



PRAXISBEISPIEL

# Prozessoptimierung mittels Prozessdokumentation

Einsatz von Prozessmodellierung-Software zur Prozessanalyse und -optimierung

## Das Zentrum



Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Saarbrücken ist Ihr Partner bei allen Fragen zum wirtschaftlichen Einsatz von Digitalisierungs- sowie Industrie 4.0-Technologien in Ihrem Unternehmen. Dabei unterstützen wir insbesondere KMU mit einem bedarfsgerechten Angebot auf dem Weg der Digitalisierung.

Unser Ziel ist es, die Digitalisierungsfähigkeit in produktionsnahen kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) sowie Handwerksbetrieben aus dem Saarland aufzubauen und dadurch die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.



Vermittlung grundlegender Informationen zur Digitalisierung

**Mehr zum KomZetSaar erfahren**



Aufbau und Vertiefung von Wissen

### Kontakt

☎ 0681 85787-350  
✉ [info@komzetsaar.de](mailto:info@komzetsaar.de)  
🌐 [www.komzetsaar.de](http://www.komzetsaar.de)



Transfer und Umsetzung in die praktische Anwendung

### Social Media



Austausch von Erfahrungswissen zwischen Unternehmen

Die Projektpartner des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Saarbrücken:



## Welches Problem sollte gelöst werden?

Eine der häufigsten Störquellen im Umgang mit Prozessen ist die fehlende Dokumentation. Vor allem kleine und mittlere Unternehmen haben oft entweder keine oder lediglich analoge, veraltete, zu grobe, nicht einheitliche und unübersichtliche Prozessdokumentationen. Diese finden im Alltag oft keine Anwendung. Das gelebte Prozesswissen steckt somit größtenteils in den Köpfen der Mitarbeitenden. So galt dies auch beim Qualitätsnetzwerk VISYOnet. Einer der Kerngeschäftsprozesse des Unternehmens ist die Qualitätskontrolle sowie das Management der gemeinschaftlichen Abrechnung von augenärztlichen Behandlungen mit der Krankenkasse. Die am Qualitätsnetzwerk teilnehmenden Arztpraxen schicken Rechnungen von Patientenbehandlungen an das Unternehmen. Dieses prüft die Rechnungen und damit auch den Behandlungsverlauf auf Plausibilität. Dabei wird z. B. geprüft, ob der korrekte Abstand zwischen Behandlungen eingehalten wurde. Rechnungen, welche durch die Qualitätsprüfung als plausibel gewertet wurden, werden dann zur Auszahlung an die Ärzte an die kassenärztliche Vereinigung weitergeleitet. VISYOnet setzt für die Verwaltung und Bearbeitung der Rechnungen eine Individualsoftware ein. Bis vor kurzem handelte es sich bei diesem Prozess weitestgehend um einen Papierprozess, da alle Rechnungen per Post eingingen und die Daten von den Mitarbeitenden des Qualitätsnetzwerkes manuell in einer Datenbank erfasst wurden. Seit 2021 werden die Rechnungen von den Praxen jedoch digital übermittelt. Aufgrund dieser radikalen Veränderung des Kerngeschäftsprozesses ist die aktuelle Dokumentation nicht mehr aktuell. Ziel des Umsetzungsprojektes ist es daher, den neuentstandenen und noch instabilen Ist-Prozess effizient und nachhaltig zu dokumentieren, um diesen analysieren zu können. Die durch die Digitalisierung entstandenen Automatisierungs- und Optimierungspotenziale können so identifiziert und bewertet werden. Auf Basis dessen kann wiederum ein optimierter Soll-Prozess modelliert und Änderungen abgeleitet werden, welche an der vom KMU genutzten Individualsoftware vorgenommen werden müssen.

## Methodik: Prozessmodellierung

Die Projektmitarbeitenden des Kompetenzzentrums Saarbrücken erfassten gemeinsam mit zwei Mitarbeitenden des Qualitätsnetzwerkes innerhalb von drei halbtägigen Workshops den Ist-Prozess des Unternehmens. Hierfür wurde der Scheer PAS Business Modeler, eine marktübliche kollaborative Prozessmodellierungssoftware als Software-as-a-Service (SaaS) verwendet, welche zu diesem

Zwecke vom Kollaborationspartner Scheer GmbH zur Verfügung gestellt wurde. Die Nutzung einer solchen Software zur Prozessdokumentation bringt viele Vorteile mit sich. Die Dokumentation ist digital verfügbar und kann jederzeit und von überall aus eingesehen und nach Bedarf angepasst werden. Die kollaborative Komponente ermöglicht es Mitarbeitenden zudem Prozesse gemeinsam zu modellieren. Weiterhin ermöglichen solche Softwarelösungen eine visuelle und damit intuitive Prozessmodellierung (z. B. mittels ereignisgesteuerten Prozessketten) statt einer rein textuellen Dokumentation. Da es sich in diesem Fall um einen umfangreichen Kernprozess des Unternehmens handelt, wurde bei der Modellierung nach dem Top-Down Prinzip vorgegangen. Dabei stellten die Mitarbeitenden des Kompetenzzentrums gemeinsam mit dem KMU die wesentlichen Teilprozesse auf einer Prozesslandkarte dar. Diese wurden in weiteren Ebenen in Prozessschritte und Aktivitäten zerlegt. Zu jedem Prozessschritt wurde dabei festgehalten, wer diesen ausführt (Rolle).

## Das Unternehmen

Das VISYOnet Qualitätsnetzwerk Saar ist ein kooperativer Zusammenschluss zwischen der Augenklinik Sulzbach, der Genossenschaft Saarländischer Augenärzte (GSA) sowie weiteren niedergelassenen Augenärzten und Augenkliniken im Saarland, Rheinland-Pfalz, Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg, Niedersachsen und Hamburg. Die im Netzwerk VISYOnet zusammengeschlossenen Ärzte bieten eine standardisierte Behandlung nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen an. VISYOnet ist eine Qualitätsinitiative, die auch im ländlichen Raum eine qualitativ hohe und heimatnahe Versorgung bei Makulaerkrankungen sicherstellt.

## Prozessanalyse

Bereits während dem Modellieren des Ist-Prozesses sind den Mitarbeitenden des Qualitätsnetzwerkes einige Redundanzen und Schwachstellen aufgefallen. Zudem wurde festgestellt, dass verschiedene Mitarbeitende den Prozess zum Teil unterschiedlich ausführen. Dies ist eine sehr häufig zu beobachtende Erkenntnis bei der Prozessdokumentation. Im nächsten Schritt wurden alle Problemfelder mit Hilfe der Prozessmodellierungssoftware festgehalten. Auf Basis dessen konnten die Projektmitarbeitende des Kompetenzzentrums Saarbrücken eine Liste an Handlungsempfehlungen und möglichen Konzepten erstellen, um die aufgedeckten Schwachstellen zu beseitigen und Teile des Prozesses zu automatisieren.

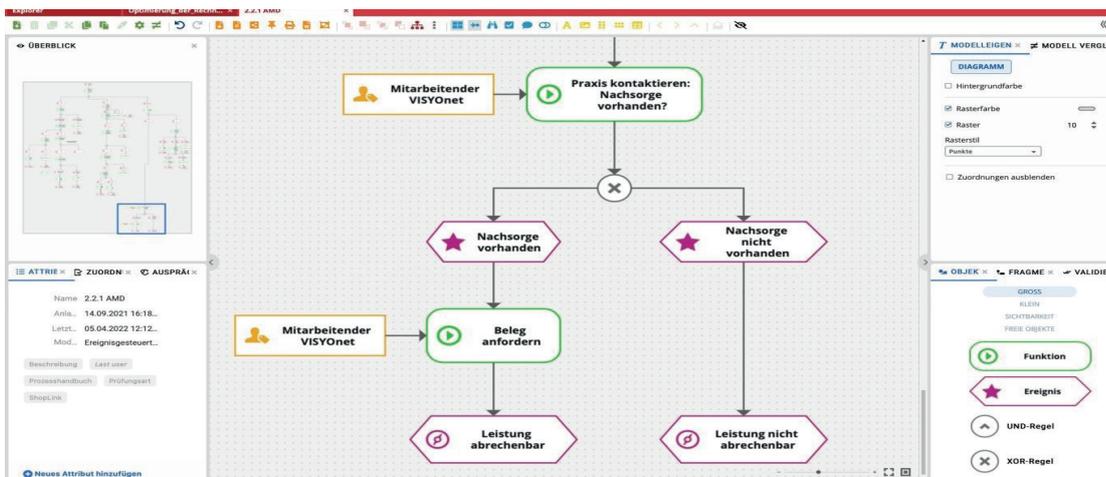


Abb. 1: Prozessmodellierungssoftware

## Ergebnis der Prozessanalyse und nächste Schritte

Im Fall von VISYOnet ergaben sich für den Prozess der Rechnungsprüfung Optimierungsmöglichkeiten in den folgenden drei Kategorien: Prüfung von Plausibilitätskriterien, Kommunikation mit Arztpraxen, Schulung neuer Mitarbeitenden. Weiterhin hat die Prozessanalyse ergeben, dass viele der aktuell manuell durchgeführten Plausibilitätsprüfungen in Zukunft automatisiert durchgeführt werden könnten. Dies würde einerseits zu einer signifikanten Effizienzsteigerung und andererseits zu gesteigerten Qualitätsstandards führen. Aufgrund der Komplexität der Plausibilitätsprüfung, setzt die Automatisierung dieser jedoch zunächst größere Änderungen in der vom Qualitätsnetzwerk genutzten Individualsoftware voraus. Um das KMU auch bei der Implementierung der Prozessautomatisierung zu unterstützen, haben die Mitarbeitenden des Kompetenzzentrums ein Konzept erstellt, welches u.a. einen optimierten Soll-Prozess mit Hilfe von Automatisierung aufzeigt. Im nächsten Schritt wird VISYOnet die für die Rechnungsprüfung verwendete Individualsoftware durch einen externen Anbieter anpassen lassen, um daraufhin den gemeinsam erarbeiteten Soll-Prozess im Arbeitsalltag einzuführen.

## Mehrwerte durch Prozessdokumentation

- 1. Gesteigerte Qualität der Rechnungsprüfung**  
Durch die strukturierte Dokumentation des Kernprozesses kann dieser analysiert und standardisiert werden. Dies führt insgesamt zu einer Steigerung der Qualitätsstandards für das KMU.
- 2. Reduktion von Kosten und Ressourcen**  
Durch die aufgedeckten Prozessoptimierungs- und Automatisierungspotenziale können zukünftig Redundanzen vermieden und Ressourcen optimal eingesetzt werden.
- 3. Schulungsleitfaden für neue Mitarbeitende**  
Die detaillierte Prozessdokumentation kann genutzt werden um neue Mitarbeitende des Unternehmens effizient zu schulen und kann diesen vor allem in der Anfangszeit als Nachschlagwerk dienen.

„Durch das Umsetzungsprojekt mit dem Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Saarbrücken konnten wir unser Prozesswissen steigern und einen echten Mehrwert für unser Unternehmen schaffen. Die Prozessdokumentation dient uns nun u.a. als Grundlage für die Weiterentwicklung unserer Software.“ – Dr. I. Sutor

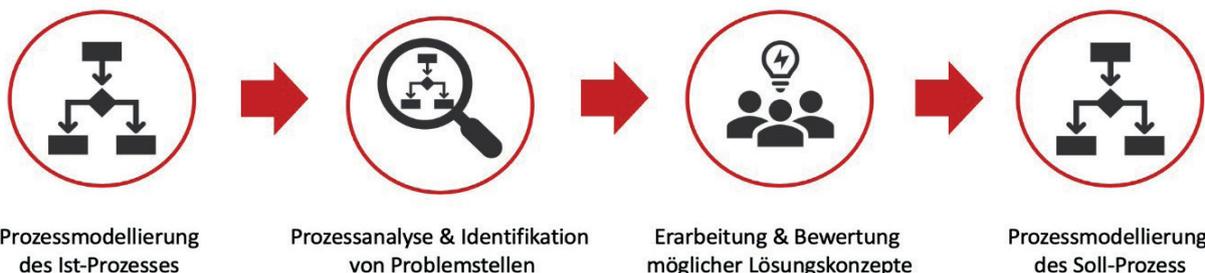


Abb. 2: Schematische Darstellung der Vorgehensweise

## Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWK die Kompetenzzentren fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)

## Impressum

**Herausgeber/Projektleitung:**

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum  
Saarbrücken  
Prof. Dr.-Ing. Rainer Müller, Anne Blum M.Sc.  
c/o ZeMA gGmbH  
66121 Saarbrücken, Eschberger Weg 46,  
Gebäude 9

Telefon: 0681 85787-350  
E-Mail: [info@komzetsaar.de](mailto:info@komzetsaar.de)

**Geschäftsführung ZeMA gGmbH:**

Prof. Dr. rer. nat. Martina Lehser  
Prof. Dr.-Ing. Dirk Bähre  
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Andreas Noss

**Handelsregister:**

Amtsgericht Saarbrücken  
Registernummer: HR B 17885  
Steuernummer: 040/140/28027  
Umsatzsteueridentifikationsnummer nach  
§ 27a des Umsatzsteuergesetzes: DE 815 155 410

**Redaktion:**

Tsvetelina Ilieva  
Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Saarbrücken

**Gestaltung:**

Jonas Halberstadt  
Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Saarbrücken

**Bildnachweis:**

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum  
Saarbrücken

Stand: Juli 2022