsbeziehungs-Matrix an Auftraggeberschaft abgegeben	Geschäftsbeziehungs-Matrix (provisorisch)	15
13.04.2018	Geschäftsbeziehungs-Matrix von Auftraggeberschaft abgenommen	Geschäftsbeziehungs-Matrix (definitiv)	16
19.04.2018	Prozesslandkarte an Auftraggeberschaft abgegeben	Prozesslandkarte (provisorisch)	21
20.04.2018	Prozesslandkarte von Auftraggeberschaft abgenommen	Prozesslandkarte (definitiv)	22
24.04.2018	Meilensteinpräsentation durchgeführt	Meilensteinpräsentation	5
07.05.2018	Organisationsmodell an Auftraggeberschaft abgegeben	Organisationsmodell (provisorisch)	24
09.05.2018	Organisationsmodell von Auftraggeberschaft abgenommen	Organisationsmodell (definitiv)	25
11.05.2018	Masterprozess inkl. Dokumentenmodell an Auftraggeberschaft abgegeben	Masterprozess & Datenmodell (provisorisch)	31
15.05.2018	Masterprozess inkl. Dokumentenmodell von Auftraggeberschaft abgenommen	Masterprozess & Datenmodell (definitiv)	32
18.05.2018	Modellierungsrichtlinien an Auftraggeberschaft abgegeben	Modellierungsrichtlinien (provisorisch)	34
21.05.2018	Modellierungsrichtlinien von Auftraggeberschaft abgenommen	Modellierungsrichtlinien (definitiv)	35
29.05.2018	Abschlusspräsentation durchgeführt	Abschlusspräsentation	6
29.05.2018	Abgabe des Projekthandbuchs	Projekthandbuch	7

Tabelle 1 - Definierte Meilensteine, die im Zeitplan ersichtlich sind

## 4.3 Zeitplan für Aufgaben

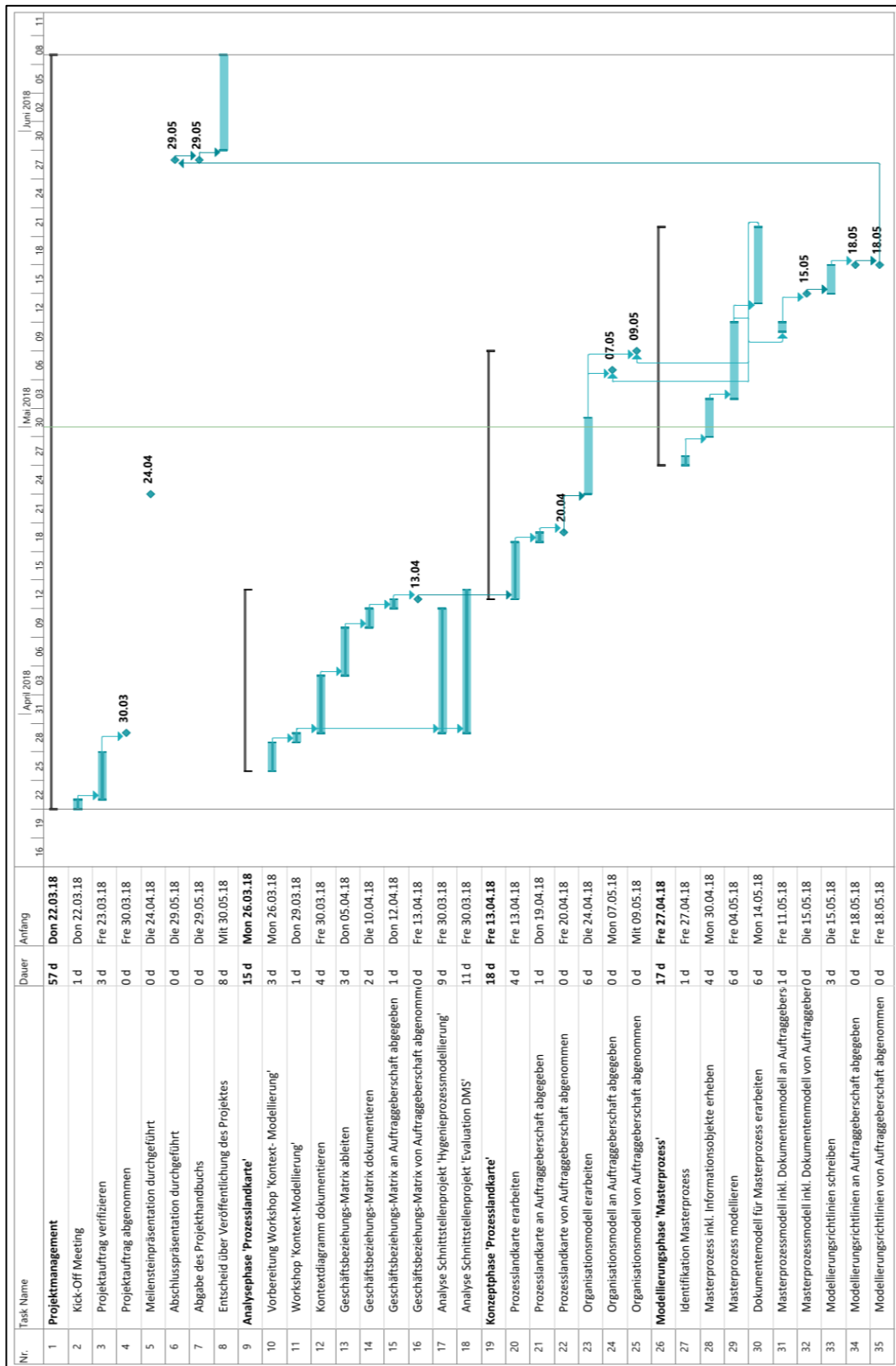


Abbildung 1 - Terminplan aus MS Project

## 5 Projektorganisation

### 5.1 Projektmethode und Tools

Da es sich beim «Haus zum Seewadel» um einen öffentlich-rechtlichen Betrieb handelt, orientiert sich die Projektgruppe an der Projektmethode «Hermes». Hermes erlaubt Customization, deswegen wird lediglich die Analysephase und Konzeptphase bearbeitet. Die Terminplanung erfolgt mit Microsoft Project. Es werden keine Dokumentvorlagen vom «Haus zum Seewadel» vorgegeben. Zur Modellierung von Prozessen wird «ADONIS:Community Edition» verwendet.

### 5.2 Inanspruchnahme von Daten und Personal

Das «Haus zum Seewadel» stellt der Projektgruppe für die Durchführung des Projektes benötigte, betriebsinterne Dokumente und Daten zur Verfügung und ermöglicht den Studierenden Interviews mit Mitarbeitenden.

### 5.3 Beteiligte und ihre Rollen

Am Projekt beteiligt sind:

- Auftraggeberin: Verena Feller (Geschäftsleiterin «Haus zum Seewadel»)
- Fachausschuss: Verena Feller, Pamela Koller (Ansprechperson)
- Projektausschuss: Verena Feller, Prof. Dr. Barbara Thönssen (betreuende Fachdozentin)
- Projektgruppe: Joël Fritsch, Philipp Lehmann, Severin Müller (Studenten FHNW)
- Projektcoaches FHNW: Prof. Dr. Dino Schwaferts, Prof. Dr. Anke Kundert

### 5.4 Projektleitung

Die Projektleitung wird von den Studierenden abwechselnd zu folgenden Zeiträumen übernommen:

Name	Zeitraum
Philipp Lehmann	26.03.2018 – 15.04.2018
Joël Fritsch	16.04.2018 – 06.05.2018
Severin Müller	07.05.2018 – 29.05.2018

Tabelle 2 - Planung des Projektleiters

### 5.5 Anwesenheit, Kommunikation und Spesen

Es wurde mit dem «Haus zum Seewadel» vereinbart, dass die Projektgruppe bis auf die bereits geplanten Termine nicht regelmässig vor Ort anwesend sein wird. Die Kommunikation mit der Auftraggeberschaft erfolgt hauptsächlich per E-Mail und Telefon und wird von der Auftraggeberschaft gewährleistet. Auf Fragen muss innert zwei Werktagen eine Antwort erfolgen, ansonsten kann unter Annahme weitergearbeitet werden.

Die Reisekosten (Preis ab Olten bis Affoltern am Albis inklusive Rückweg, maximal 68.00 CHF pro Person und Tag) werden den Studierenden vom «Haus zum Seewadel» vergütet unter der Bedingung, dass die Reise per öffentlichem Verkehr (ausschliesslich 2. Klasse) erfolgt.



## 6 Änderungsmanagement

Ein Change Request (CR) ist dann nötig, wenn durch eine gewünschte Änderung der Umfang, die Zeit- oder die Budgetplanung des Projekts massgeblich geändert werden müssen. Change Requests werden vertraglich festgehalten und dokumentiert. Der Vorgang eines Änderungswunsches und eines CR wird wie folgt gehandhabt:

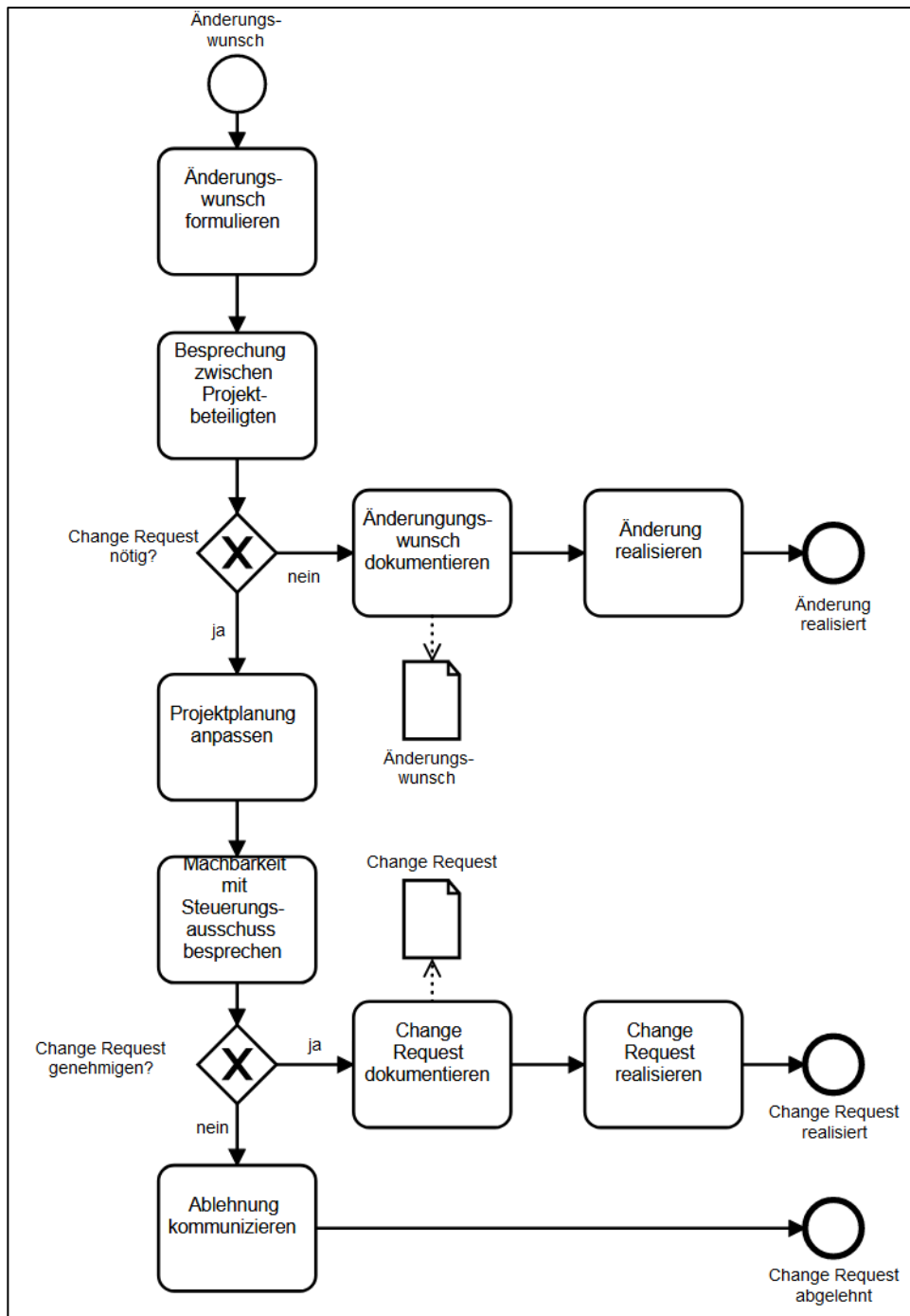


Abbildung 2: CR-Prozess

## 7 Risikomanagement

Die Risiken werden mittels Eintrittswahrscheinlichkeit (EW, 1 / Niedrig, 2 / Mittel, 3 / Hoch) und Auswirkungsgrad (AG, 1 / Niedrig, 2 / Mittel, 3 / Gross) eingestuft und daraus ergibt sich die Risikozahl (RZ).

Nr.	Risikobeschreibung	EW	AG	RZ	Massnahmen
1	Bereichsverantwortliche / Fachpersonen können nicht an vereinbarten Meetings teilnehmen.	2	3	6	Die betroffene bereichsverantwortliche Person ist verantwortlich, dass eine Stellvertretung teilnimmt.
2	Die zur Verfügung gestellte Dokumentation ist unvollständig	2	3	6	Benötigte Informationen werden vor Ort erhoben.
3	Absenzen der Auftraggeberschaft werden nicht in frühzeitig mitgeteilt.	2	2	4	Die Auftraggeberschaft verpflichtet sich, Absenzen frühzeitig mitzuteilen. Bei Bedarf wird eine Projektphase verlängert, allerdings muss dann der Projektumfang dementsprechend reduziert werden, damit sich das Projekt nicht verzögert. Gegebenenfalls muss ein CR gemacht werden.
4	Ein Teammitglied kann sich aus gesundheitlichen Gründen nicht weiter am Projekt beteiligen.	1	3	3	Der Workload wird von 3 Personen auf 2 Personen aufgeteilt. Das Projekt wird nicht unterbrochen. Abhängig vom Zeitpunkt muss ein CR gemacht werden.
5	Die Ansprechperson bei der Auftraggeberschaft hält vereinbarte Termine nicht.	1	3	3	Es wird nachgefragt und mit bestem Wissen weitergearbeitet. Kommt es zu grösseren Verzögerungen, muss geprüft werden, ob das betroffene Lieferobjekt noch zeitgerecht abgegeben werden kann.
6	Der Änderungswunsch von Lieferobjekten findet nicht fristgerecht statt.	1	3	3	Nach Abnahmefrist von Lieferobjekten muss für Änderungswünsche ein CR eingereicht werden und es muss den Umständen entsprechend der Projektumfang angepasst werden.
7	Ein Teammitglied kann aus nachvollziehbaren Gründen nicht an einem Termin anwesend sein.	1	2	2	Die anderen Teammitglieder übernehmen die Stellvertretung.
8	Lieferobjekte entsprechen nicht den Vorstellungen der Auftraggeberschaft.	1	2	2	Durch eine stetige Kommunikation und klaren Fragen wird versucht, Missverständnisse zu vermeiden. Bei Unklarheiten wird erneut nachgefragt. Das Lieferobjekt wird solange überarbeitet, bis es denn Vorstellungen entspricht.

Tabelle 3 - Risikomanagement

## 8 Unterschriften

Mit den folgenden Unterschriften werden die Bedingungen dieses Projektauftrags akzeptiert:

### Auftraggeberin «Haus zum Seewadel»:

---

Feller Verena

### FHNW Projektgruppe:

---

Lehmann Philipp

---

Fritsch Joël

---

Müller Severin

### Vertretung FHNW:

---

Prof. Dr. Thönssen Barbara

	Infrastruktur	Mitarbeitende	BewohnerInnen	Angehörige	Gäste der Gastronomie	Externe DL-Bezüger Hotellerie	Bevölkerung	strat. Behörde				
Ressortvorstand	URE	Führungsaufgabe					Öffentlichkeitsarbeit					
							politische Vertretung	politische Vertretung				
Geschäftsleitung	URE	Führungsaufgabe						finanzielle Verantwortung				
		Kommunikation	Kommunikation	Kommunikation			Kommunikation					
		Personalverantwortung						Personalverantwortung				
		Sicherheit	Sicherheit	Sicherheit	Sicherheit			Sicherheit				
								Budget				
Hotellerie		Ausbildung										
		Führungsaufgabe										
		Finanzplanun										
	Hausdienst	Beschaffung	Führungsaufgabe									
	Lingerie		Berufswäsche waschen	Bekleidung waschen							Waschen, nähen, flicken, bügeln	
			Berufswäsche unterhalten	Bekleidung unterhalten								
				Hotelleriewäsche waschen								
				Hotelleriewäsche unterhalten								
		Haushaltswäsche		Etikettierung der Kleider								
	Reinigung	Räume		Bewohnerzimmer							Bibliothek	
Dekoration	Deko	Blumen	Blumen									
Gastronomie		Führungsaufgabe										
GBetreuung	Reinigung Speisesaal*	Service							Service		Service	Catering
	Beschaffung Kioskwaren										Kassenbetreuung	
Küche	Reinigung Küche*	Verköstigung							Verköstigung		Verköstigung	Catering

		Beschaffung Lebensmittel, Reinigungsmittel										
Techn.Dienst			Führungsaufgabe									
		URE	Unterhaltsarbeiten							Unterhaltsarbeiten		
		Beschaffung										
		Schlüssel- verwaltung										
		Brandschutz								Brandschutzschulungen*		
		Unterhalt Rufanlage										
		Unterhalt Telefonie										
		Umgebungsarbeit en										
Administration			Ausbildung									
			Führungsaufgabe									
			Finanzplanung									
Finanzen	Anlagenbuch- haltung (KORE)	Lohnbuchhaltung	Bewohner- fakturierung		Bargeldloses Bezahlen	Rechnungsstellung	Statistiken	Genehmigung Budget				
								Genehmigung Jahresabschluss				
Personal		Rechtliche Beratung						Verfügungen				
		Betreuung Einsatzplanungsprogram m										
		Administrative Unterstützung										
		BGM (Betriebliches Gesundheitsmgmt)										
Empfang		Kassenbetreuung	Kassenbetreuung									
		Anwendersupport (IT)	Bewohneradminist ration									

			Telefondienst	Telefondienst	Telefondienst			Telefondienst		
			Administrative Unterstützung	Administrative Unterstützung						
Pflege & Betreuung			Führungsaufgabe		Betreuung Angehörige					
			Finanzplanung							
Ausbildung			Ausbildung							
Assistenz			Schul & Weiterb. durchführen	Eintrittsprozess						
			Administrative Arbeiten							
			RAI Support / Verantwortung	RAI (Bewohnerbeurteilungsinstrument)						
			Gesundheitsschutz	Gesundheitsschutz						
Pfle. & Betr.			Führungsaufgabe	Bewohnerdokumentation	Betreuung Angehörige					
	Pfle. & Betr.			Pflege	Betreuung Angehörige					
	Ausbildung			Ausbildung Lernende Pflege						
Aktivierung			Führungsaufgabe	Betreuung / Förderung						
				Veranstaltungen						
Heimärztin			Unterstützung Mitarbeitende	Visiten (Behandlung)	Kommunikation					
Dienstleister*				Coiffeur, Podologie, Maltherapie, Therapiehund						
Freiwillige*				Hilfe bei der Aktivierung						
				Hilfe bei Veranstaltungen				Hilfe bei Veranstaltungen		

\* nicht im Organigramm ersichtlich



Haus zum **Seewadel**  
Wohnen und Pflegen  
Gemeinde Affoltern am Albis

# Erarbeiten von Geschäftsprozessen

Modellierungsrichtlinien

Praxisprojekt 2018

Auftraggeberschaft: Haus zum Seewadel

Projektgruppe: Philipp Lehmann

Joël Fritsch

Severin Müller

Fachdozentin: Prof. Dr. Barbara Thönssen

## Inhaltsverzeichnis

1	Inhalt.....	3
2	Aktivitäten.....	4
3	Swimlanes .....	5
4	Sequenzfluss.....	6
5	Gateways.....	7
6	Ereignisse .....	10
7	Nachrichtenfluss.....	11
8	Daten.....	12
9	Methoden und Stil .....	13
9.1	Methode .....	13
9.2	Namenskonventionen .....	13
10	Modellieren mit ADONIS.....	14
10.1	Prozesslandkarte.....	15
10.2	Organisationsmodell .....	16
10.3	Dokumentenmodell .....	17
10.4	Verlinkung von Modellen .....	18
11	Literaturverzeichnis .....	19



## 1 Inhalt

Mit den Modellierungsrichtlinien soll eine zusammenfassende Übersicht und umfangreiches Nachschlagewerk zur korrekten Erstellung von Geschäftsprozessmodellen geboten werden. Dazu werden hauptsächlich reale Beispiele aus den beiden Masterprozessen gezeigt, welche im Rahmen des Praxisprojekts modelliert wurden.

In einem ersten Teil wird die «Business Process Model and Notation» (BPMN) behandelt. Der Fokus liegt dabei auf eine einfach zu verwendende Prozessnotation, die Möglichkeit zur Übersetzung von Modellen in eine ausführbare Form (z. B. BPMN zu BPEL) wird in diesem Dokument nicht behandelt.

Der aktuelle Standard ist die BPMN Version 2.0 (Object Management Group [OMG], 2012), unsere Richtlinien beziehen sich auf den eCH-Standard («eCH-0074: Geschäftsprozesse grafisch darstellen - Der Einsatz von BPMN aus Geschäftssicht», 2016).

In einem zweiten Teil werden die zusätzlichen Modelle wie Prozesslandkarte, Organisationsmodell und Dokumentenmodell erläutert sowie die Möglichkeiten zur Verlinkung mit Geschäftsprozessen in ADONIS erklärt.

## 2 Aktivitäten

Ein Geschäftsprozess wird in einzelne Tätigkeiten aufgeteilt, diese werden Aktivitäten genannt. Dargestellt werden diese durch Rechtecke mit abgerundeten Ecken, wenn möglich sollten die Aktivitäten mit einem Nomen und Verb in Infinitivform beschrieben werden (z. B. «E-Mail senden»). Beachte: «E-Mail gesendet» wäre unzulässig, es würde sich dabei um ein Ereignis handeln).

Es gibt zwei Arten von Aktivitäten: Aufgaben (Abb. 2.1) und Subprozesse. Bei Subprozessen handelt es sich um Aktivitäten, welche wiederum einen untergeordneten Prozess beinhalten. Subprozesse können wahlweise expandiert oder verkleinert (Abb. 2.2) dargestellt werden. Bei einem verkleinerten Subprozess werden keine Details angezeigt. Das [+] -Symbol kennzeichnet die Möglichkeit, die Details anzuzeigen.

Subprozesse können entweder ausschliesslich als Teil eines einzigen Hauptprozesses ausgeführt werden («embedded subprocess») oder als externer Subprozess von verschiedenen Prozessen aufgerufen werden («call activity»). Beim Subprozess, welcher in Abbildung 2.2 dargestellt wird, handelt es sich um einen «embedded» Subprozess, da dieser ausschliesslich im Prozess der Bewohneraufnahme verwendet wird.

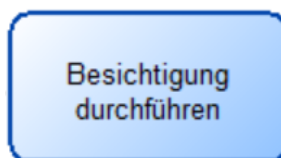


Abbildung 2.1 – Aufgabe

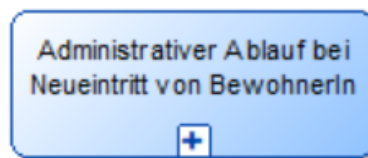


Abbildung 2.2 – Subprozess (verkleinert)

### 3 Swimlanes

Bei Swimlanes handelt es sich um die Repräsentation von Verantwortlichkeiten für die beinhaltenden Aktivitäten. Es gibt zwei Arten von Swimlanes: Pools und Lanes.

Pools stehen für eigenständige Beteiligte. Dabei kann es sich beispielsweise um Rollen (z. B. BewohnerIn), Organisationen (z. B. Haus zum Seewadel), Prozesse (z. B. Bewohneraufnahme) oder Softwaresysteme handeln.

Sie können expandiert oder eingeklappt («collapsed») dargestellt werden. Pools werden dann eingeklappt dargestellt, wenn die Aktivitäten des betroffenen Prozessbeteiligten nicht von unserer Organisation gesteuert werden können beziehungsweise nicht bekannt sind (zum Beispiel Bewohnerinnen und Bewohner oder externe Lieferanten).

Lanes unterteilen die verschiedenen Pools wiederum in Organisationseinheiten, z. B. die verschiedenen Abteilungen innerhalb des Haus zum Seewadel.

Im Masterprozess «Bewohneraufnahme» (Abbildung 3) sind zwei Pools definiert. Der Pool «InteressentIn» ist dabei verkleinert, da wir das Handeln einer Interessentin oder eines Interessenten nicht steuern können.

Beim zweiten Pool handelt es sich um den Prozess «Bewohneraufnahme» selbst, dieser ist wiederum in die drei Organisationseinheiten «Administration», «Pflege» und «Geschäftsleitung» unterteilt.

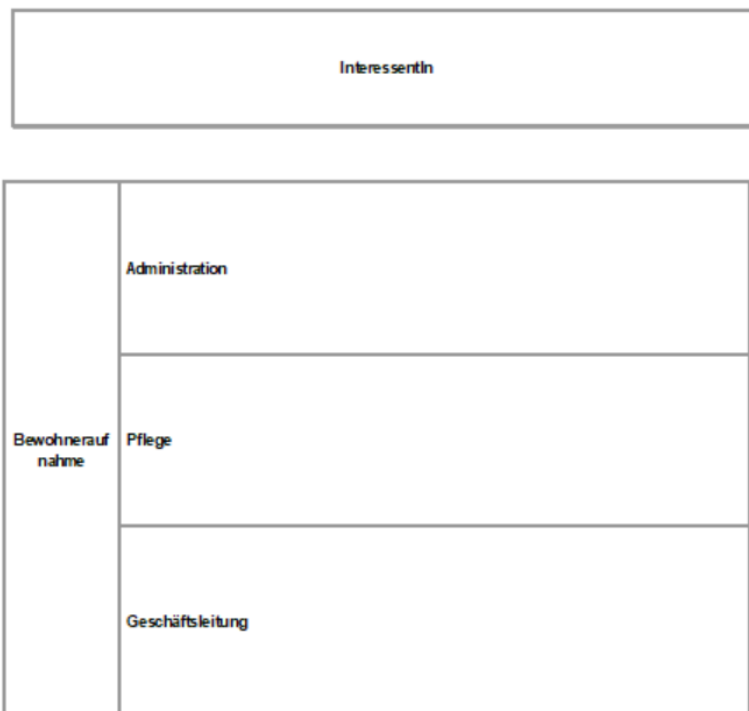


Abbildung 3 – Der «collapsed» Pool «InteressentIn» sowie der Pool «Bewohneraufnahme» mit drei Lanes

## 4 Sequenzfluss

Mit Sequenzfluss («Sequence Flow») wird die Reihenfolge der Aktivitäten innerhalb eines Prozesses verstanden. Dieser wird mit durchgehenden Pfeilen (Konnektoren) dargestellt, welche die einzelnen Aktivitäten, Ereignisse und Gateways in einer logischen Abfolge miteinander verbinden. Er startet und endet immer in einer dieser Elemente.

Ein Sequenzfluss muss von *links nach rechts* und/oder von *oben nach unten* verlaufen, es sei denn, es muss in eine zu wiederholende Aktivität zurückgesprungen werden. Ein Sequenzfluss darf einen Pool nicht verlassen (nur Nachrichtenflüsse dürfen zwischen Pools verlaufen, diese werden in Kapitel 7 erklärt), das verlassen von Lanes ist jedoch möglich.

In Abbildung 4 verläuft der Sequenzfluss von links nach rechts. Er verbindet dabei ein Startereignis (siehe Kapitel 6), zwei Aktivitäten und ein Gateway (siehe Kapitel 5).

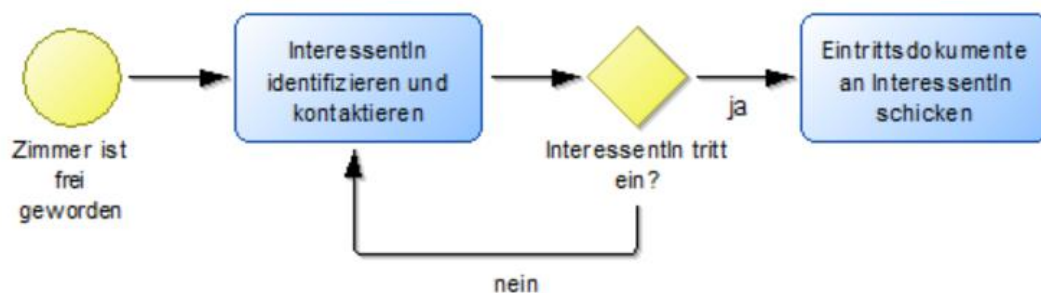


Abbildung 4 – Sequenzfluss

## 5 Gateways

Ein Sequenzfluss kann vom Start bis zum Ende verschiedene, optionale Pfade (= Reihenfolge von Aktivitäten) durchlaufen. Gateways sind Elemente, welche Entscheidungen und Verzweigungen anzeigen. Sie werden durch eine Raute dargestellt.

Wenn sich Pfade mit einem Gateway aufteilen, können diese bei Bedarf (bei parallelem Gateway zwingend) zu einem späteren Zeitpunkt mit dem selbem Gateway wieder zusammengeführt werden. Gateways können zwei oder mehrere Ausgänge und Eingänge haben.

Nachfolgend die verschiedenen Arten von Gateways:



### Exklusives Gateway

Ein exklusives Gateway zeigt eine exklusive Entscheidung («entweder oder») an. Nur einem einzigen der ausgehenden Zweige kann gefolgt werden. Das exklusive Gateway muss mit einer Frage beschrieben werden, die nachfolgenden Zweige mit den möglichen Antworten (Bedingungen).

In Abbildung 5.1 wird eine Ablehnung abgeklärt. Sollte der Entscheid okay sein, so wird die Interessentin über die Ablehnung benachrichtigt. Sollte der Entscheid nicht okay sein, so wird ein Termin für ein Erstgespräch vereinbart.

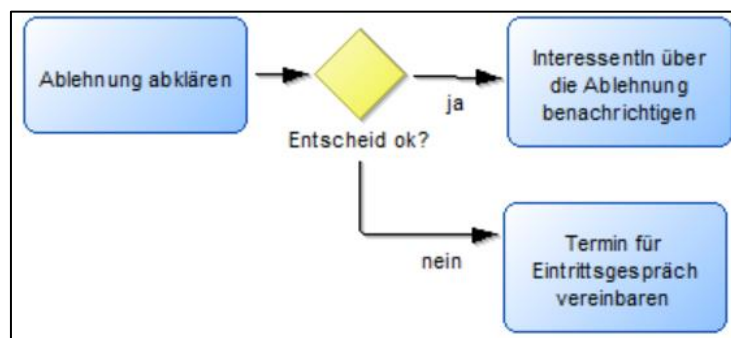


Abbildung 5.1



### Paralleles Gateway

Das parallele Gateway startet gleichzeitige Arbeiten. Das heisst, es können zur gleichen Zeit mehrere Pfade laufen, die Anzahl gleichzeitig laufender Pfade ist unbegrenzt. Die Pfade *müssen* nach Ende der gleichzeitig verlaufenden Pfade wieder zusammengeführt werden.

In Abbildung 5.2 wird gleichzeitig eine Ware verpackt sowie eine Rechnung verschickt. Die Pfade werden danach mit dem gleichen Symbol wieder zusammengeführt.

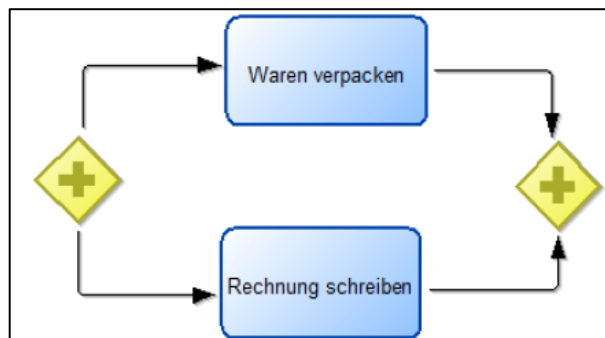


Abbildung 5.2 – Paralleles Gateway



### Ereignisbasiertes Gateway

Auf ein ereignisbasiertes Gateway folgt zwingend ein Ereignis. Das Ereignis, welches zuerst eintrifft, bestimmt den weiteren Verlauf des Pfades.

Im Beispiel der Abbildung 5.3 gibt es drei Möglichkeiten. Sollte eine Bestätigung eintreffen, so wird eine Rechnung geschickt. Im Falle einer Kündigung wird die Kündigung bestätigt. Sollte eine Woche vergehen, ohne dass eines der beiden anderen Ereignisse eintritt, so wird eine Erinnerung geschickt. Nur ein einziges dieser Ereignisse kann eintreffen.

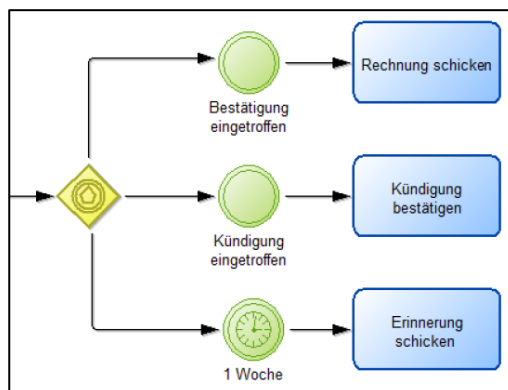


Abbildung 5.3



### Inklusives Gateway

Ein inklusives Gateway ist ähnlich dem exklusiven Gateway, nur dass bei diesem ein *oder* mehrere Entscheidungen eintreffen können («XOR»). Die Pfade sollten nach dem Gateway wieder zusammengeführt werden.

Im Beispiel der Abbildung 5.4 hat der Koch je nach Bestellung des Kunden die Option, eine Suppe, einen Salat oder beides gleichzeitig anzurichten. Sollte die Bestellung beide Gerichte beinhalten, so wird der Koch gleichzeitig Suppe und Salat zubereiten und der Kellner diese gleichzeitig servieren. Die beiden Pfade werden nach den gleichzeitigen Aktivitäten wieder mit dem gleichen Symbol zusammengeführt.

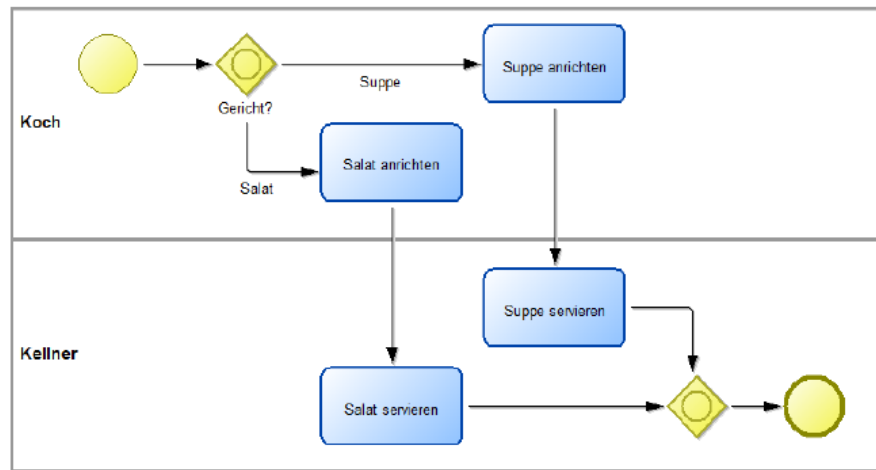
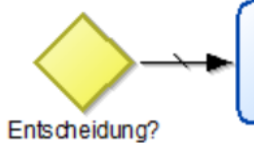


Abbildung 5.4



### Default-Ausgänge

Es besteht die Möglichkeit, einen Default-Ausgang zu definieren. Dieser wird mit einem quer durchgestrichenen Pfeil symbolisiert und nicht beschriftet. Dieser Ausgang wird nur dann gewählt, wenn keine der anderen Bedingungen des Gateways zutreffen

## 6 Ereignisse

Für die Modellierung stehen sogenannte Ereignis-Elemente («Events») zur Verfügung, welche als Kreis dargestellt werden. Diese starten den Prozess (Startereignis, dicker Kreis), beenden den Prozess (Endereignis, dünner Kreis) oder unterbrechen ihn (Zwischenereignis, doppelter Kreis).

Zwischenereignisse geschehen zwischen Aktivitäten oder während der Ausführung der Aktivität («Boundary Event»). Letztere werden auf den Rand von Aktivitäten gesetzt und signalisieren, dass sich der Pfad ändert, sollte das entsprechende Ereignis während der Aktivität eintrifft (siehe Abb. 5.2).

Ein Prozess muss immer bei einem Startereignis beginnen und bei einem Endereignis enden und darf auch mehrere Start- und Endereignisse besitzen.

Es gibt verschiedene Ereignistypen, nachfolgend die wichtigsten:













Types	Start		Intermediate				End
	Top-Level		Catching	Boundary Interrupting	Boundary Non-Interrupting	Throwing	
None							
Message							
Timer							

Abbildung 5.1 – die wichtigsten Ereignistypen

- **Message:** Zeigt an, dass eine Nachricht gesendet («throwing» = schwarz) oder empfangen («catching» = weiss) wird. Dabei handelt es sich beispielsweise um E-Mail-Nachrichten oder Briefsendungen.
- **Timer:** Zeigt den Ablauf einer bestimmten Zeitspanne an. Das Ereignis gilt dann als eingetroffen, wenn die angegebene Zeit vergangen ist. Beispiel: eine 30-tägige Frist.
- **None:** Sonstige Ereignisse, zum Beispiel das Eintreffen einer Warenlieferung oder die Interessensbekundung zukünftiger BewohnerInnen.



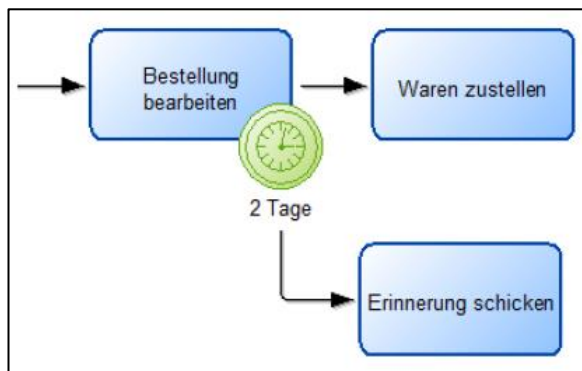


Abbildung 5.2 – Boundary Event: Sollten während der Bearbeitung der Bestellung zwei Tage vergehen, so gilt das Ereignis als eingetroffen, die Aktivität «Erinnerung schicken» wird ausgelöst.



Abbildung 5.3 –Zwischenereignis mit Typ «Nachricht»: Die Aktivität «Bewohner eröffnen» wird erst dann ausgeführt, wenn die Anmeldeunterlagen erhalten wurden.

## 7 Nachrichtenfluss

Der Nachrichtenfluss zeigt, woher und wonach erzeugte Informationen fließen. Er wird mit einer gestrichelten Linie dargestellt und darf nur zwischen zwei verschiedenen Pools verlaufen. Ein Nachrichtenfluss zwischen zwei Elementen innerhalb eines Pools ist nicht erlaubt. Der Nachrichtenfluss kann entweder an den Rand des Pools oder an ein Element innerhalb des Pools andocken.

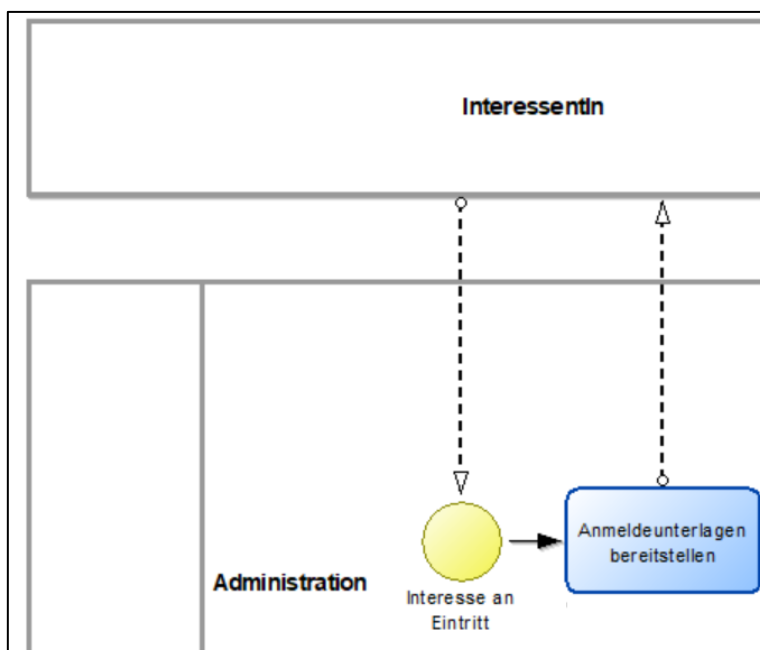


Abbildung 7 – Nachrichtenfluss zwischen dem Pool «Interessentin» und den Elementen innerhalb des Pools «Bewohneraufnahme»

## 8 Daten

Im einen Prozess können verwendete oder erzeugte Dokumente, Daten und Datenbanken modelliert werden. Um den Fluss von Daten darzustellen, stehen folgende Elemente zur Verfügung:



### Datenobjekt

Datenobjekte repräsentieren Daten, welche durch den Prozess fließen. Es kann sich dabei beispielsweise um Dokumente, Briefe oder E-Mails handeln. Sie können mit einer oder mehreren Aktivitäten verbunden werden.



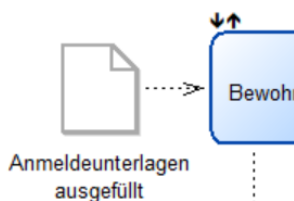
### Datenspeicher

Ein Datenspeicher repräsentiert ein Ort, an welchem Daten gespeichert oder abgelegt werden, zum Beispiel ein Datenbanksystem oder ein physischer Aktenschrank.



### Datenoutput

Ein Dateninput zeigt, dass Daten oder Dokumente durch die Aktivität anfallen. Ein gepunkteter Pfeil («Assoziation») zeigt dabei von der Aktivität auf das Datenobjekt oder den Datenspeicher.



### Dateninput

Ein Dateninput zeigt, dass für eine bestimmte Aktivität Daten aus dem Datenobjekt oder Datenspeicher als Input benötigt werden. Die Assoziation zeigt dabei vom Datenobjekt/-speicher auf die Aktivität.

## 9 Methoden und Stil

### 9.1 Methode

Die 6 Schritte der Modellierungsmethode (Silver, 2011):

**1. Den Prozessumfang modellieren**

→ Legen Sie Bedeutung, Auslöser, mögliche Endzustände und beteiligte Rollen fest.

**2. Die Hauptaktivitäten bestimmen**

→ Legen Sie die wichtigsten Aktivitäten fest, wenn möglich nicht mehr als 10. Bei mehr als zehn Aktivitäten sollten bestimmte Aktivitäten als Subprozesse modelliert werden.

**3. Erstellen des Hauptdiagramms**

→ Fügen Sie dem Diagramm Pools, Lanes und Aktivitäten hinzu. Übersetzen Sie die möglichen Endzustände in Endereignisse. Benutzen Sie Gateways, um die verschiedenen Abflüsse darzustellen.

**4. Erweitern der Unterprozesse in eigene Diagramme**

→ Erweitern Sie die im Hauptdiagramm definierten Subprozesse. Sollte dem Unterprozess ein Gateway folgen, stellen Sie sicher, dass die Endzustände den Entscheidungen des Gateways entsprechen.

**5. Fügen Sie Informationen über den geschäftlichen Kontext hinzu**

→ Fügen Sie Message Flows mit externen Beteiligten sowie die Datenoutputs und -inputs hinzu.

**6. Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5 für jede weitere hinzugefügte Prozessebene**

### 9.2 Namenskonventionen

Folgende «Best Practices» sollten bei der Benennung und Beschriftung von Symbolen beachtet werden:

- Es sollten stets aussagekräftige Schlüsselwörter verwendet werden.
- Nicht eindeutige Abkürzungen sollten vermieden werden.
- Der Typ des Elements sollte nicht in der Beschriftung stehen.
- Die Beschriftung muss innerhalb der Organisation konsistent sein.
- Beschriftungen sollten kurz und bündig sein.
- Der Name einer Aktivität sollte immer aus einem Nomen und Verb bestehen (z. B. Antrag bearbeiten).
- Inklusive und exklusive Gateways sollten mit einer Frage beschriftet sein.

## 10 Modellieren mit ADONIS

ADONIS ist eine Geschäftsprozessmanagement-Software, welche von der BOC Group entwickelt wurde. Das Haus zum Seewadel verwendet die kostenlose «ADONIS: Community Edition», welche Funktionen zur Modellierung von Geschäftsprozessen und weiteren Modellen bietet.

Vorteilhaft ist dabei insbesondere die Möglichkeit der Verknüpfung der verschiedenen Modelle miteinander sowie der Verlinkung zu Dokumenten. In diesem Kapitel werden einige Besonderheiten und Funktionen von ADONIS vorgestellt sowie unsere in ADONIS modellierten Referenzmodelle erläutert.

## 10.1 Prozesslandkarte

Die Prozesslandkarte bietet einen Überblick über die Prozesse einer Organisation. Eine Prozesslandkarte wird in Management- und Führungsprozesse, Kern- und Hauptprozesse sowie Supportprozesse gegliedert.

Eine Prozesslandkarte kann Subprozesse beinhalten und aus beliebig vielen Ebenen bestehen. Subprozesse können wiederum als untergeordnete Prozesslandkarten modelliert werden.

Die Prozesslandkarte kann mit den Geschäftsprozessmodellen verknüpft werden (Doppelklick auf Prozess → «Referenced process»), um diese mit einem Klick anzuzeigen (siehe Kapitel 10.4).

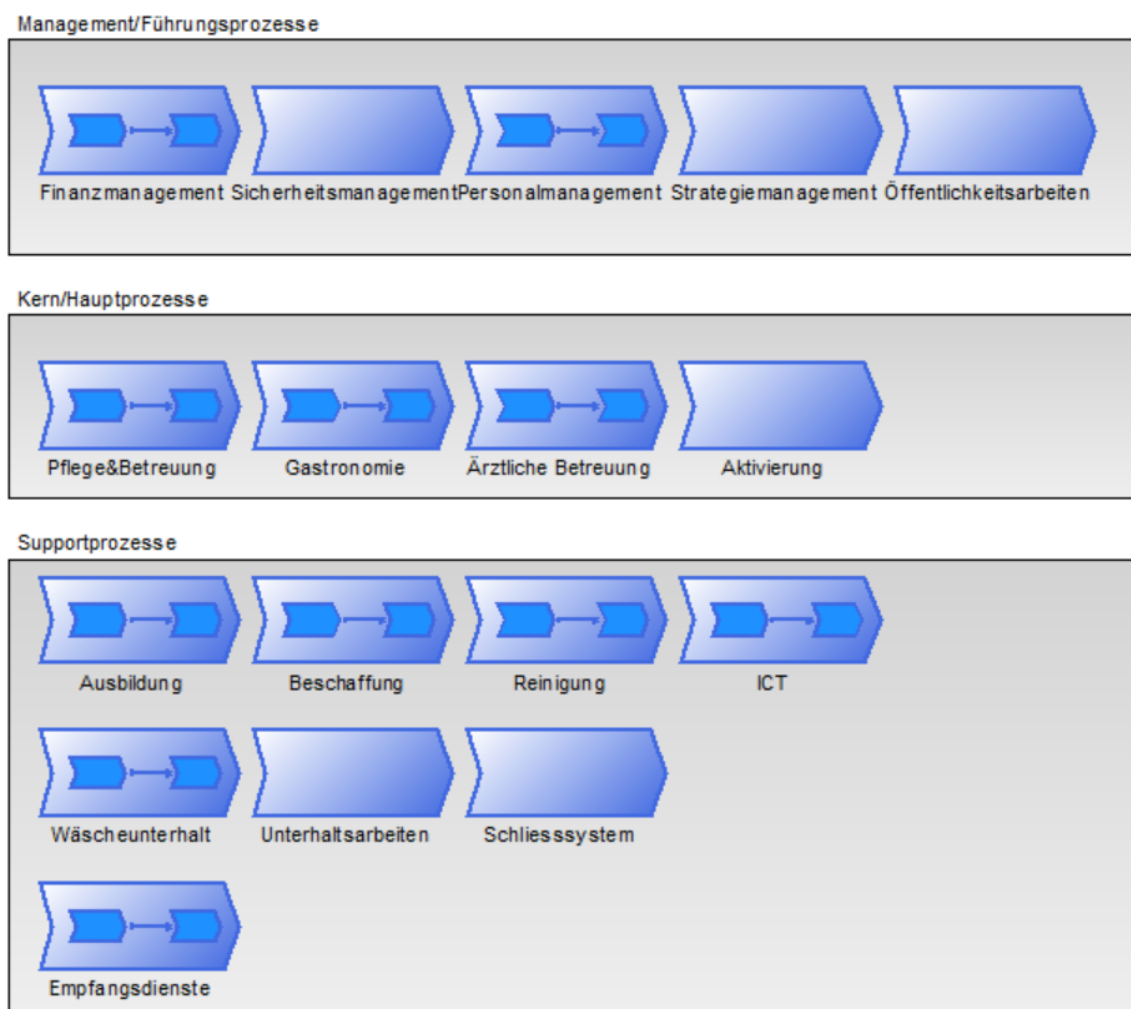


Abbildung Fehler! Verwenden Sie die Registerkarte 'Start', um 0 dem Text zuzuweisen, der hier angezeigt werden soll. 8.1  
– Die oberste Ebene der Prozesslandkarte des HzS

## 10.2 Organisationsmodell

Das Organisationsmodell (in Adonis «Working Environment Model») zeigt die Struktur einer Organisation inklusive Rollen, Organisationseinheiten und BearbeiterInnen («Performer»).

BearbeiterInnen führen Rollen innerhalb von Organisationseinheiten aus. BearbeiterInnen können Organisationseinheiten leiten. Das Organisationsmodell kann mit Geschäftsprozessen verknüpft werden, indem einzelnen Aktivitäten Rollen zugeteilt werden (siehe Kapitel 10.4).

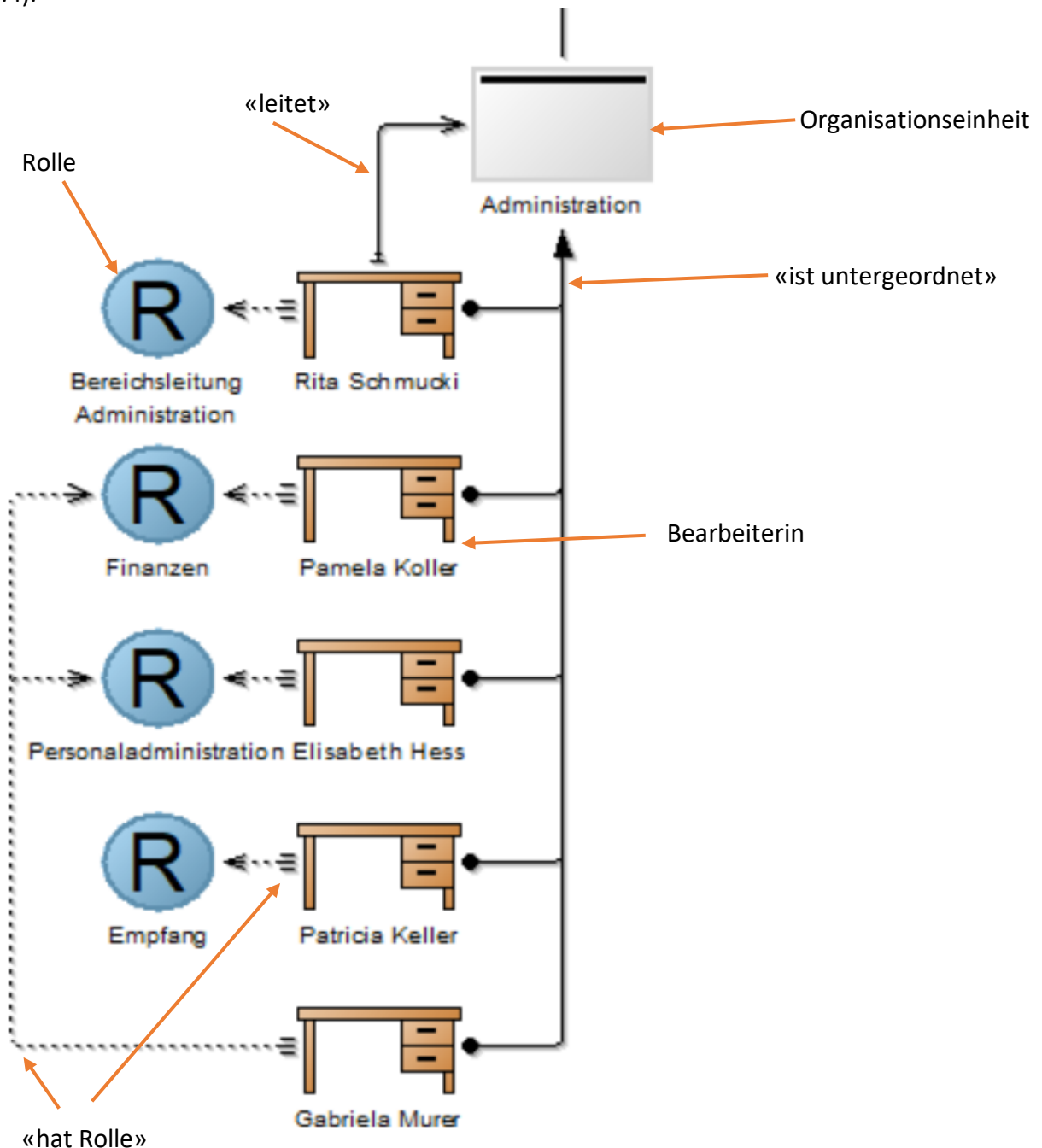


Abbildung 8.2 – Ausschnitt aus Organisationsmodell, welches im Rahmen des Praxisprojekts modelliert wurde

### 10.3 Dokumentenmodell

Dokumentenmodelle zeigen die verschiedenen Dokumente, welche innerhalb einer Organisation verwendet werden.

Die Dokumente können Subdokumente (untergeordnete Dokumente) haben, dies wird mit Pfeilen symbolisiert. Sie können Dateien (z. B. PDF) oder Internetlinks referenzieren (mittels Doppelklick auf gelbes Dokumentsymbol → «Program arguments»). Die referenzierte Datei kann danach direkt im Modell mit einem Klick auf den Dokumentnamen aufgerufen werden.

Dokumente im Dokumentenmodell entsprechen den Datenobjekten und -speichern der Geschäftsprozesse und können innerhalb von diesen mit dem Dokumentenmodell verknüpft werden (siehe Kapitel 10.4).

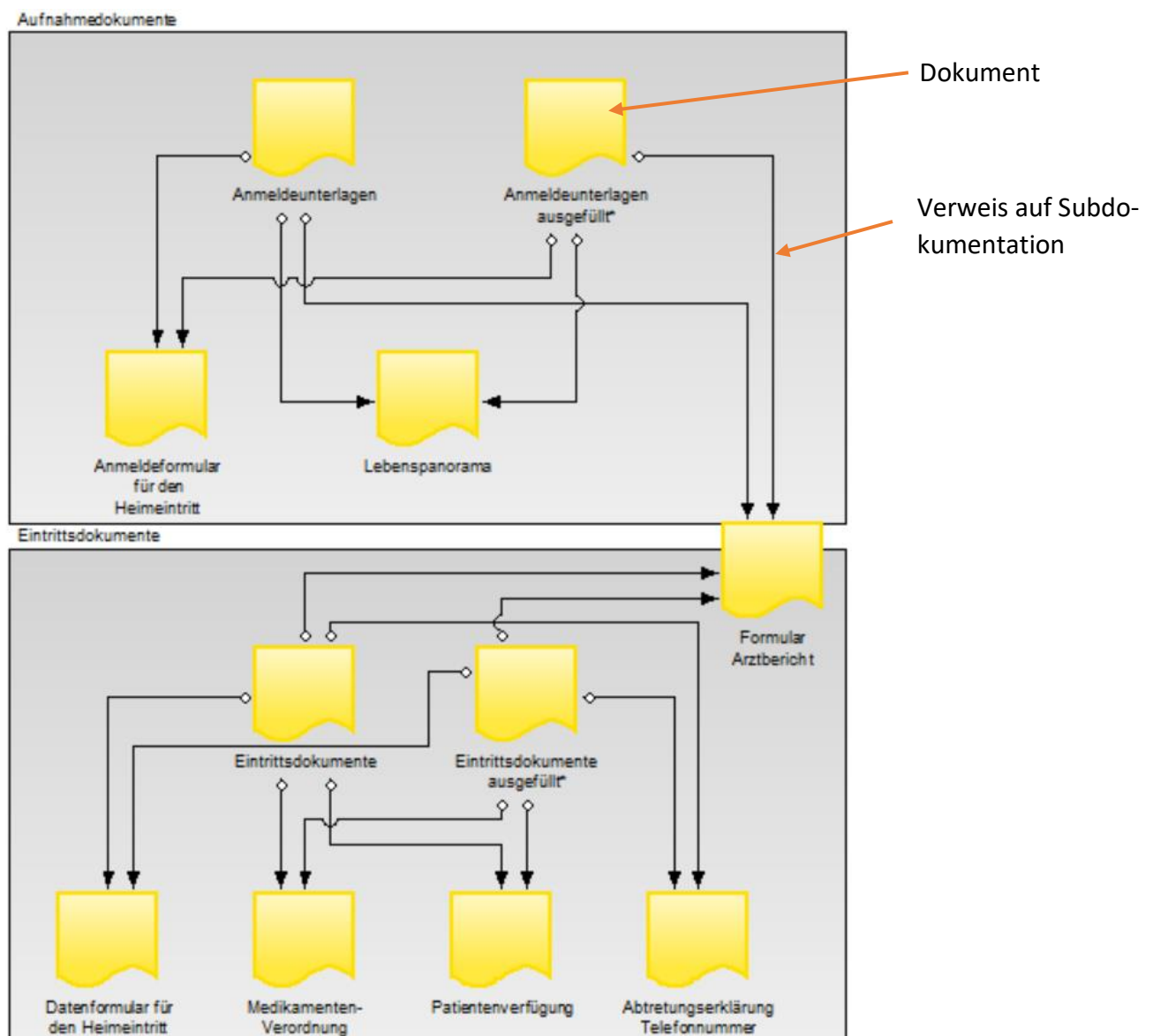


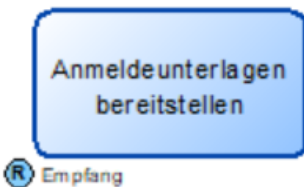
Abbildung 8.3 – Ausschnitt aus dem Dokumentmodell, welches im Rahmen des Praxisprojekts modelliert wurde

## 10.4 Verlinkung von Modellen

Um die gesamthafte Ablaufstruktur einer Organisation zu verstehen sind nicht nur die Geschäftsprozesse wichtig, sondern auch die Ressourcen, welche zur Ausführung derer benötigt werden.

ADONIS bietet deshalb die Möglichkeit, weitere Modelle als Übersicht dieser Ressourcen zu modellieren und miteinander zu verknüpfen. In den vorherigen Kapiteln wurden drei Modelle erklärt, welche in ADONIS erstellt werden können.

Nachfolgend die Arten von Verknüpfungen, welche innerhalb eines Geschäftsprozessmodells möglich sind:

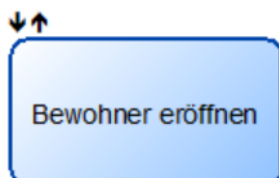


### Aktivität mit Rollenverknüpfung

Jeder Aktivität können eine oder mehrere verantwortliche Rollen zugeteilt werden. Die Rolle muss dazu im Organisationsmodell (siehe Kapitel 10.3) vorhanden sein.

Die Zuteilung erfolgt über einen Doppelklick auf die Aktivität, danach kann die Rolle im Reiter «Responsibility (RACI)» referenziert werden. Nach der Zuteilung muss unter dem Punkt «Show responsibility» die anzuzeigende Verantwortlichkeit ausgewählt werden, damit diese im Prozessmodell angezeigt werden.

Die Abbildung der Verantwortlichkeiten für Aktivitäten innerhalb eines Geschäftsprozessmodells mittels Lanes ist nicht ausreichend, da Lanes eine Organisationseinheit und nicht die einzelnen Rollen innerhalb davon darstellen. Ebenfalls ist es mit Lanes nicht möglich, mehrere Verantwortlichkeiten für eine Aktivität zu visualisieren.



### Aktivität mit Input und Output

Diese Aktivität wurde mit Dokumenten im Dokumentenmodell verknüpft (siehe Kapitel 10.4). Die Zuweisung von Dokumenten geschieht nach Doppelklick auf die Aktivität unter dem Reiter Input/Output. Dokumente müssen im Dokumentenmodell enthalten sein, damit diese referenziert werden können.

Der Vorteil der Verknüpfung von Aktivitäten mit einem Dokumentenmodell besteht in der Übersicht sowie der Möglichkeit, die Dokumente direkt mit Dateien oder Webseiten zu verlinken.



## 11 Literaturverzeichnis

Object Management Group. (2012, Januar). BPMN 2.0. Abgerufen am 17. Mai 2018, von <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/>

eCH. (2016, 7. März). eCH-0074: Geschäftsprozesse grafisch darstellen - Der Einsatz von BPMN aus Geschäftssicht. Abgerufen am 17. Mai 2018, von <https://www.ech.ch/vechweb/page?p=dossier&documentNumber=eCH-0074&documentVersion=2.1>

Silver, B. (2011). BPMN Method & Style (2. Auflage). CA, USA: Cody-Cassidy Press.

# Meilensteinpräsentation

## Haus zum Seewadel



## **Zu Projektbeginn bestehen keine dokumentierten Prozesse.**

- Keine vordefinierten Prozesse
  - Nicht klar, welche Person/Rolle welche Aktivität ausführt
  - Floating Documents → enthalten u.a. Abläufe/Checklisten

**Unser Projekt wird für Sie folgende Ergebnisse liefern.**

- Übersicht von Management-, Kern- und Supportprozessen
- Definition und Übersicht der Rollen
- Masterprozess → dient als Musterbeispiel zur weiteren Prozessmodellierung
- Modellierungsrichtlinien
  - Enthalten die Beschreibungen der BPMN Notation und ADONIS
  - Dienen als Hilfe zur Modellierung weiterer Prozesse

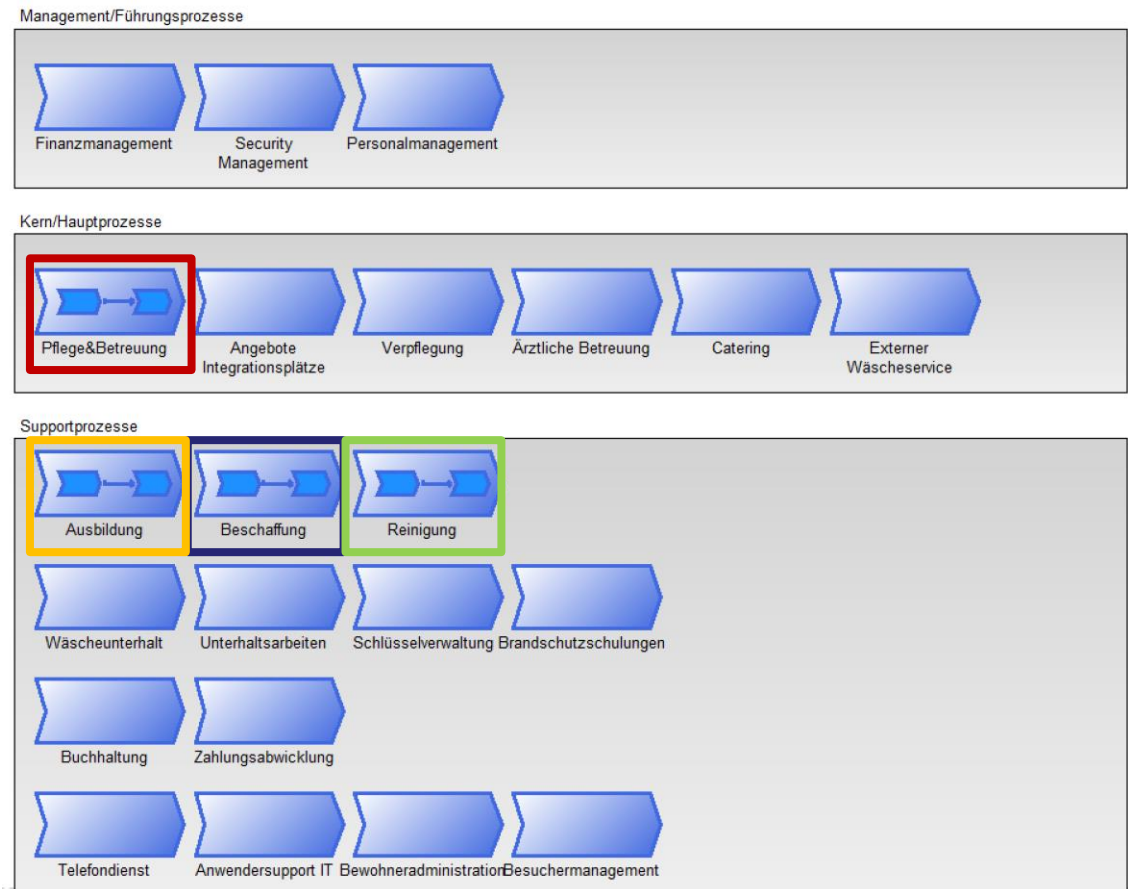
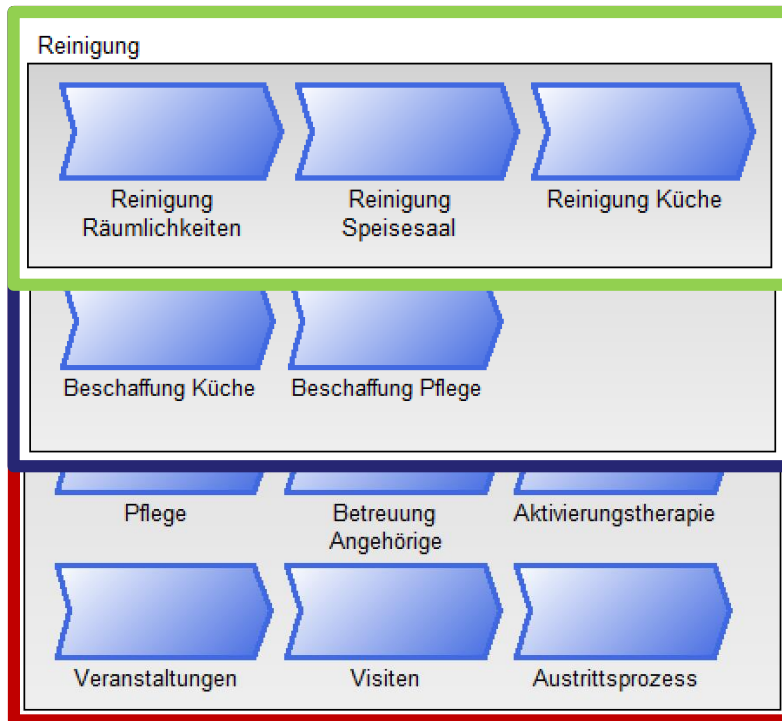
**Zu Beginn wurden die Aktivitäten mittels Geschäftsbeziehungsmatrix identifiziert.**

- Wer erbringt welche Dienstleistungen und für wen?
- Ermöglicht die Erarbeitung der Prozesslandkarte
- Erarbeitet im 1. Workshop
- Lieferobjekt abgegeben am:  
**12.04.2018**

	Infrastruktur	Mitarbeitende	BewohnerInnen	Angehörige	Gäste der Gastronomie	Externe DL-Bezüger Hotellerie	Bevölkerung	strat. Behörde
Ressortvorstand	URE	Führungsaufgabe					Öffentlichkeitsarbeit	
							politische Vertretung	politische Vertretung
Geschäftsleitung	URE	Führungsaufgabe						finanzielle Verantwortung
		Kommunikation	Kommunikation	Kommunikation			Kommunikation	
		Personalverantwortung						Personalverantwortung
		Sicherheit	Sicherheit	Sicherheit	Sicherheit			Sicherheit
								Budget
Hotellerie		Ausbildung						
		Führungsaufgabe						
		Finanzplanun						
Hausdienst	Beschaffung	Führungsaufgabe						
Lingerie		Berufswäsche waschen	Bekleidung waschen			Waschen, nähen, flicken, bügeln		
		Berufswäsche unterhalten	Bekleidung unterhalten					
			Hotelleriewäsche waschen					
			Hotelleriewäsche unterhalten					
	Haushaltswäsche		Etikettierung der Kleider					
Reinigung	Räume		Bewohnerzimmer					
Dekoration	Deko	Blumen	Blumen			Bibliothek		
Gastronomie		Führungsaufgabe						
GBetreuung	Reinigung Speisesaal*	Service	Service		Service	Catering		
	Beschaffung Kioskwaren				Kassenbetreuung			
Küche	Reinigung Küche*	Verköstigung	Verköstigung		Verköstigung	Catering		
	Beschaffung Lebensmittel, Reinigungsmittel							
Techn.Dienst		Führungsaufgabe						
	URE	Unterhaltsarbeiten	Unterhaltsarbeiten					
	Beschaffung							
	Schlüsselverwaltung							



Mithilfe dieser Matrix konnte die Prozesslandkarte erstellt werden.

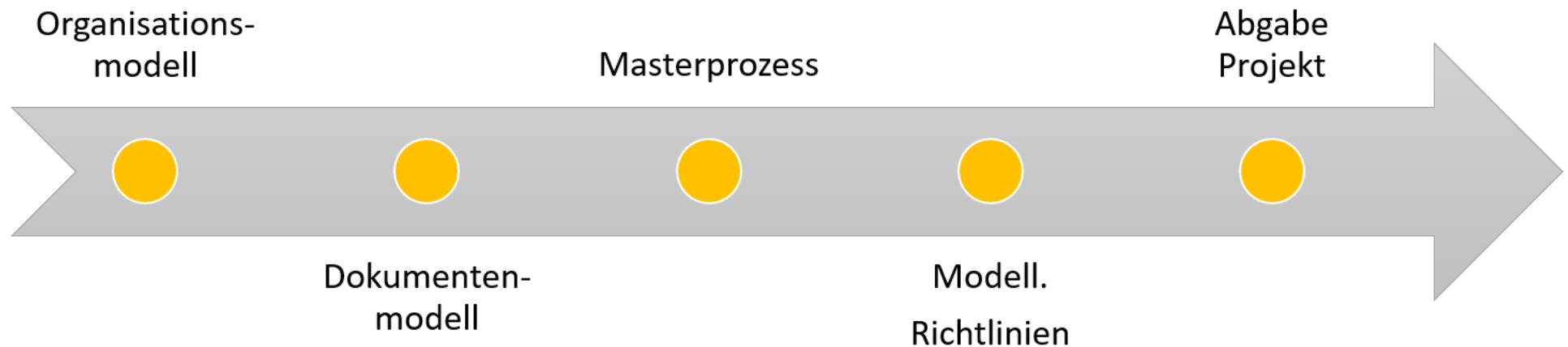


## **Parallel zur Erarbeitung der Prozesslandkarte wurden die Schnittstellenprojekte analysiert.**

- Bachelorarbeit 2017 «Evaluation DMS»
  - keine Erläuterungen zu den verwendeten Dokumenten
  - Nicht als Grundlage für das Dokumentenmodell geeignet
- Bachelorarbeit 2018 «Hygieneprozess» (im Gange)

**Um an unser Ziel zu kommen, sind die folgenden Schritte geplant:**

- Organisationsmodell → Organisationsstruktur des Haus zum Seewadel
- Dokumentenmodell → Dokumente des Masterprozesses
- Masterprozess → Eintrittsprozess
- Modellierungsrichtlinien → Ermöglicht dem Haus zum Seewadel die Modellierung weiterer Prozesse





**Wir hoffen weiterhin auf eine tolle Zusammenarbeit!**

# Abschlusspräsentation

## Haus zum Seewadel

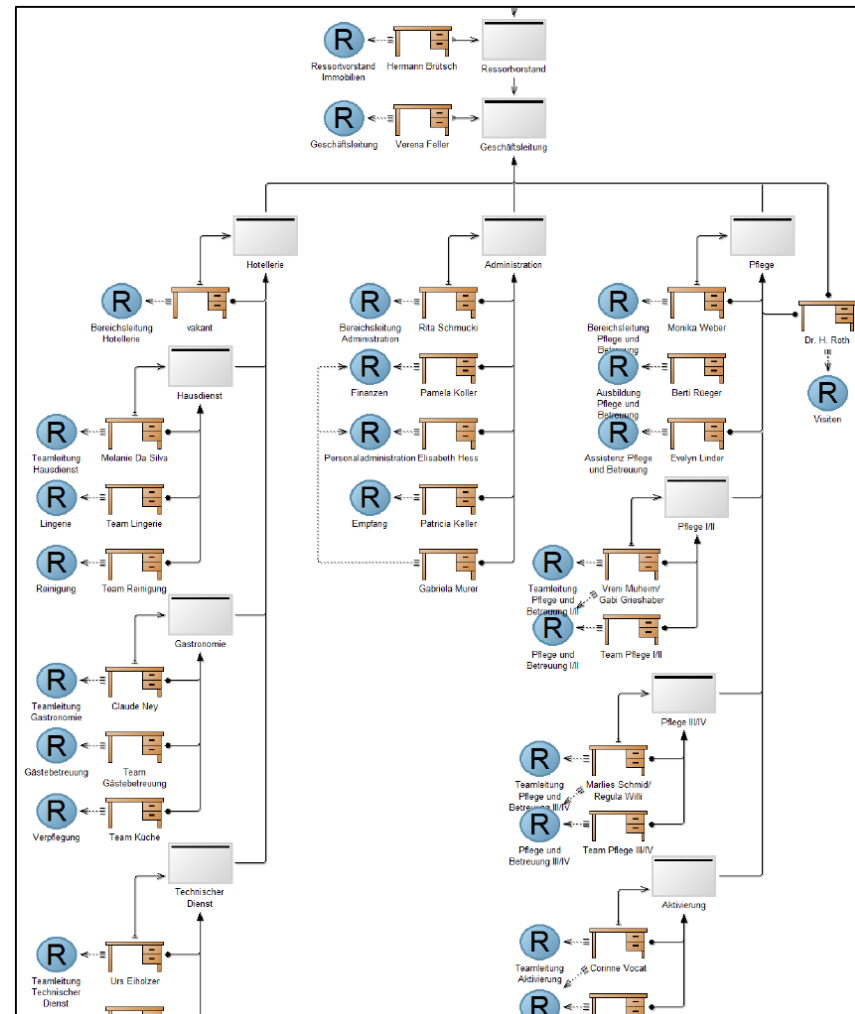


## **Unser Projekt erbringt folgende Ergebnisse für Sie.**

- Eine Übersicht von allen Prozessen mithilfe der Prozesslandkarte
- Eine Übersicht aller Rollen im Haus zum Seewadel
- Die korrekten Abläufe der Eintrittsplanung sowie der Bewohneraufnahme (Masterprozesse)
  - Dienen als Beispiele zur weiteren Prozessmodellierung
- Richtlinien als Hilfe zur Modellierung weiterer Prozesse

## Nach der Meilensteinpräsentation wurde mit dem Organisationsmodell begonnen.

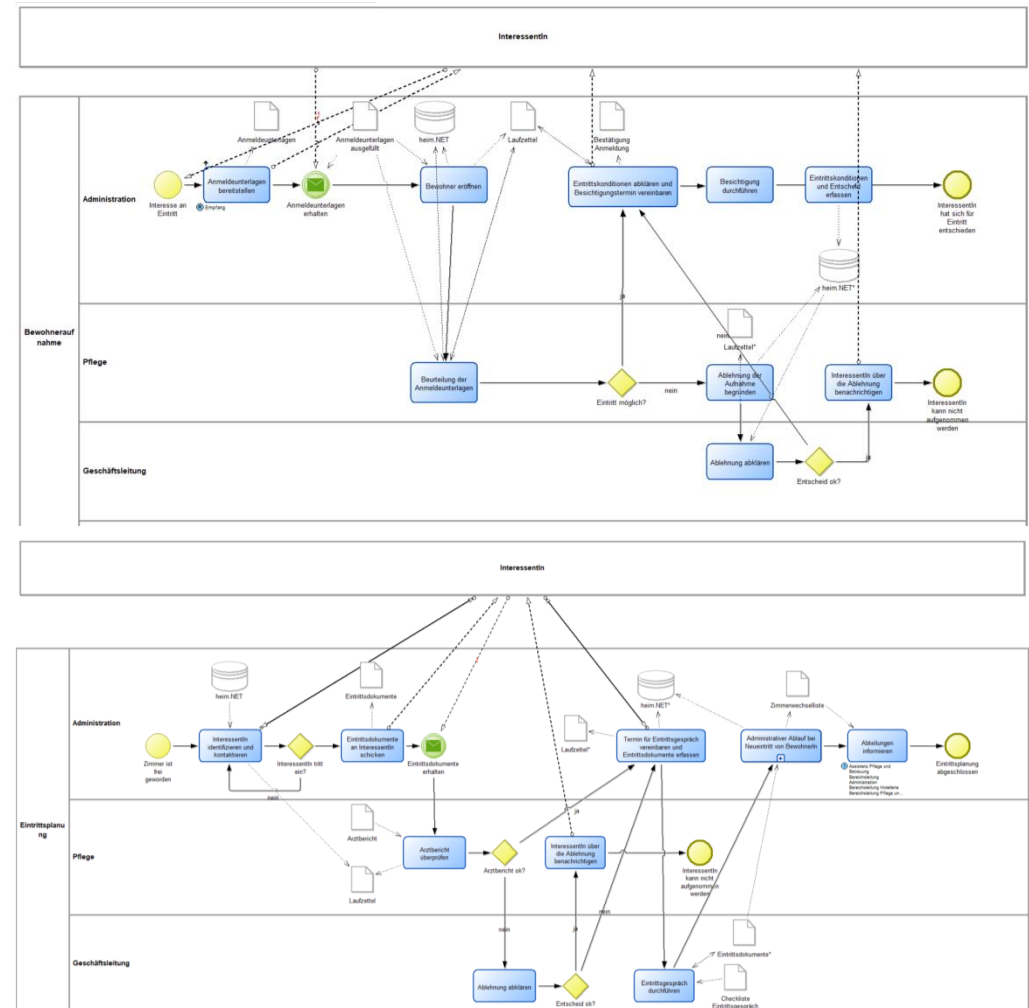
- Mithilfe vom Organigramm





Im selben Workshop konnten die beiden Masterprozesse grob modelliert werden.

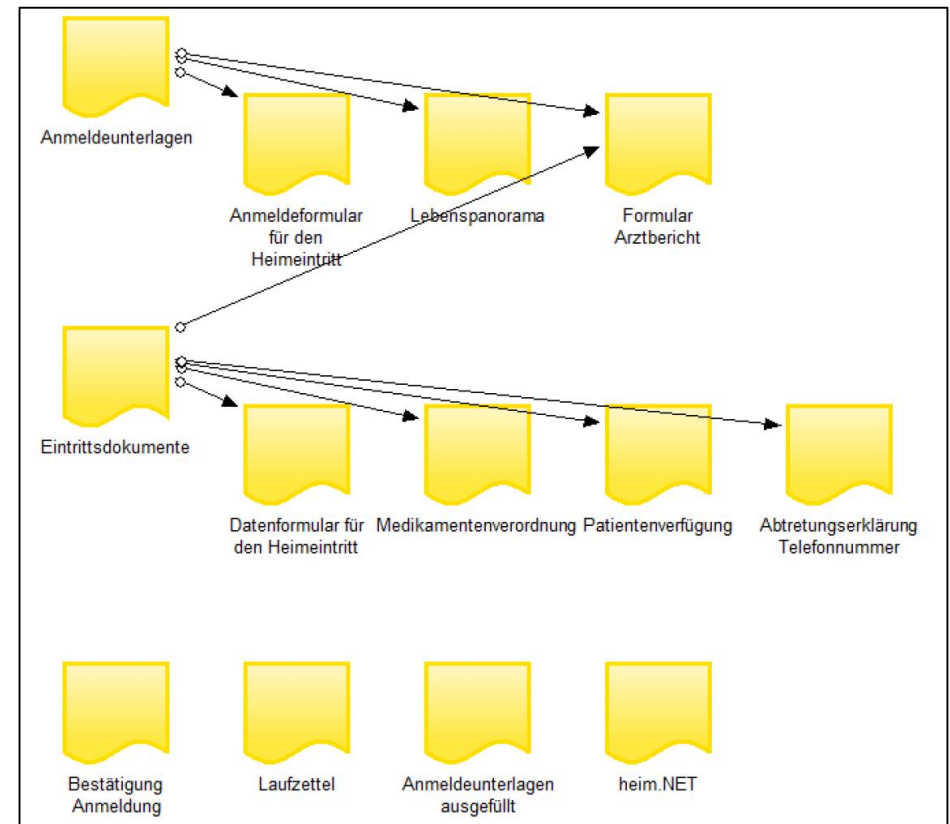
- Unübersichtlich
- Fehlende Inputs, Outputs, Rollen





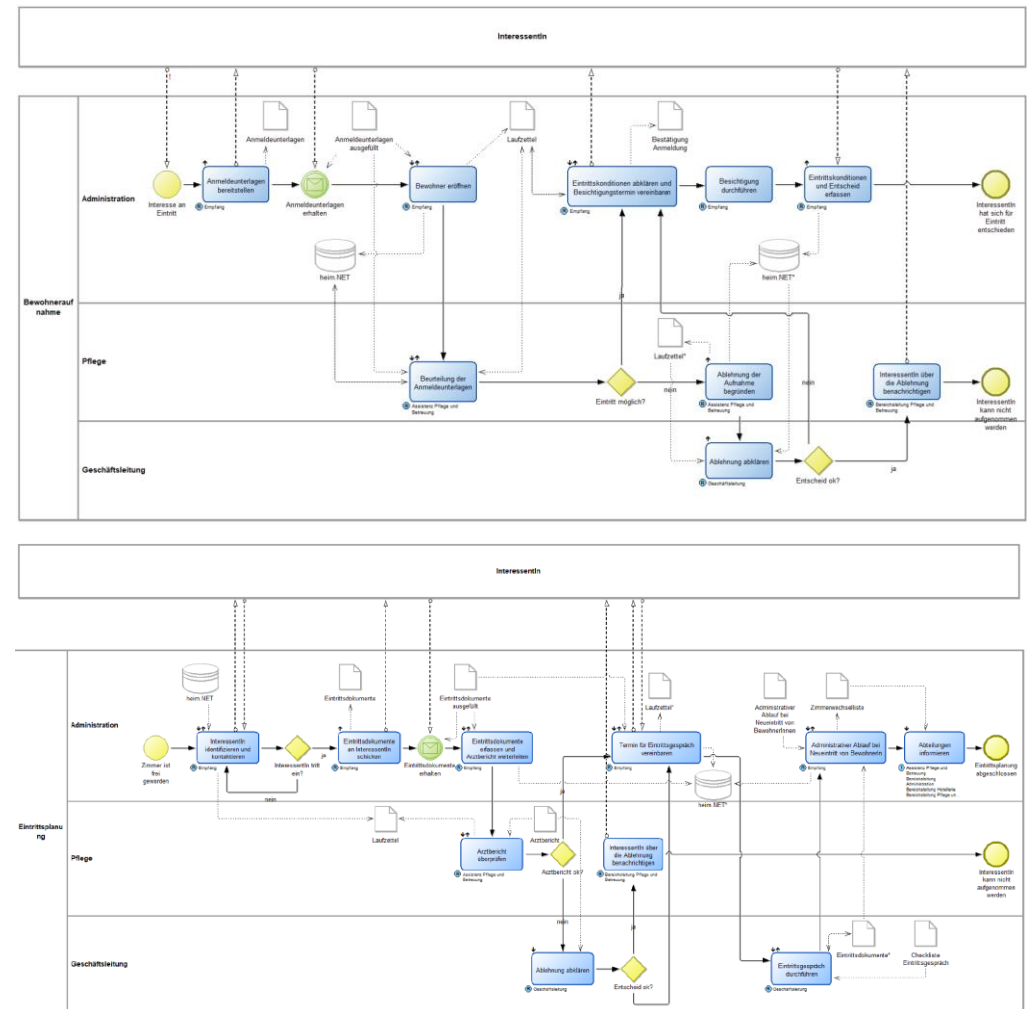
## Gleichzeitig zur Masterprozessmodellierung konnte das Dokumentenmodell erarbeitet werden.

- Aufnahme der wichtigen Dokumente
- Unübersichtlich



## Nach dem Workshop wurden die Masterprozesse übersichtlich gestaltet und abgeschlossen.

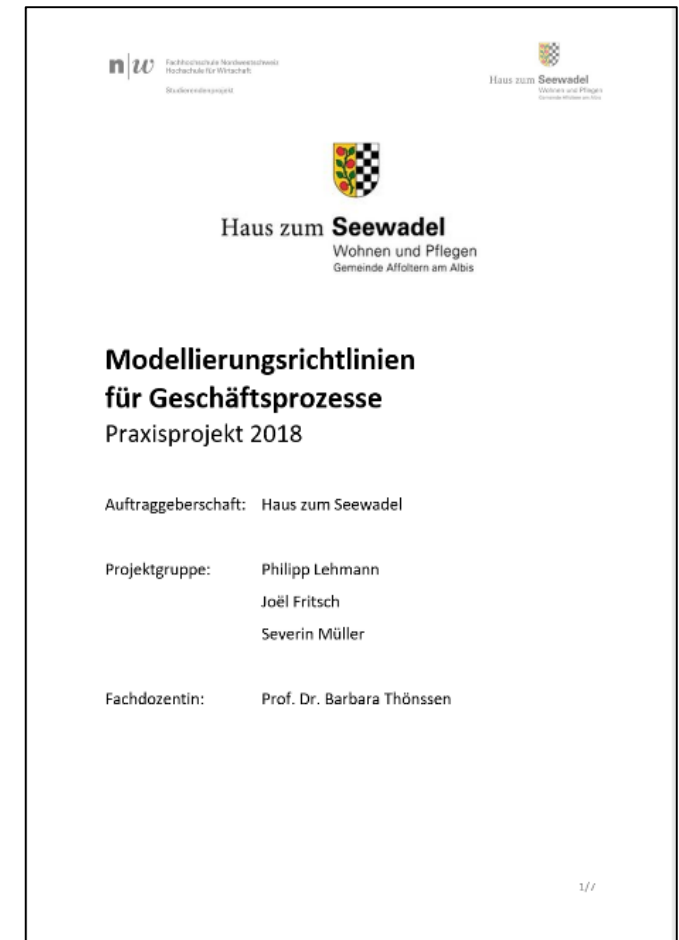
- Nicht planmässig abgegeben
- Wieso?
  - Terminengpässe
- Change Request nötig?
  - Nein, Scope nicht verändert
  - Projekt wird rechtzeitig abgegeben





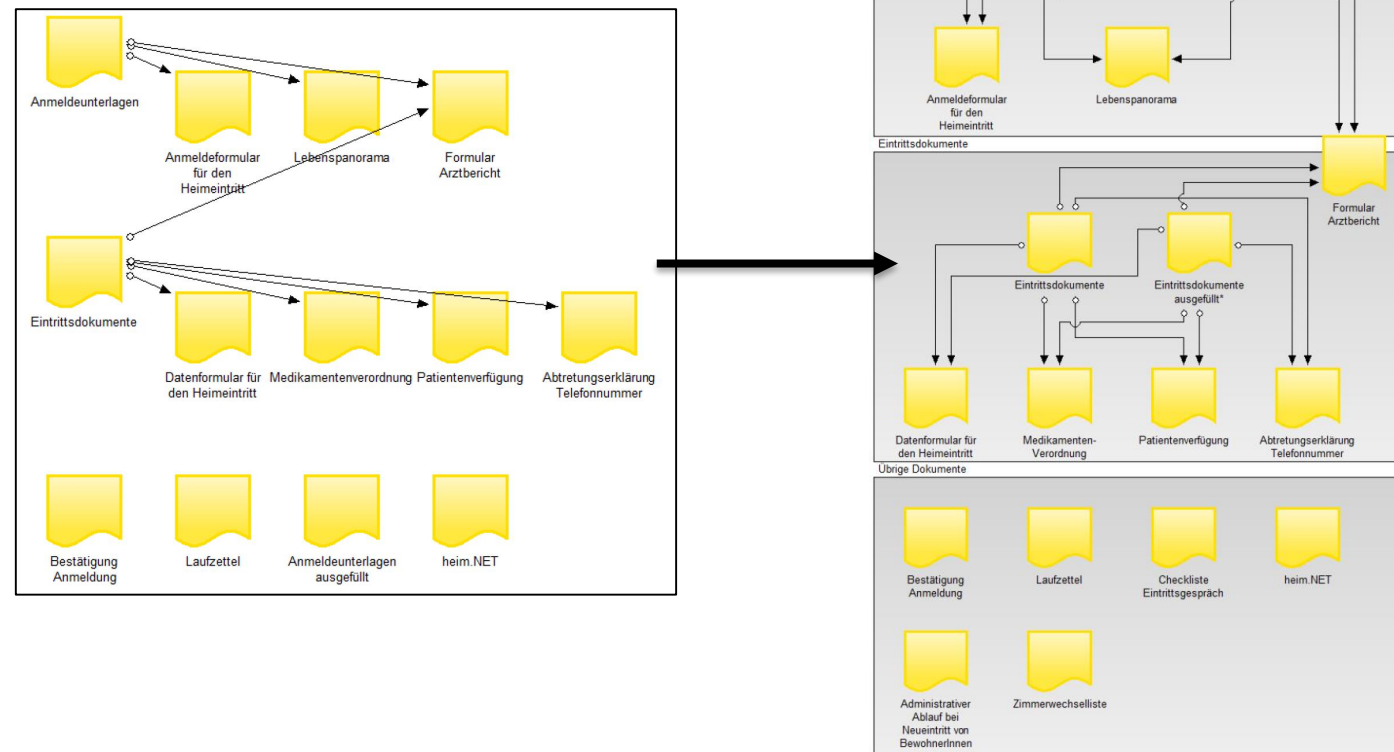
## Die Modellierungsrichtlinien wurden parallel zur Fertigstellung der Masterprozesse begonnen.

- Lieferobjekt abgegeben am: **18.05.2018**

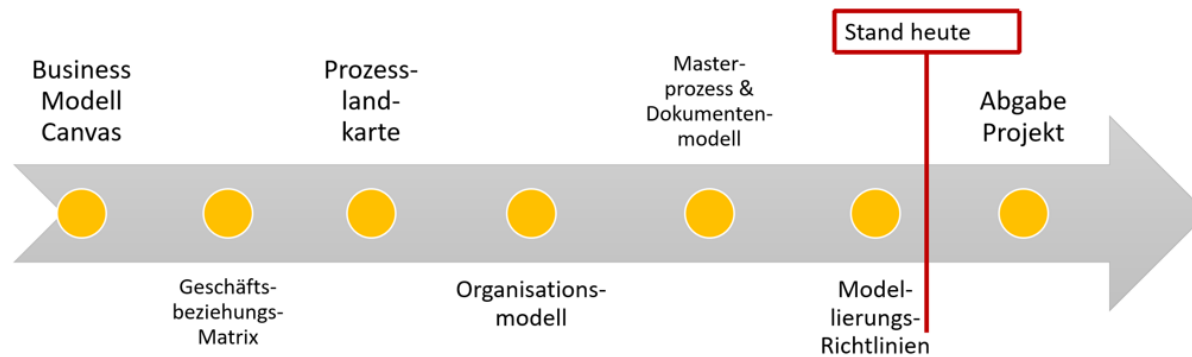


Zudem wurde auch das Dokumentenmodell gegliedert und vervollständigt.

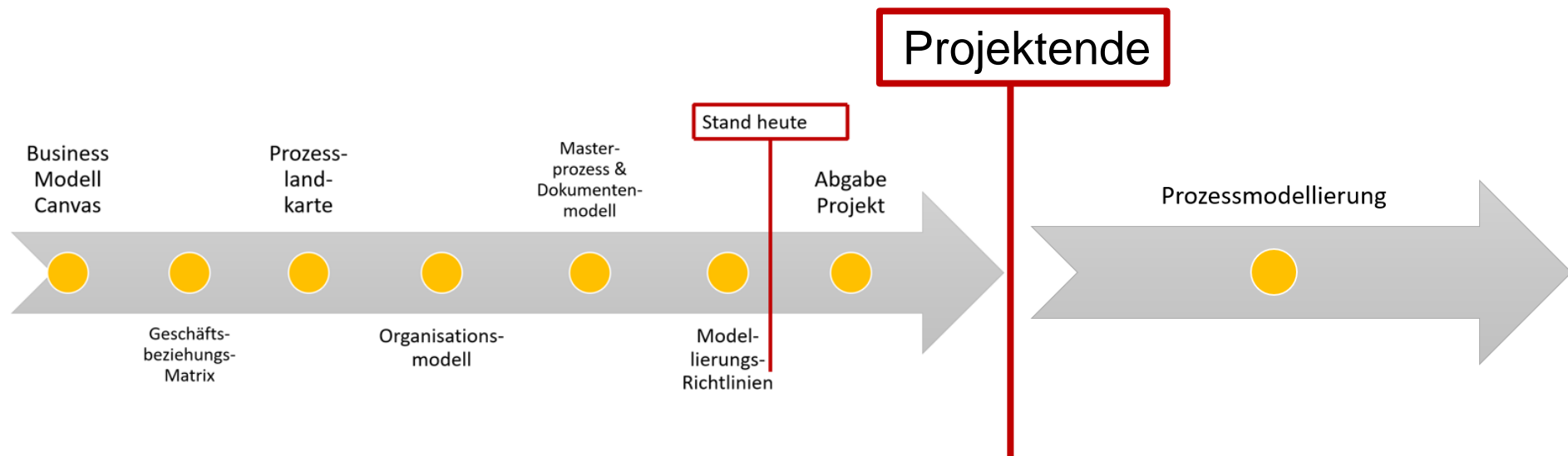
- Lieferobjekt abgegeben am: **18.05.2018**



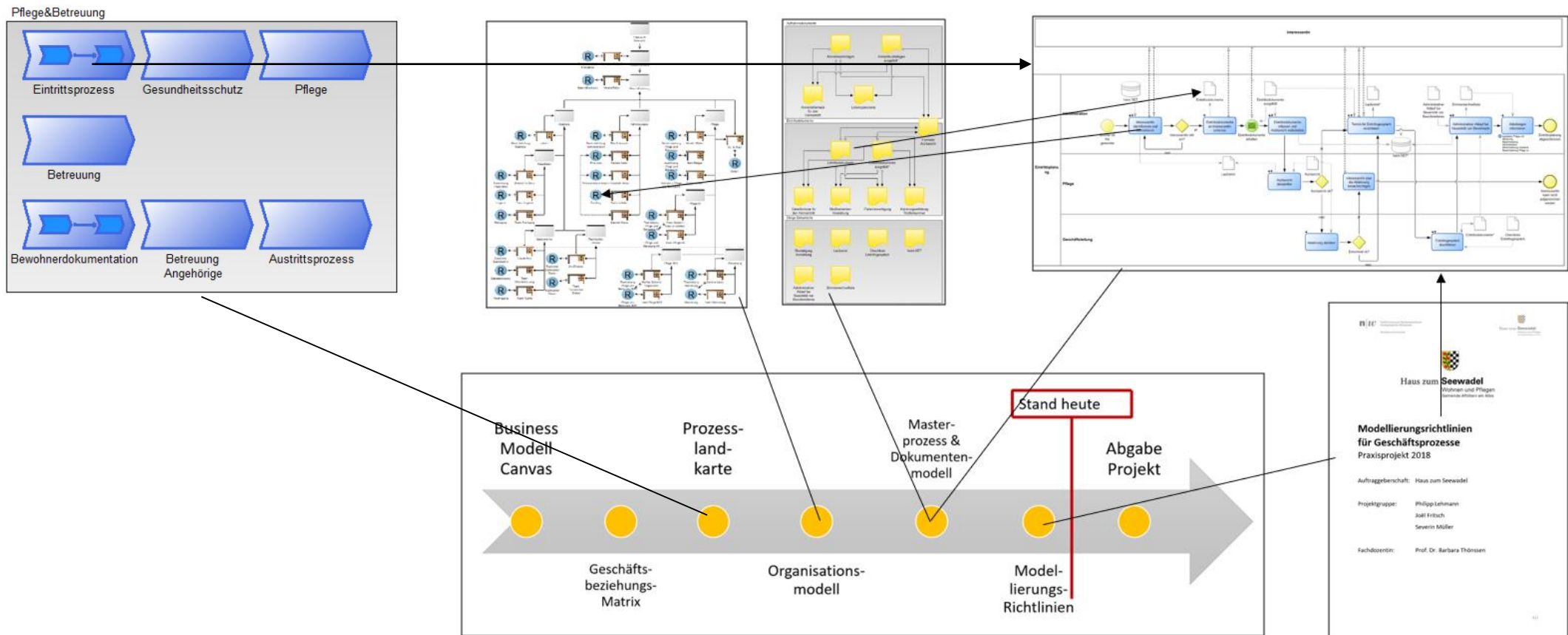
**Der nächste und letzte Schritt ist die Abgabe des Projektes.**



**Für die erfolgreiche Prozessmodellierung sollten die Lieferobjekte weiterverwendet werden.**



Bei Bedarf können die Modelle angepasst werden.



**Hiermit möchten wir Sie gerne für die erfolgreiche Zusammenarbeit bedanken!**

- Die endgültigen Lieferobjekte werden Ihnen zugesendet:
  - Prozesslandkarte
  - Organisationsmodell
  - Dokumentenmodell
  - Masterprozesse
  - Modellierungsrichtlinien
  - Externe Dokumentation