

## Ermitteln der Anforderungen

Sie werden vermutlich feststellen, dass bei der Anforderungsermittlung noch nicht alle Frage erschöpfend beantwortet werden können, insbesondere wenn sich die Fragen darum drehen, welche Daten und Schritte in der Workflow-Definition benötigt werden. Sie sollten jedoch versuchen, so viele Informationen wie möglich zu sammeln, auf denen Sie das Workflow-Design aufbauen und herausfinden können, welche Fragen noch beantwortet werden müssen.

### Grunddaten des Prozesses

Inhaber des Prozesses:
Beschreiben Sie in Kurzform den Prozess: <i>(Wer ist verantwortlich? Welche Arbeit soll erledigt werden? Welche Daten sind betroffen? Wann wird der Prozess durchgeführt? In welcher Reihenfolge werden die Aufgaben ausgeführt?)</i>
Folgende Szenarios werden <i>nicht</i> durch den Prozess abgedeckt: <i>(Auf welche Weise werden diese verarbeitet?)</i>

Ist der Prozess bereits vorhanden oder handelt es sich um einen neuen Prozess? <i>(Vorhanden/Neu)</i>
Falls der Prozess bereits vorhanden ist, geben Sie die Unterschiede zwischen dem existierenden und dem neuen Prozess an:

### Treibende Faktoren für den Prozess

Erwartete Vorteile und Erfolgskriterien: <i>(Bei den Vorteilen kann es sich um Vorteile materieller oder immaterieller Art handeln; Erfolgskriterien sollten quantitative Messwerte darstellen, die bewertet werden können.)</i>
Wie werden die Erfolgskriterien bewertet? <i>(Sind neue Reports erforderlich? Müssen Statistiken erstellt werden? Wer ist für das Zusammentragen/Bewerten der Erfolgskriterien verantwortlich?)</i>

### Der Prozess in der Theorie

Welche Dokumentation beschreibt den Prozess zurzeit? (z. B. Handbücher zum Geschäftsablauf)
Führen Sie die Aktivitäten auf, die mit diesem Prozess automatisiert werden sollen:
Führen Sie die Aktivitäten innerhalb dieses Prozesses auf, die die Beteiligung eines Bearbeiters erfordern:

### Der Prozess in der Praxis

Welche Probleme treten im vorhandenen Prozess häufiger auf?
Welche Probleme sind im neuen Prozess zu erwarten?

Vorschläge zur allgemeinen Verbesserung des Prozesses:
Vorschläge zur Verbesserung der Informationen, die den Bearbeitern zur Verfügung gestellt werden:
Wie lange dauert der vorhandene Prozess mindestens/durchschnittlich/höchstens?

### **Bearbeiterermittlung**

Welche Kriterien werden zur Bearbeiterermittlung eingesetzt?
Wer ist für die Pflege der Daten zuständig, die für die Bearbeiterermittlung benötigt werden?

<p>Handelt es sich bei allen Bearbeitern um interne Mitarbeiter?  <i>(Falls nicht, machen Sie bitte genauere Angaben.)</i></p>
<p>Verfügen alle Bearbeiter zurzeit über Benutzerkennungen im System?  <i>(Falls nicht, geben Sie an, wie viele Bearbeiter (in Prozent) eine Benutzerkennung besitzen. Geben Sie an, ob Mitarbeiter, die derzeit keine Benutzerkennung haben, eine solche erhalten sollen. Sollte dies nicht der Fall sein, geben Sie an, warum nicht.)</i></p>
<p>Wie viele Bearbeiter (in Prozent) verfügen bereits über Erfahrung mit Workflow?</p>

### Anforderungen für die Workitem-Verteilung

<p>Welche Eingänge sollen für Workitems genutzt werden?  <i>(z. B. Business Workplace, Webeingang, Workplace-Eingang, Microsoft Outlook, Lotus Notes)</i></p>

Wie viele Bearbeiter (in Prozent) nutzen diese verschiedenen Eingängen jeweils?
Wie viele Bearbeiter (in Prozent) müssen per E-Mail über neue Workitems benachrichtigt werden?
Welche zusätzlichen Funktionen werden in den Eingängen benötigt, damit der Prozess reibungslos funktioniert? <i>(z. B. Anlagen oder Weiterleitungsfunktionen)</i>
Können für verschiedene Bearbeiter unterschiedliche Eingänge verwendet werden?
Sind Funktionen für die Offline-Verarbeitung erforderlich?

## Erforderliche Daten

Führen Sie alle Daten auf, die für den Start des Prozesses benötigt werden: <i>(z. B. den Initiator des Prozesses und die wichtigsten Geschäftseinheiten, auf denen der Prozess basiert.)</i>
Führen Sie alle Daten auf, die für Texte und/oder Anweisungen benötigt werden:
Führen Sie alle Daten auf, die zur Ausführung von Aktivitäten im Prozess benötigt werden: <i>(Sortiert nach Aktivität)</i>
Führen Sie alle zur Bearbeitermittlung erforderlichen Daten auf:
Führen Sie alle Daten auf, die für die Steuerung des Prozesses benötigt werden: <i>(z. B. Wiederholungszähler, Schleifendurchlaufzähler)</i>

## Eskalationsanforderungen

Werden Termine benötigt? Für welche Aktivitäten sind Termine erforderlich?
Geben Sie für alle Aktivitäten, für die Termine eingerichtet werden sollen, die Art (spätester Starttermin, gewünschter Endtermin oder Frist) und den Zeitraum des Termins an:
Wer ist für die Eskalation verzögerter Prozesse zuständig?
Auf welchem Weg erfolgt der Kontakt zu diesen Personen? Per E-Mail oder mit einem Workitem?

## Administrationsanforderungen

In welchem Umfang und Häufigkeit sind Workflows zu erwarten? <i>(Wie oft wird der Prozess gestartet?)</i>



<p>Ist bezüglich der Häufigkeit ein Muster zu erwarten?  <i>(Gibt es bezüglich der Aktivität extreme Spitzenzeiten oder Flaute?)</i></p>
<p>Wie lange dauert es, eine Instanz des Prozesses zu durchlaufen?  <i>(Erwartete Mindest-/Durchschnitts-/Höchstdauer)</i></p>
<p>Welches sind die prozessentscheidenden Punkte?</p>
<p>Wer ist für die Pflege der Sicherheitseinstellungen und Zugriffsrechte der Benutzer zuständig?</p>

### Anforderungen bezüglich Kommunikation und Schulung

<p>Wer ist während der Entwicklung, Implementierung und des Übergangs in die Produktivphase dafür zuständig, den Benutzern und anderen Beteiligten den Prozess zu erläutern?</p>

Auf welche Weise werden Prozessänderungen mitgeteilt? <i>(z.B. Newsletter, E-Mail, web-basierter Help-Desk)</i>
Wer ist für die Erarbeitung des Schulungsmaterials für die Bearbeiter zuständig?
Wer ist für die Schulung der Bearbeiter zuständig?
Auf welche Weise erfolgt die Schulung der Bearbeiter? <i>(z.B. Gruppenunterricht, Einzelschulungen, Remote-Sitzungen)</i>
Wann werden die Bearbeiter geschult?

### Abgezeichnet durch

Inhaber des Prozesses:
Workflow-Entwickler:
Workflow-Administrator:

