

# Prozessmodellierung als ein Erfolgsfaktor für die Automatisierung von Verwaltungsabläufen – am Beispiel des „Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.“

## Masterarbeit von Sophie Feibicke

### Zur Person

Sophie Feibicke hat an der BTU Cottbus den Bachelor-Abschluss im Fach „Kultur und Technik“ erworben – ein Studiengang an der Schnittstelle zwischen Natur- und Kulturwissenschaften. Ihre Abschlussarbeit schrieb sie über die „Informatisierung des Alltags“ und den Einfluss von Telekommunikationstechnologien auf die Gesellschaft.

Von 2013 bis 2014 unterstützte sie in studentischer Mitarbeit die Medien- und Digitalagentur compuccino beim Relaunch der Webseite des Umweltbundesamtes. Im Anschluss arbeitete sie im Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und begleitete u.a. das Projekt „Web 2.0 gestützte Fortbildung“, ein Projekt zur Prozessmodellierung, sowie die Einführung eines neuen Intranets.

Seit 2015 arbeitet sie in der IT-Koordination des Landesamts für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz Brandenburg (LUGV) und betreut das Projekt zur Konsolidierung der Fachverfahrens-IT.



Sophie Feibicke  
Xing: [Sophie Feibicke](#)  
E-Mail: [sophie.feibicke@gmail.com](mailto:sophie.feibicke@gmail.com)

### Masterarbeit

**TITEL**  
Prozessmodellierung als ein Erfolgsfaktor für die Automatisierung von Verwaltungsabläufen – am Beispiel des „Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.“

**SCHLAGWORTE**  
Prozessmodellierung, BPMN, Prozessautomatisierung, Workflow-Management, MS SharePoint, Fallstudie, Erfolgsfaktoren

**BEARBEITUNGSZEIT**  
Januar 2015 bis Juni 2015

**GUTACHTER / BETREUER**  
Prof. Dr. Rolf Däßler  
Dipl.-Kfm. Markus Hillig

**KOOPERATIONSPARTNER**  
Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. mit Sitz in Berlin ist die politische Dachorganisation von 41 deutschen Verbraucherverbänden. Dazu zählen die 16 Verbraucherzentralen der Länder sowie 25 verbraucherpolitischen Verbände und 9 Fördermitglieder (darunter z.B. Germanwatch, die Stiftung Warentest und Deutscher Gewerkschaftsbund). Als „Stimme von mehr als 80 Millionen Verbraucherinnen und Verbrauchern in Deutschland“ setzt sich der vzbv unter anderem für faire Märkte, unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen sowie klare Verbraucherinformationen ein.



### Inhalte und Ergebnisse

**FORSCHUNGSFRAGE / HYPOTHESE**  
Welche Faktoren führen zu einer erfolgreichen Prozessmodellierung?

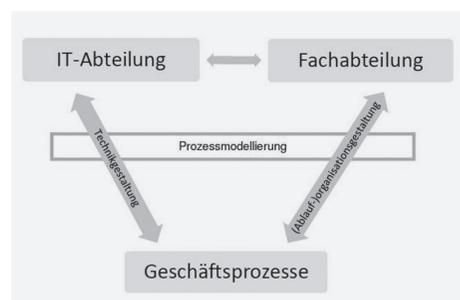
Inwiefern ist die Erfassung und Offenlegung von Arbeitsabläufen die Bedingung für den erfolgreichen IT-Einsatz?

Stellt Prozessmodellierung die nötigen Weichen für die Automatisierung von Verwaltungsabläufen?

**ZIEL DER UNTERSUCHUNG**  
In der Masterarbeit wird das Vorgehen zur Prozessmodellierung prototypisch durchgespielt. Das Ziel war es, einen Verwaltungsablauf in Zusammenarbeit mit dem vzbv zu modellieren und mithilfe des Modellierungsstandards BPMN (Business Process Model and Notation) zu erfassen. Hierfür wurde der BPMN-Standard – die „gemeinsame Sprache“ von IT- und Fachabteilung – als Werkzeug genutzt, um konsistente und vergleichbare Prozessmodelle zu erstellen. Im Rahmen der Fallstudie sollte herausgestellt werden, dass weitere Faktoren an eine erfolgreiche Prozessmodellierung und anschließende Prozessautomatisierung geknüpft sind. Der Fokus liegt auf der Interaktion zwischen IT- und Fachabteilung, die jeweils einen anderen Blickwinkel auf die Prozesse haben und sehr unterschiedliche Ansprüche an die Modellierung stellen. Ausgehend von den Modellen wird anschließend in einem IT-System (Microsoft SharePoint) ein Workflow implementiert.

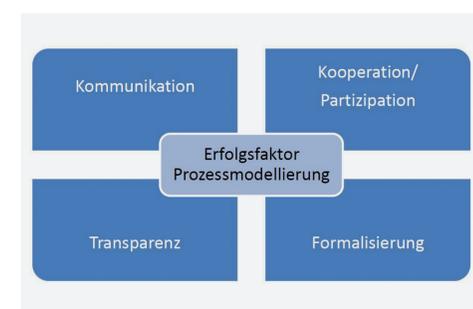
„Verständnisprobleme und Fehlinterpretationen sind nicht selten; und oftmals wird erst am fertigen System festgestellt, dass wichtige fachliche Aspekte nicht richtig umgesetzt sind“ (Allweyer 2014: 14)

Allweyer, Thomas: BPMS. Einführung in Business Process Management-Systeme. Norderstedt 2014



**METHODE / ERHEBUNGSDESIGN / GGF. THEORETISCHER ANSATZ**  
In der ersten Fallstudie wurde ein strategisches, operatives und technisches Prozessmodell mit BPMN erstellt. Als theoretischen Bezugsrahmen wurde das camunda-Metho-denframework verwendet, das zwischen der fachlichen und technischen Seite und den entsprechenden Anforderungen differenziert. Die im Rahmen der Fallstudie erstellten Modelle dienen als Grundlage für die Prozessautomatisierung, d.h. für die Umsetzung in einen Workflow auf Microsoft SharePoint. Ausgehend von der praktischen Durchführung wurden mögliche Erfolgsfaktoren herausgestellt und bewertet.

**ERGEBNISSE**  
Die Prozessmodellierung stellt vor allem dann eine optimale Vorbereitung auf die Bereitstellung eines Workflows dar, wenn die Prozesse unter der kontinuierlichen Mitwirkung der Fach- und IT-Abteilung erfasst und modelliert wurden. Insbesondere die Faktoren Formalisierung, Transparenz, Kommunikation und Partizipation beeinflussen den Erfolg der Prozessmodellierung maßgeblich. Für die Implementierung eines automatisierten Prozessmodells auf Microsoft SharePoint bedarf es die Entwicklung eines weiteren herstellereigenen Workflow-Modells.



**PRAKTISCHE ANWENDBARKEIT**  
Die Masterarbeit liefert zugängliche Erfahrungswerte für die Durchführung eines Modellierungsprojektes: Nicht nur die Verwendung eines Modellierungsstandards, sondern auch der Einsatz organisationsinterner Gestaltungsrichtlinien sowie die Kommunikation, enge Zusammenarbeit sowie Einbeziehung aller Beteiligten sichern den Erfolg eines Modellierungsvorhabens.

**FAZIT IN EINEM SATZ**  
Erst die einheitlichen Vorgaben zur Prozessmodellierung in Form von Standards oder Gestaltungsrichtlinien sowie die Zusammenarbeit von IT- und Fachabteilung sichern das Erstellen von formalisierten, realitätsnahen und konsistenten Prozessmodellen.