

Überprüfung des Qualitätssicherungsentwurfs

Um den Qualitätssicherungsentwurf prüfen zu können, sollten die Unterlagen zur ursprünglichen Anforderungsermittlung und die Entwurfsdokumentation zur Verfügung stehen.

Grunddaten des Prozesses

Inhaber des Prozesses:
Workflow-Designer:
Workflow-Name:

Auswirkungen des Prozesses

Beschreiben Sie den Workflow im Detail: <i>(Es empfiehlt sich eine Textbeschreibung sowie ein Ablaufdiagramm.)</i>
Entspricht das Workflow-Design den Geschäftsprozessanforderungen, die durch den Inhaber des Prozesses festgelegt wurden? Falls nein: Wo liegen die Unterschiede, und warum gibt es Unterschiede?

<p>Beschreiben Sie, auf welche Weise der Workflow die erwarteten Vorteile und Erfolgskriterien erreichen soll: <i>(Machen Sie genaue Angaben, z.B.: Durch die Automatisierung eines Buchungsschrittes wird jede Prozessinstanz um 10 Minuten verkürzt.)</i></p>
<p>Beschreiben Sie die Messwerte, anhand derer die Erfolgskriterien bewertet werden: <i>(Geben Sie an, welche Reports/Statistiken eingesetzt werden und verweisen Sie auf Design-Spezifikationen neuer Reports/Programme, die zum Zweck der Erfassung von Statistiken und zum Bewerten der Kriterien erstellt wurden.)</i></p>

Workflow-Design

<p>Ist das Workflow-Design gut strukturiert? <i>(Geben Sie an, auf welche Weise der Workflow ggf. in Sub-Workflows unterteilt wird.)</i></p>
<p>Wird die Ausnahmebehandlung im gesamten Workflow konsistent durchgeführt? Falls nicht, geben Sie Gründe an.</p>

<p>Ist die Wiederholung fehlgeschlagener (Hintergrund-)Aufgaben im gesamten Workflow konsistent angelegt? Falls nicht, geben Sie Gründe an.</p>
<p>Wird die Terminbehandlung im gesamten Workflow konsistent durchgeführt? Falls nicht, geben Sie Gründe an.</p>
<p>Auf welche Weise kann das Workflow-Design für gute Performance sorgen? <i>(Begründen Sie beispielsweise die Wahl bestimmter Transaktionen, BAPIs, Funktionsbausteine, CATTs oder BDCs, die in zugrunde liegenden Methoden eingesetzt werden sollen; begründen Sie, warum Hintergrund- oder Dialogaufgaben gewählt wurden; geben Sie Startbedingungen oder Check-Funktionsbausteine an, die das Anlegen unerwünschter Workflow-Instanzen verhindern sollen.)</i></p>
<p>Nutzt das Workflow-Design vorhandene Workflow-Komponenten wie Objekttypen, Aufgaben oder Sub-Workflows in optimaler Weise? <i>(Falls keine vorhandenen Komponenten verwendet werden, geben Sie an, warum neue Komponenten benötigt wurden.)</i></p>

<p>Kann das Workflow-Design andere Systemaktivitäten verarbeiten, die während der Workflow-Ausführung auftreten? Falls nicht, geben Sie Gründe an. <i>(In einem Genehmigungsprozess sollte beispielsweise das Ändern oder Löschen eines Objekts vom Workflow ermittelt und ausgeführt werden.)</i></p>
<p>Ermöglicht das Workflow-Design nach einem Ausfall einen Neustart? Falls nicht, geben Sie Gründe an. <i>(Geben Sie an, wie der Workflow nach einem eventuellen Ausfall neu gestartet oder korrigiert wird.)</i></p>

Organisatorische Auswirkungen auf die Bearbeiter

<p>Führen Sie alle Dialogschritte auf (alle Schritte, die eine Bearbeiterinteraktion erfordern):</p>
<p>Schätzen Sie für jeden Dialogschritt die Anzahl und Häufigkeit von Workitems:</p>

<p>Schätzen Sie für jeden Dialogschritt die durchschnittliche Anzahl der Workitems pro Bearbeiter: <i>(Beispiel: 100 Workitems/Tag, aufgeteilt auf 20 Bearbeiter = Durchschnittlich 5 Workitems/Tag)</i></p>
<p>Schätzen Sie für jeden Dialogschritt, nach welcher Zeit ein Workitem durchschnittlich beendet ist:</p>
<p>Schätzen Sie für jeden Dialogschritt, wie viel Zeit jeder Bearbeiter pro Tag insgesamt mit dem Ausführen von Workitems verbringt:</p>
<p>Wie kann das Workflow-Design dazu beitragen, die Geschwindigkeit der Workitem-Ausführung zu beschleunigen? <i>(Beschreiben Sie die essenziellen Informationen, die in den Workitem-Anweisungen enthalten sein müssen sowie weitere Funktionen, etwa Nebenmethoden.)</i></p>

Organisatorische Erfordernisse bezüglich Datenpflege

Beschreiben Sie die Verfahren zur Bearbeiterermittlung für die einzelnen Dialogschritte: <i>(Führen Sie die hierzu verwendeten Regeln an, und schließen Sie Verweise auf den Entwurf eventuell neu angelegter Regeln ein.)</i>
Welche Daten werden zur Bearbeiterermittlung eingesetzt?
Schätzen Sie das Datenvolumen, das für eine ordnungsgemäße Bearbeiterermittlung gepflegt werden muss: <i>(Geben Sie an, ob die Daten bereits vorhanden sind oder für den Workflow neu angelegt werden.)</i>
Falls vorhandene Daten für den Einsatz zur Bearbeiterermittlung bereinigt werden müssen, geben Sie an, wer hierfür zuständig ist, und veranschlagen Sie den benötigten Zeitaufwand:

<p>Geben Sie für neue Daten an, wer für die Datenpflege zuständig sein wird, und veranschlagen Sie den benötigten Zeitaufwand: <i>(z.B. während der Entwicklungs- und Testphase 2 Stunden; nach Übergang in die Produktivumgebung 10 Minuten täglich)</i></p>
<p>Wer ist im Fall einer fehlgeschlagenen Bearbeiterermittlung für die Zuordnung an den richtige Bearbeiter zuständig? <i>(Hierbei sollte es sich nicht um einen Mitarbeiter der technischen Abteilung handeln, sondern um eine Kontaktperson, die fachlich mit dem Geschäftsprozess vertraut ist.)</i></p>
<p>Müssen neben den Daten zur Bearbeiterermittlung weitere neue oder bereits vorhandene Daten gepflegt werden (zusätzlich zum derzeitigen Pflegeaufwand)? Falls ja, geben Sie eine für die Pflege dieser Daten zuständige Person an, und schätzen Sie den zusätzlichen Aufwand:</p>

Auswirkungen auf Kommunikation und Support

<p>Wer ist dafür zuständig, Bearbeitern und anderen Beteiligten Informationen zum Workflow-Design und vorgenommenen Änderungen zukommen zu lassen?</p>

<p>Auf welche Weise werden Informationen zum Workflow-Design und Veränderungen weitergegeben? <i>(z.B. Newsletters, Website, Meetings)</i></p>
<p>Wer ist bei Problemen für den Support der Bearbeiter und anderer Beteiligter zuständig? <i>(z.B. Help-Desk)</i></p>
<p>Auf welche Weise trägt das Workflow-Design zur Minimierung von Supportproblemen und Lösungsdauer bei? <i>(Beispielsweise durch Erläuterungen in den Workitem-Anweisungen: »Sie haben dieses Workitem erhalten, weil...«; Anweisungen sollten von erfahrenen Bearbeitern geschrieben oder geprüft werden.)</i></p>
<p>Schätzen Sie die Bedeutung einer raschen Problembeseitigung ein, d.h.: Ab welchem Zeitpunkt stellen ungelöste Fehler ein ernsthaftes Problem für die Organisation dar, welche Schritte sind in diesem Zusammenhang die wichtigsten? <i>(z.B.: »Alle Fehler bis einschließlich des Buchungsschrittes müssen innerhalb von drei Tagen beseitigt sein, anderenfalls tritt aufgrund von ... ein Verlust in finanzieller/juristischer/ideeller Hinsicht auf.«)</i></p>

Auswirkungen auf den Schulungsaufwand

Wie viele Bearbeiter (in Prozent) benötigen eine grundlegende Workflow-Schulung? <i>(Beispielsweise bezüglich Zugriff, Ausführung und Beendigung von Workitems, optimale Nutzung des Eingangs)</i>
Veranschlagen Sie den Zeitaufwand, der pro Bearbeiter für die Workflow-Schulung erforderlich ist:
Veranschlagen Sie den Zeitaufwand, der für diesen speziellen Workflow pro Bearbeiter für die Workflow-Schulung erforderlich ist:
Veranschlagen Sie den Zeitaufwand, der für die Schulung der Supportmitarbeiter für die Problembhebung bei diesem neuen Workflow erforderlich ist:
Wer ist für die Vorbereitung und Durchführung der Schulungsmaßnahmen zuständig?

Benötigen andere Mitarbeiter aufgrund dieses Workflows ebenfalls weitere Schulung? <i>(z.B. für die Eskalation zuständige Mitarbeiter oder Mitarbeiter, die vom Workflow automatisch E-Mail-Benachrichtigungen erhalten)</i>

Auswirkungen auf das System

Schätzen Sie die Anzahl der pro Tag neu angelegten Workflow-Instanzen:
Schätzen Sie die Anzahl der pro Tag neu angelegten Workitems:
Schätzen Sie die Anzahl der pro Tag neu erzeugten auslösenden und beendenden Ereignisse: <i>(Dazu gehören auch solche Ereignisse, die zwar ausgelöst, aber aufgrund von Check-Funktionsbausteinen oder Startbedingungen nicht verwendet werden.)</i>

<p>Schätzen Sie die Anzahl der pro Tag neu angelegten Termine: <i>(d. h. die Anzahl der Termine, die geprüft werden müssen, unabhängig davon, ob der Termin überschritten wird oder nicht)</i></p>
<p>Schätzen Sie Spitzen- und Talzeiten beim Anlegen der Workflow-, Workitem-, Ereignis- und Termininstanzen: <i>(Beispiel: 60 % aller Ereignisse werden zwischen 08:00 und 09:30 erzeugt)</i></p>
<p>Beschreiben Sie die zur Unterstützung des Workflows erforderlichen Änderungen an Hardware oder Netzwerk: <i>(z.B. Einrichten einer Netzwerkverbindung zwischen dem SAP-System und dem für die Workitem-Übermittlung verwendeten Eingang)</i></p>
<p>Beschreiben Sie neue Hintergrundjobs, die zur Unterstützung dieses Workflows geplant oder bearbeitet werden müssen: <i>(Beispiel: Falls in diesem Workflow zum ersten Mal Termine eingesetzt werden, muss der Terminhintergrundjob SWDHEX geplant werden.)</i></p>

Auswirkungen auf die Sicherheit

Schätzen Sie die Anzahl der für die Bearbeiter zu vergebenden neuen Benutzerkennungen:
Schätzen Sie die Anzahl der Bearbeiter, deren Berechtigungsprofil geändert werden muss:
Beschreiben Sie die erforderlichen Änderungen hinsichtlich der Sicherheit: <i>(Einschließlich der Zuordnung möglicher Bearbeiter: soll es sich um die Job/Position/Profilgeneratorrolle handeln, und werden weiter gehenden Sicherheitsmaßnahmen wie beispielsweise strukturelle HR-Berechtigungen benötigt?)</i>
Wer ist für das Anlegen/Ändern von Benutzerprofilen zuständig?

Abgezeichnet durch

Inhaber des Prozesses:
Workflow-Designer:
Workflow-Entwickler:
Workflow-Administrator:
System-Administrator:
Sicherheits-Administrator:
Verantwortlicher für den Support:
Schulungsverantwortlicher:

