KANTON LUZERN

Staatskanzlei

GEVER
Geschäftsverwaltung für Luzern

Richtlinie
Beschreibung und Darstellung von Prozessen

Version 2.0 vom 2. November 2011
Status: verabschiedet

1. Einleitung 3
1.1 Zweck 3
1.2 Geltungsbereich 3
1.3 Begriffe 3
1.4 Standards 3
1.5 GEVER 4
2. Prozessmanagementsystem 5
3. Strukturierungsebenen 6
3.1 Grundsätze 6
3.2 Ebene Prozesskategorie 6
3.3 Ebene Prozessgruppe 7
3.4 Ebene Hauptprozess (bei Bedarf) 7
3.5 Ebene Prozess / Subprozess 8
3.6 Gesamtüberblick Darstellungsarten 9
3.7 Gesamtüberblick Inhalte 10
4. Prozessdokumentation 11
4.1 Grafische Notation 11
4.2 Modellierungsanwendungen 11
5. Übergangsbestimmungen 12
6. Links 13
7. Literatur 14
8. Glossar 15

Diese Vorgaben entsprechen der Weisung des Staatsarchivs über Mindestanforderungen an Geschäftsverwaltungssysteme vom 1. Januar 2011, gestützt auf das Luzerner Archivgesetz (SRL Nr. 585).

Inkraftsetzung

Die vorliegende Richtlinie ist für alle Organisationseinheiten der kantonalen Verwaltung und die Gerichte verbindlich.

…… ……

Dr. Markus Hodel
Staatsschreiber

Irene Saieva
Projektleiterin GEVER

Versionen

Version	Datum	Status	Ersteller
0.1	12.11.2009	Entwurfsvorlage	Gregor Egloff
0.2-03	21.10.2010-9.11.2010	Vernehmlassung, Überarbeitung	Gregor Egloff, Stephan Arnold, ORT
1.0	17.12.2010	Verabschiedung	ORT
1.1	14.07.2011-20.09.2011	Überarbeitung	Dorothea Burkhardt-Suter, Mike Märki, Stephan Arnold, Sandro Hunziker
1.2	27.09.2011-21.10.2011	Vernehmlassung, Überarbeitung	Dorothea Burkhardt-Suter, ORT
2.0	02.11.2011	Verabschiedung	ORT

1. Einleitung

1.1 Zweck

Diese Richtlinie definiert die minimalen Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung sowie zur grafischen Darstellung (Notation) von Prozessen im Kanton Luzern. Dadurch ist auch die Basis geschaffen für die behördenübergreifende Verständigung und für die elektronische Zusammenarbeit im E-Government Schweiz.

1.2 Geltungsbereich

Die vorliegende Richtlinie gilt für sämtliche Dienststellen der kantonalen Verwaltung sowie für die Gerichte. Sie ersetzt die bisherigen Standards für Geschäftsprozessdokumentationen der Informatik-Kommission (InKo) aus dem Jahr 2007. Sie richtet sich an Prozessverantwortliche, Prozessmanager, Fachvertreter sowie an E-Government-Architekten.

1.3 Begriffe

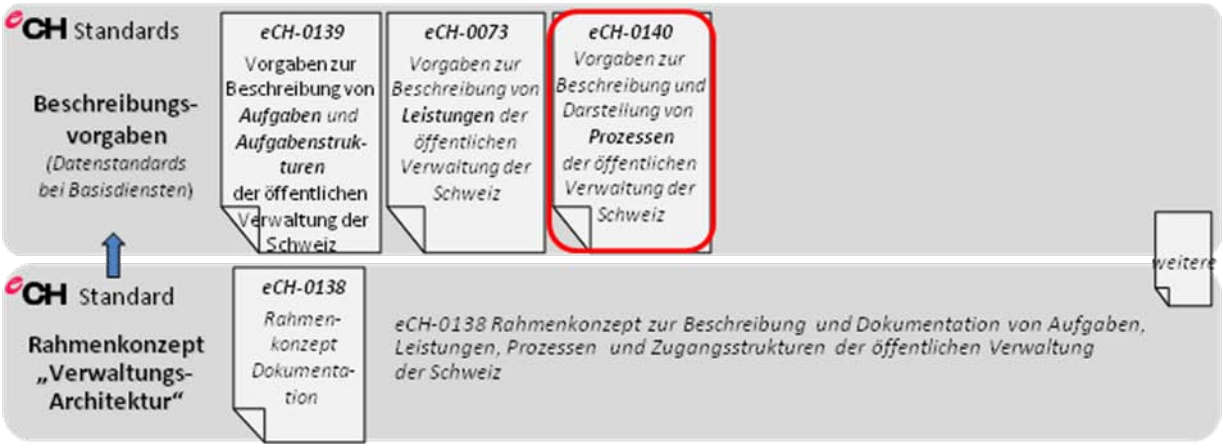
Die für das Verständnis der Richtlinie notwendigen Begriffe werden im Glossar erläutert.

1.4 Standards

Der eCH[1]-Standard 0138 "Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung" bildet die inhaltliche Klammer zu diversen eCH-Datenstandards (s. Abbildung).

Diese Richtlinie basiert auf dem **eCHStandard 0140 Vorgaben zur Beschreibung und Darstellung von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz** (BPMN-Standard).

Der Standard eCH-0140 stellt die massgebliche Grundlage für die schweizweit einheitliche Dokumentation des Geschäftsprozessmanagements im E-Government dar.



[1] Der Verein eCH fördert, entwickelt und verabschiedet E-Government-Standards (www.ech.ch).

Die Vorgaben zur Beschreibung von Aufgaben und Aufgabenstrukturen (eCH-0139) sowie zur Beschreibung von Leistungen (eCH-0073) werden in dieser Richtlinie nicht weiter erörtert, sondern es wird auf die entsprechende Gesetzgebung verwiesen.[2]

1.5 GEVER

GEVER-Systeme integrieren Geschäftsprozesse und Dossierführung im Rahmen des GEVER-Geschäftsmodells.

Die Prozessführung in GEVER beinhaltet das Zuteilen, Ausführen und Nachverfolgen von Pendenzen und Aktivitäten. Sie fokussiert sich auf das inhaltliche Bewirtschaften von Geschäften. Der in GEVER-Systemen hinterlegte Registraturplan korrespondiert mit den vorhandenen Prozessen.

Die Aktenführung (Records Management) in einem GEVER-System erfolgt im Rahmen der Prozessführung. Sie richtet sich auf das formale Führen der Dossiers im selben System aus.

[2] Gesetz über die Steuerung der Finanzen und Leistungen (FLG, SRL 600), Verordnung zum Gesetz über die Steuerung der Finanzen und Leistungen (FLV, SRL 600a)

2. Prozessmanagementsystem

Für die Entwicklung und Pflege der Prozesse muss ein **Prozessmanagementsystem** konstituiert werden. Dabei handelt es sich um eine Führungsaufgabe.

Das Prozessmanagement beschäftigt sich mit der Identifikation, Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Verbesserung von Prozessen. Daraus ergeben sich folgende Tätigkeitsbereiche:

- Planen und Modellieren der Prozesse
- Durchführen der Arbeiten beziehungsweise Arbeiten nach Prozessen
- Überwachen der Prozesse

Die Erkenntnisse aus dem Überwachen fliessen in einem kontinuierlichen Verbesserungskreislauf wieder in die Planung ein.

Für die detaillierten Inhalte des professionellen Prozessmanagementsystems wird auf die kantonalen Minimalanforderungen an das Qualitätsmanagementsystem in der kantonalen Verwaltung verwiesen[3].

[3] vgl. Verordnung zum Gesetz über die Steuerung der Finanzen und Leistungen (FLV, SRL 600a), § 22 Absatz 3

3. Strukturierungsebenen

3.1 Grundsätze

Die Elemente des Prozessmanagements werden auf der Basis von standardisierten Merkmalen in mehrere zusammenhängende Strukturierungsebenen unterteilt.

Im Kanton Luzern werden folgende Ebenen unterschieden:

- Prozesskategorie
- Prozessgruppe
- Hauptprozess (bei Bedarf)
- Prozess
- Subprozess (bei Bedarf)

Die Tiefe der Ebenen hängt von der jeweiligen Organisationseinheit und vom Prozess ab. Eine Ebene wird sinnvollerweise erst dann weiter unterteilt, wenn die darunter liegende Ebene mindestens zwei, drei Elemente enthält.

3.2 Ebene Prozesskategorie

Beschreibung
Die Prozesse werden unterteilt in verschiedene Kategorien. Im Kanton Luzern werden folgende (abschliessenden) Bezeichnungen verwendet:

- Führungsprozesse
- Kernprozesse
- Unterstützungsprozesse

Die Führungsprozesse umfassen die normativen, strategischen und operativen Prozesse, welche die Organisationseinheit für die Steuerung ihrer Organisation benötigt. Die Kernprozesse umfassen die eigentliche Geschäftstätigkeit der Organisation. Sie tragen mit ihren Resultaten direkt zur Wertschöpfung bei. Aus den Unterstützungsprozessen werden den anderen beiden Prozesskategorien die notwendigen Ressourcen für einen effektiven Vollzug zur Verfügung gestellt.

Die Zuordnung von Prozessen zu den einzelnen Prozesskategorien kann in den verschiedenen Organisationseinheiten - je nach Aufgabengebiet - unterschiedlich sein.

Inhalt
In der Ebene Prozesskategorie sind folgende Beschreibungsmerkmale[4] zu formulieren:

- Bezeichnung (Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse)
- Geltungsbereich

Optional:
- interne Nummer

Darstellung
Die Prozesskategorien werden grafisch in einer Prozesslandkarte dargestellt[5].

3.3 Ebene Prozessgruppe

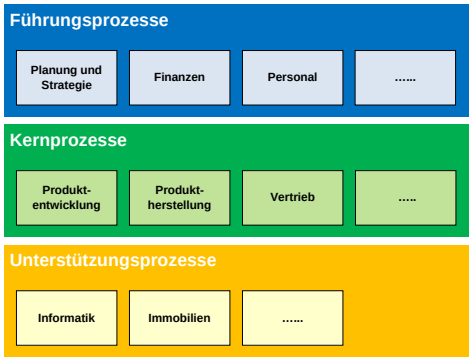
Beschreibung
In einer Prozessgruppe werden Hauptprozesse und Prozesse, die thematisch zusammengehören, systematisch gruppiert.

Beispiel:
Eine Prozessgruppe "Personal" kann Hauptprozesse bzw. Prozesse wie "Personal gewinnen", "Personal honorieren", "Personal fördern und entwickeln" u.a.m. umfassen.

Inhalt
Das beschreibende Dokument einer Prozessgruppe umfasst folgende Attribute[6]:

- Bezeichnung (normalerweise Substantiv)
- Geltungsbereich
- Prozessowner

Optional:
- interne Nummer
- Rahmenbedingungen
- Autor



Darstellung
Die Prozessgruppen werden grafisch in einer Prozesslandkarte abgebildet. Aus der Abbildung muss ersichtlich sein, welcher Prozesskategorie die Prozessgruppe zugehört.

3.4 Ebene Hauptprozess (bei Bedarf)

Die Anforderungen der einzelnen Organisationseinheit an das Prozessmanagementsystem geben den Detaillierungsgrad der Dokumentation vor. Bei Bedarf kann die zusätzliche Ebene Hauptprozess dokumentiert werden.

Beschreibung
In einem Hauptprozess werden Prozesse, die thematisch zusammengehören, zusammengefasst und normalerweise in einer logischen Reihenfolge beschrieben.

---

[4] Ein Gesamtüberblick über die vorgeschriebenen Inhalte aller Ebenen ist der Tabelle in Kapitel 3.7 zu entnehmen.
[5] s. Grafik im Kapitel 3.3
[6] Ein Gesamtüberblick über die vorgeschriebenen Inhalte aller Ebenen ist der Tabelle in Kapitel 3.7 zu entnehmen.

Beispiel:
Ein Hauptprozess "Personalgewinnung" kann Prozesse wie "Personalbedarf ermitteln" → "Personalsuche planen" → "Stelle ausschreiben" etc. umfassen.

Inhalt
Die Beschreibung oder Darstellung eines Hauptprozesses umfasst folgende Beschreibungsmerkmale[7]:

- Bezeichnung (normalerweise Substantiv)
- Geltungsbereich
- Prozessowner
- Stand
- Bezug zu anderen Prozessen

Optional:
- interne Nummer
- eindeutige Identifikationsnr. Konzern (Feld als Platzhalter einfügen)
- betroffene Leistung gem. eCH-Katalog
- Rahmenbedigungen
- Version
- Autor
- Kritikalität (Feld als Platzhalter einfügen)

Darstellung
Ein Hauptprozess kann als Wertkette oder in Textform beschrieben werden. Je nach Anforderungen der Organisationseinheit können die Hauptprozesse auch in der Prozesslandkarte aufgeführt werden.

3.5 Ebene Prozess / Subprozess

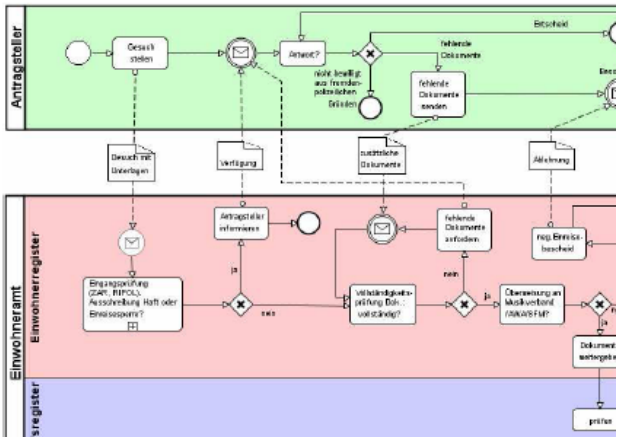
Beschreibung
In einem Prozess wird die sachliche und zeitliche Abfolge von Aktivitäten aufgezeigt.

Je nach Komplexität eines Prozesses kann es sinnvoll sein, diesen weiter in Subprozesse zu unterteilen. Dadurch liest sich der Prozess einfacher und bei Bedarf können die zugehörigen Subprozesse geöffnet bzw. konsultiert werden.

Alle Prozesse sind in eine Prozesshierarchie eingebettet, die den Strukturierungsebenen entspricht. Jede Organisationseinheit führt in frei wählbarer Form einen Überblick über sämtliche Prozesse.

Darstellung
Die Darstellung von Prozessen und Subprozessen erfolgt in der Regel grafisch als Diagramm. Dabei ist zwingend die **BPM-Notation** zu verwenden (s. Details in Kapitel 4.1).

Falls sich für die Organisationseinheit eine Darstellung als Diagramm als nicht sinnvoll erweist, kann ein Prozess / Subprozess auch in Textform dargestellt werden (als Aufzählung, Checkliste etc.).



[7] Ein Gesamtüberblick über die vorgeschriebenen Inhalte aller Ebenen ist der Tabelle in Kapitel 3.7 zu entnehmen.

Inhalt
Die Beschreibung eines Prozesses umfasst folgende Beschreibungsmerkmale[8]:

- Bezeichnung (normalerweise Substantiv plus Verb)
- Zweck
- Geltungsbereich
- Prozessowner
- Auslöser
- Input
- Output
- Ergebnis
- Hilfsmittel
- Stand
- IKS-Relevanz (ja / nein)
- Bezug zu anderen Prozessen

Optional:
- interne Nummer
- eindeutige Identifikationsnr. Konzern (Feld als Platzhalter einfügen)
- betroffene Leistung gem. eCH-Katalog
- Rahmenbedingungen
- Version
- Autor
- Kritikalität (Feld als Platzhalter einfügen)

3.6 Gesamtüberblick Darstellungsarten

Nachfolgende Tabelle gibt einen Gesamtüberblick über die vorgegebenen und möglichen Darstellungsarten der einzelnen Ebenen.

	Prozess-landkarte	Wertkette	Textform	Diagramm
Prozesskat.	X			
Prozessgruppe	X			
Hauptprozess	(X)	X	X	
Prozess / Subprozess			(X)	X

Auch wenn die Darstellungsart z.T. frei gewählt werden kann, sind die vorgegebenen Inhalte gemäss Kapitel 3.7 zwingend zu definieren.

[8] Ein Gesamtüberblick über die vorgeschriebenen Inhalte aller Ebenen ist der Tabelle in Kapitel 3.7 zu entnehmen.

3.7 Gesamtüberblick Inhalte

Nachfolgende Tabelle gibt einen Gesamtüberblick über die zwingenden und optionalen Inhalte der einzelnen Ebenen.

	Prozess-kategorie.	Prozess-gruppe	Hauptprozess	Prozess / Subprozess
interne Nummer (innerhalb Organisa-tionseinheit)	(X)	(X)	(X)	(X)
eindeutige Identifika-tionsnr. ***(innerhalb Konzern)***			*(als Platzhalter Feld einfügen)*	
Bezeichnung	X	X	X	X
Zweck				X
Geltungsbereich	X	X	X	X
Prozessowner		X	X	X
Leistung gem. eCH			(X)	(X)
Rahmenbe-dingungen		(X)	(X)	(X)
Auslöser				X
Input				X
Output				X
Ergebnis				X
Hilfsmittel				X
Stand			X	X
Version			(X)	(X)
Autor		(X)	(X)	(X)
IKS-Relevanz				X
Bezug zu anderen Prozessen			X	X
Kritikalität			*(als Platzhalter Feld einfügen)*	

(optional)

4. Prozessdokumentation

4.1 Grafische Notation

Im Prozessmanagement legt eine Notation fest, wie die Elemente der Prozesse dargestellt werden, welche Symbole dafür verwendet werden und wie diese Elemente miteinander verknüpft werden sollen.

Der produktneutrale Standard **Business Process Model and Notation,** Version 2.0, (BPMN 2.0) dient zur Darstellung von Geschäftsprozessen.

BPMN-Diagramme beschreiben Prozesse und können die Automatisierung von Prozessen in einer Workflow-Engine erleichtern.

Im Dokumentationsstandard eCH-0140 wird BPMN 2.0 als schweizweit gültige Notation für die grafische Darstellung von Bearbeitungsabläufen im E-Government festgelegt.

Grafische Darstellungen von Prozessen haben in BPMN zu erfolgen[9]. Verwendete BPMN-Symbole und sonstige Diagramm- oder Inhaltserklärungen sind in einer Legende anzubringen.

Das Hilfsmittel **eCH-0074 Geschäftsprozesse modellieren mit BPMN** enthält eine praxisorientierte Übersicht und Anleitung zur Nutzung des produktneutralen Standards.

4.2 Modellierungsanwendungen

Frei erhältliche oder kommerzielle Anwendungen können die Dokumentation von Prozessen erleichtern. In der kantonalen Verwaltung ist kein einheitliches Modellierungstool vorgegeben, der Entscheid liegt bei der einzelnen Organisationseinheit. Wird ein Tool eingesetzt, so ist entscheidend, dass die Dokumentation nach dem Standard BPMN 2.0 erfolgt.

[9] Übergangsbestimmungen gemäss Kapitel 5

5. Übergangsbestimmungen

Bestehende, nicht mit der vorliegenden Richtlinie konforme Prozessdokumentationen müssen mit in Kraft treten dieser Richtlinie nicht unmittelbar angepasst werden. Bei der nächsten Überarbeitung hat die Anpassung zu erfolgen.

6. Links

E-Government Standards
www.ech.ch

Business Process Management Initiative
www.bpmn.org

7. Literatur

Allweyer, Thomas (2009): BPMN 2.0 - Business Process Model and Notation. Einführung in den Standard für die Geschäftsprozessmodellierung. 2., akutalisierte und erweiterte Auflage. Norderstedt: Books on Demand GmbH.

DIN e.V. (Hrsg.) (2009): Geschäftsprozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung. DIN-Fachbericht 158. Berlin 2007

Verein eCH (Hrsg.): eCH-0138: Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz. Online verfügbar unter:
http://www.ech.ch/alfresco/guestDownload/attach/workspace/SpacesStore/1c8e2c21-996c-42e8-8b6c-8535cdb8fc11/STAN_d_DRA_2011-07-21_eCH-0138%20Rahmenkonzept%20zur%20Beschreibung%20und%20Dokumentation%20von%20Aufgaben,%20Leistungen,%20Prozessen%20und%20Zugangsstrukturen%20der%20öffentlichen%20Verwaltung%20der%20Schweiz.pdf

Verein eCH (Hrsg.): eCH-0073 Vorgaben zur Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz. Online verfügbar unter:
http://www.ech.ch/alfresco/guestDownload/attach/workspace/SpacesStore/e648416d-966d-4c96-b433-89906bc33bad/STAN_d_DRA_2011-07-21_eCH-0073%20Vorgaben%20zur%20Beschreibung%20von%20Leistungen%20der%20öffentlichen%20Verwaltung%20der%20Schweiz.pdf

Verein eCH (Hrsg.): eCH-0140 Vorgaben zur Beschreibung und Darstellung von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz (BPMN-Standard). Online verfügbar unter:
http://www.ech.ch/alfresco/guestDownload/attach/workspace/SpacesStore/de31acc2-ac4b-4b85-8c8e-638406ecb9c3/STAN_d_DRA_2011-07-21_eCH-0140%20Vorgaben%20zur%20Beschreibung%20und%20Darstellung%20von%20Prozessen%20der%20öffentlichen%20Verwaltung%20der%20Schweiz.pdf

Verein eCH (Hrsg.): eCH-0074 Geschäftsprozesse modellieren mit BPMN. Online verfügbar unter:
http://www.ech.ch/alfresco/guestDownload/attach/workspace/SpacesStore/41b86d3f-2473-4036-ae3d-0576adde1602/AUXI_d_DRA_2008-04-06_eCH-0074%20Geschäftsprozesse%20modellieren%20mit%20BPMN.pdf

Verein eCH (Hrsg.): eCH-0096 Geschäftsprozesse BPM Starter Kit. Online verfügbar unter:
http://www.ech.ch/alfresco/guestDownload/attach/workspace/SpacesStore/38615b1a-e980-48f8-af49-07e25a5661a6/AUXI_d_DEF_2009-06-25_eCH-0096%20BPM%20Starter%20Kit.pdf

Wikipedia (Hrsg.): Prozessmanagement. Online verfügbar unter:
http://de.wikipedia.org/wiki/Prozessmanagement

8. Glossar

Auslöser	Ereignis, das einen Prozess in Gang setzt
Autor	Ersteller des Dokuments
Geltungsbereich	betroffene Organisationseinheit (z.B. ganze Dienststelle, einzelne Abteilung etc.)
Hauptprozess	umfasst thematisch zusammengehörende Prozesse
Input	Voraussetzungen für eine Prozessleistung
Kritikalität	drückt aus, welche Bedeutung dem Fehlverhalten eines Prozesses beigemessen wird
Leistung	erbrachte Leistung gemäss eCH-0070 Leistungsinventar der öffentlichzen Verwaltung der Schweiz
Output	Ergebnis aus einem Prozess
Prozess	sachliche und zeitliche Abfolge von Aktivitäten
Prozessgruppe	umfasst thematisch zusammengehörende Hauptprozesse oder Prozesse
Prozesslandkarte	grafische Übersicht Prozesskategorie und Prozessgruppe, kann auch Hauptprozesse umfassen
Prozessowner	verantwortliche Person für den Inhalt, die Steuerung und die Weiterentwicklung des Prozesses
Rahmenbedingungen	Voraussetzungen, damit Prozess gestartet werden kann
Subprozess	gliedert Prozess weiter in Teilschritte auf