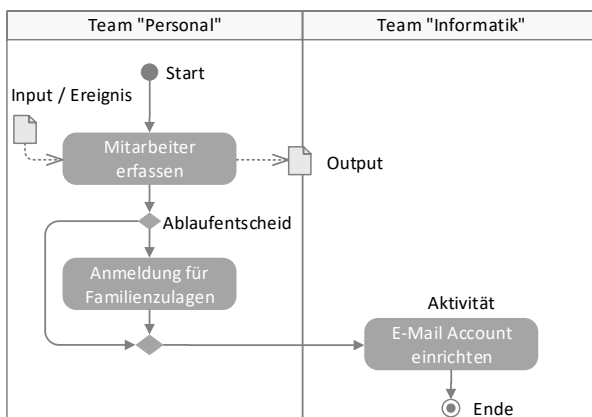


## ÜBERSICHT

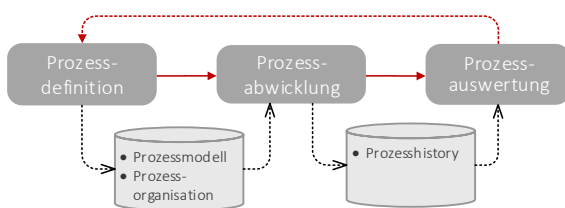
M&S|Geschäftsprozessmanagement (GK) ist das Workflow-Managementsystem der M&S. Es bildet das Rückgrat von M&S|Lösungen, z.B. der Pensionskassenlösung M&S|Pension.

Die GK führt die Benutzer durch vordefinierte Prozesse. Ein Prozess ist ein konkretes Geschäft, welches nach einer vordefinierten Prozesslogik abgewickelt wird. Beispiele: Erfassung eines Mitarbeitenden oder Eingang einer Lohnmeldung. Oft werden Prozesse arbeitsteilig und/oder in zeitlich verschobene Aufgaben unterteilt.



Die GK weiss also, welche Aufgaben durch welchen Benutzer oder welches Team bis wann zu erledigen sind und mit welchem Instrument (Dialog, Programm) das zu erfolgen hat. Auch legen sie fest, welche Ergebnisse (z.B. Dokumente oder Buchungen) zu erzeugen sind und wie der Prozess allenfalls kontrolliert wird.

Die GK enthält 3 Teile:



- Mit der Prozessdefinition werden die Prozesse bzw. deren Aktivitäten (Arbeitsschritte) definiert.
- Die Prozessabwicklung führt die Benutzer durch die Prozesse. Aus Sicht des Benutzers handelt es sich um eine Aufgabenliste („Posteingang“), in welcher die Aufgaben nach Prioritäten geordnet sind. Mit Klick auf eine Aufgabe wird der anstehende Verarbeitungsschritt im richtigen Programm geöffnet.

- Die Prozessauswertung dient der Nachvollziehbarkeit. Jederzeit ist ersichtlich, wer wann was gemacht hat.

Die Initialisierung von Prozessen erfolgt idealerweise möglichst früh und wenn möglich am Entstehungsort.

- Im Idealfall werden Prozesse durch eingehende elektronische Meldungen via connect<sup>1</sup> gestartet. Dieses Verfahren hat den Vorteil, dass die eingehende Meldung oft hochgradig (oder sogar vollständig) automatisiert verarbeitet werden kann.
- Ein weiteres geeignetes Verfahren ist das Scanning eingehender Dokumente. Sobald diese mindestens einem sog. Dokutyp und einer Person zugeordnet sind, wird der passende Prozess ebenfalls automatisch gestartet.
- Letztlich können Prozesse natürlich auch manuell oder via Hochladen von Dokumenten gestartet werden.

## NUTZEN

Das M&S|Geschäftsprozessmanagement leistet einen spürbaren Beitrag an die Produktivität und die Qualität:

- Die Benutzer werden durch Prozesse (nicht nur durch das Formular) geführt.
- Prozesse sind auch dann unter Kontrolle, wenn sie stark arbeitsteilig und mit zeitlichen Pausen abgewickelt werden müssen. Die jeweils notwendigen Daten werden dabei elektronisch weitergereicht, und die interne Post kann entlastet werden.
- Prozesse können automatisiert werden, insbesondere dann, wenn die Inputdaten „digital“ (z.B. aus einer E-Businessplattform wie dem connect) angeliefert werden.
- Das Management hat jederzeit einen präzisen Überblick über den derzeitigen Stand der Prozessabwicklung und kann auch sehr einfache Aufgaben umdisponieren.
- Prozesse sind dank einer umfassenden Prozesshistory nachvollziehbar. So wird beispielsweise jede Veränderung von Terminen oder Zuständigkeiten automatisch protokolliert.
- Die im Rahmen des Qualitätsmanagements definierten Abläufe können mechanisiert und somit erzwungen werden.
- Das korrekte (vollständige) Ende von Aktivitäten und Prozessen wird durch die GK kontrolliert. Ein Prozess „Rentenanmeldung“ kann z.B. erst dann

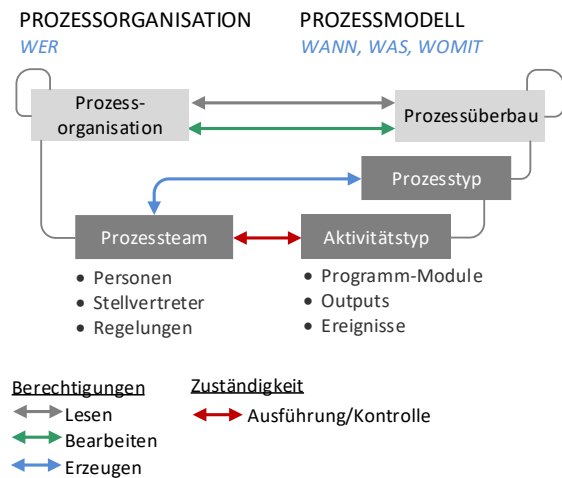
<sup>1</sup> connect ist E-Businessplattform der M&S.  
Siehe Factsheet [connect|Arbeitgeber](#).

beendet werden, wenn eine Rentenverfügung definitiv gedruckt und die erste Zahlung in der Buchhaltung gutgeschrieben worden ist.

## PROZESSDEFINITION

Die zentralen Fragen der Prozessdefinition sind: WER macht WAS, WOMIT bis WANN.

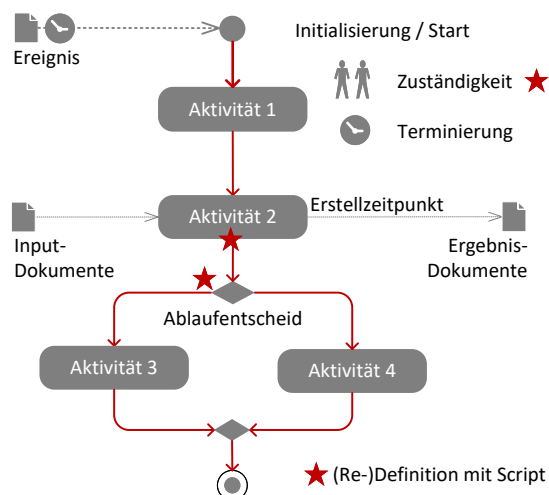
Diese Fragen werden im Prozessmodell sowie in der Prozessorganisation definiert.



## Prozessmodell

Das Prozessmodell enthält einen verschachtelbaren Prozessüberbau, an dessen Ende sich Prozess- und Aktivitätstypen befinden. Letztere beinhalten diverse Zusatzinformationen und Regeln, welche für einen optimalen Prozessablauf nötig sind.

Ein Prozess besteht aus mindestens einer oder mehreren Aktivitäten. Im Rahmen der Prozessdefinition können die nachfolgenden Definitionen festgelegt werden:



## Ebene Prozess

- Aus welchen Aktivitäten besteht der Prozess?
- Wie ist der Prozessablauf: Welche Aktivitäten laufen sequentiell und welche parallel ab, welche Ablaufentscheide müssen manuell oder automatisch aufgrund welcher Daten getroffen werden?
- Wie wird der Prozess gestartet: Welche Dokumente (oder E-Business-Transaktionen) sollen den Prozess starten, ist der Prozess auch manuell startbar oder handelt es sich um einen zeitlich wiederkehrenden Prozess?

## Ebene Aktivität

- Welches Team ist für die Ausführung und allenfalls auch für die Kontrolle zuständig, nach welchen Regeln?
- Welche Dokumente sind zwingend oder optional zu erzeugen und wann (manuell oder beim Verarbeiten) sollen sie erzeugt werden?
- Welche Programmkomponente kann zur Abwicklung der Aktivität verwendet werden?
- Welchen Automationsgrad soll die Aktivität haben: Soll sie beim Vorhandensein plausibler Inputdaten (z.B. aus einer E-Business-Transaktion) automatisch ablaufen oder soll sie nur automatisch prüfen?
- Wie sind die Durchlaufzeiten, wann gilt eine Aktivität als überfällig?
- Welche Ereignisse können die Aktivität reaktivieren?

Die Verwaltung der Prozessdefinition erfolgt im Rahmen von „normalen“ Verwaltungsdialogen, deren Bedienung keine besonderen Kenntnisse voraussetzt.

**Prozesstyp Detail**

Prozess-/Aktivitätstypen

Prozess-/Aktivitätstypen	Sort.	Techn. Name	Status	Dauer [T]	Zuständig	K
▶ Anmeldung BV-Versicherter	10	VSR_MIT_STARTFEN	Aktiv			
▶ Anmeldung bearbeiten	10	ANMELDUNG_BEARI	Aktiv	1	Versichertenverwaltung	
▶ Person identifizieren	20	ANMELDUNG_PERSI	Aktiv	1	Vorgänger	
▶ Rückmeldung erfassen	20	ANMELDUNG_RUECI	Inaktiv	1	Vorgänger	
▶ Akzeptierklärung erfassen	30	ANMELDUNG_AKZEI	Inaktiv	1	Vorgänger	

Berechtigten und Zuständigkeiten

Person/Team	Organisation	Gültig ab	Gültig bis	Bem.
Zuständig	Versichertenverwaltung	08.05.2018		

## Prozessorganisation

Kern der Prozessorganisation sind Prozessteams. Diese bestehen aus folgenden Komponenten:

- Eine oder mehrere Personen
- Zuständigkeitsverfahren. Die wichtigsten Verfahren sind:
  - 1) Pool: Jeder arbeitet solange an einem Fall, wie er will oder kann.
  - 2) Picker: Wer einen Fall übernommen hat, muss ihn auch zu Ende führen.
  - 3) Regelbasiert: Bsp.: Fritz bearbeitet bis und mit Buchstaben P, Anna die übrigen. Zuständigkeitsregeln können mit Hilfe von Scripts definiert werden.
- Stellvertreter-Regelung
- Kontrollverfahren

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Prozessorganisation sowie die Informationen zum Prozessteam „Leistungen“.

**Prozessorganisation Detail**

Gültigkeit \* Stichtagdatum  
28.05.2018

Gültig oder Zukünftig ▼

Org.-Einheit

**Leistungen**

- **Teamangehörige**

Rolle	Angehöriger	Technischer Name	Gültig ab	Gültig bis	Bem.
Teamangehöriger	Fuchs Jakob	JAKOB	01.01.2011		
Teamangehöriger	Locher Lea	LEA	01.01.2011		
- **Stellvertreter-Regelung**

Stellvertreter	Bem.	Gültig ab	Gültig bis
Kopp Konrad		28.05.2018	
- **Zuständigkeitsregel**

**AUSFÜHRUNG**

Erneut anwenden

Verfahren

Regelbasiert

Suchbedingung

Buchstabenregelung: bis "P" Jakob, sonst Lea

Script

```

If Betreff.Name <= "P" Then
  return "JAKOB"
Else
  return "LEA"
End If
    
```

## Berechtigungen

Rechte können sowohl auf einzelnen Prozessen und Aktivitäten als auch auf übergeordneten Gruppen vergeben werden. Die Rechte werden dann nach unten vererbt.

Beispiele:

- Mitglieder der Gruppe „Geschäftsleitung“ können sämtliche Prozesse lesen.
- Mitglieder der Gruppe „PK-Verwaltung“ können sämtliche Prozesse der Prozessgruppe „Leistungen“ erzeugen und bearbeiten.
- Mitglieder der Prozessgruppe „Prozesse“ können sämtliche Prozesse definieren, aber nicht bearbeiten.

## PROZESSABWICKLUNG

Aus der Sicht des Sachbearbeiters manifestiert sich die GK primär mit folgenden 3 Komponenten:

- Prozessmonitor: Aufgabenüberblick
- Aufgabenliste: Liste aller zu erledigenden Aufgaben
- Prozessnavigator: Navigation durch einen Prozess

### Prozessmonitor

Der Prozessmonitor enthält primär eine Zusammenfassung der eigenen Aufgaben. Er kann aber auch zum Starten von Prozessen oder für Überwachungsaufgaben verwendet werden.

**Prozessmonitor**

Nur Eigene Nach Bereich ▼

- ▲ **Leistungen**
  - Invaliditätsmeldung (1/0 Kontr./0 Mitt.)
- ▲ **Versichertenverwaltung**
  - Lohnänderung (1/0 Kontr./0 Mitt.)
  - Anmeldung BV-Versicherter (1/0 Kontr./0 Mitt.)
  - Planwechsel (1/0 Kontr./0 Mitt.)
  - WEF-Vorbezug (4/0 Kontr./0 Mitt.)
  - WEF-Verpfändung (1/0 Kontr./0 Mitt.)
  - Anfrage Vorsorgeausgleich (1/0 Kontr./0 Mitt.)

### Aufgabenliste

Die Aufgabenliste enthält Aufgaben für eine bestimmte Selektion, z.B. eigene pendente oder alle zu einem Prozesstyp gehörenden Aufgaben.

**Eigene Aufgaben [WEF-Vorbezug]**

Öffnen Detail Verwalten Neu | 1/1

Text Status **Pendent** Zeitraum **Offen** Ansicht\* **Liste** Details

<input type="checkbox"/> Aufgabe	Status	Beginn	Ende	Versicherter	Zuständig
<input type="checkbox"/> Vorbezug bearbeiten	Pendent	11.05.18	12.05.18	Bucher Astrid, 2540 Grenchen	Versichertenverwaltung
<input type="checkbox"/> Vorbezug bearbeiten	Pendent	15.05.18	16.05.18	Aeberli Daniel, 4600 Olten	Versichertenverwaltung
<input type="checkbox"/> Vorbezug bearbeiten	Pendent	25.05.18	26.05.18	Hodel Peter, 4232 Fehren	Versichertenverwaltung
<input type="checkbox"/> Vorbezug bearbeiten	Pendent	25.05.18	26.05.18	Hummels Mats, 4600 Olten	Versichertenverwaltung

Mit Klick auf eine Aufgabe wird der zugehörige Fachdialog geöffnet.

Folgende Aktionen stehen für Aufgaben zur Verfügung:

- **Aufgaben verwalten:** Mit dieser Aktion können einzelnen oder mehreren Aufgaben neue Zuständige und/oder Termine zugeordnet werden.

- **Kennzeichnungen:** Aufgaben können gekennzeichnet werden. Sie erhalten dabei eine spezielle Markierung und erscheinen auch dann in der Aufgabenliste, wenn die entsprechende Selektion (z.B. eigene Aufgaben) nicht zutreffen würde.
- **Mitteilungen** bieten die Möglichkeit, eine spezifische Aufgabe mit anderen Personen zu diskutieren oder diese um Rat zu fragen.
- **Memos** sind „statische“ Bemerkungen, welche jederzeit zu einer Aufgabe erfasst werden können.
- **Prozessbeschreibung anzeigen:** Aus der Aktivität kann jederzeit die Prozessbeschreibung basierend auf der Prozessdefinition angezeigt werden. Hier können auch weitere Informationen zur Bearbeitung bezogen werden
- **Zur Kontrolle vorlegen:** Auch Aufgaben, die nicht der Kontrollpflicht unterliegen, können einer anderen Person zur Kontrolle vorgelegt werden.

## Der Prozessnavigator

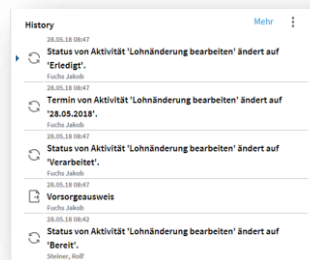
Der Prozessnavigator führt durch eine einzelne Aufgabe, welche oft in einzelne Abschnitte unterteilt ist.

In der Kontextspalte rechts werden jeweils alle bereits vorhandenen Dokumente sowie die möglichen neuen Dokumente angeboten.

The screenshot shows a task form titled 'Lohnänderung + Lohnänderung bearbeiten [1387021 - Bauer Susanne]'. The form is divided into several sections: 'Bisheriger Lohn', 'Lohnänderung', and 'Abschluss'. The 'Lohnänderung' section is currently active and contains various input fields for dates, amounts, and percentages. The 'Abschluss' section includes a dropdown menu for 'Vorgang' and a 'Weiter' button. On the right side, there is a 'Dokumente' section with a list of documents, including 'Empfang Lohnänderung\_171203'.

## PROZESSAUSWERTUNG

Sämtliche Bewegungen auf dem Prozess werden in der Prozesshistory gespeichert. Sie zeigt auf, wer wann was gemacht hat und enthält auch sämtliche Memos oder Mitteilungen zu diesem Prozess.



Im Zusatzmodul „Management Informationssystem“ existieren zusätzliche Möglichkeiten, um die Prozesshistory (auch grafisch) auszuwerten.