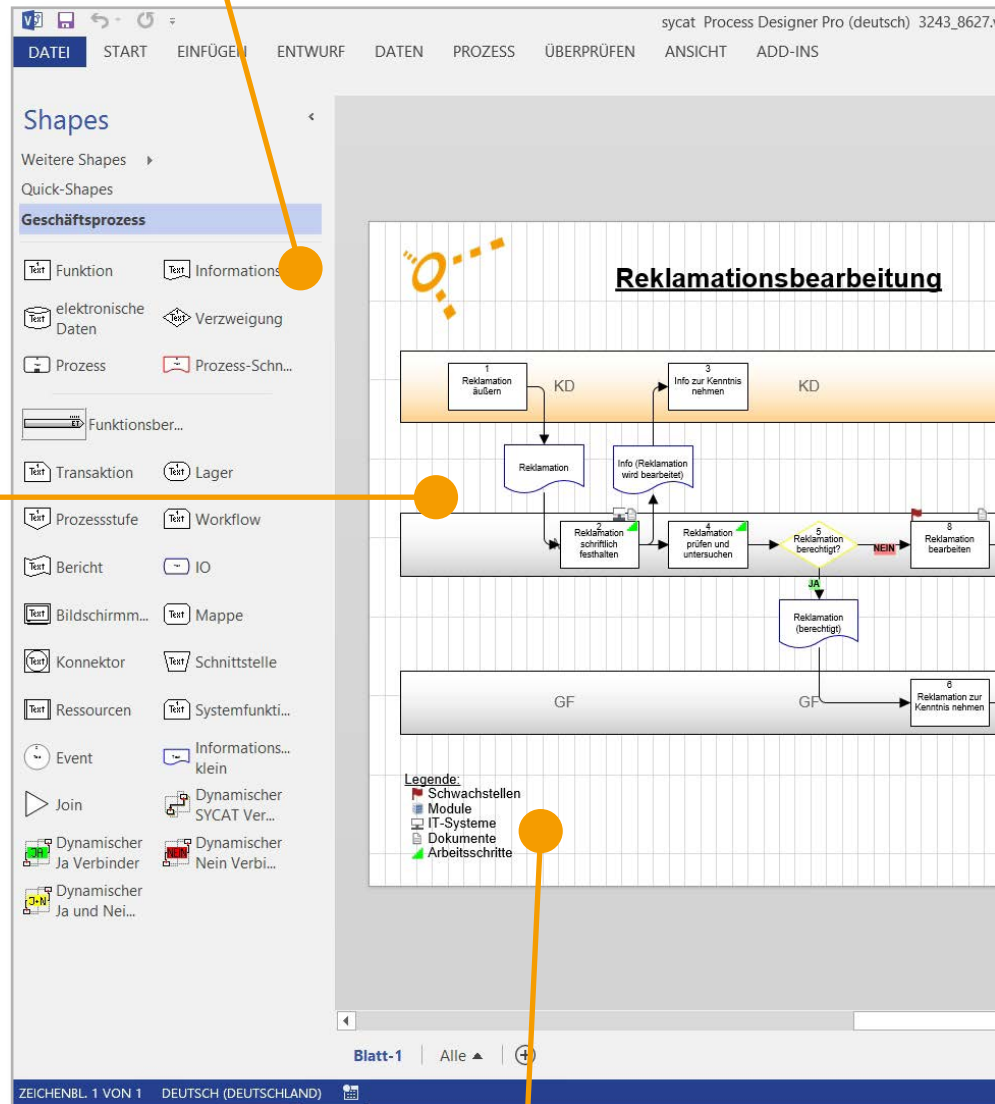


# sycat Process Designer



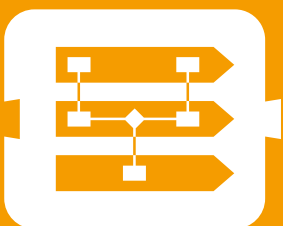
Modellierung von Geschäftsprozessen –  
einfach, schnell und übersichtlich

Wählen Sie aus einer Vielzahl vordefinierter **Modellierungskonventionen** und ziehen Sie diese per **Drag & Drop** auf die Swimlanes.



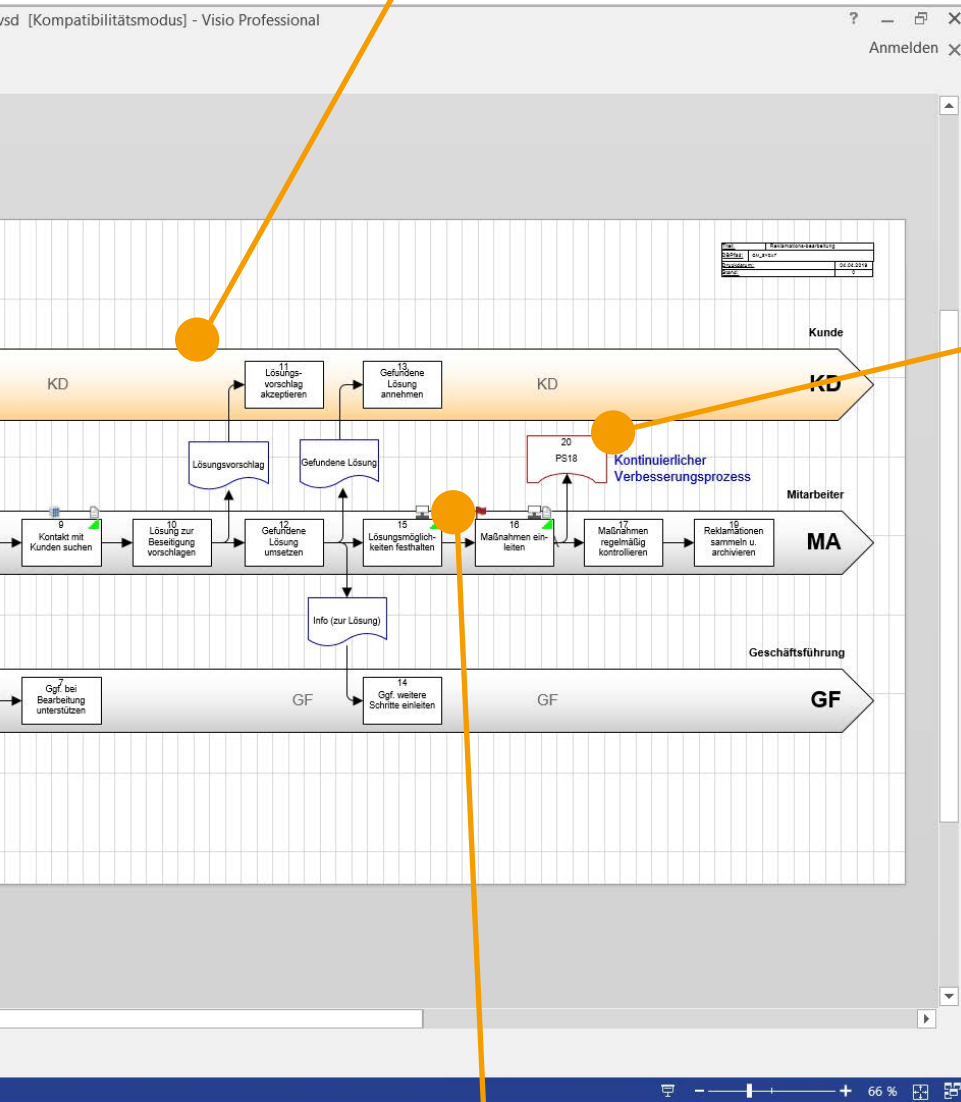
Im Verbund mit dem *sycat IMS Portal* und **zahlreichen Erweiterungen** wird der *sycat Process Designer* zu einem unverzichtbaren Bestandteil Ihres integrierten prozessorientierten Managementsystems.

Verlinken Sie alle **zugehörigen Informationen**, wie mitgeltende Dokumente, Arbeitsschritte, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Normmodule oder IT-Systeme.



sycat Process Designer  
Modellierung, Optimierung und Dokumentation von Geschäftsprozessen

Die **Swimlane-Darstellung** gewährt maximale Übersicht über die Prozesse und zeigt **transparent** die Schnittstellen innerhalb des Prozesses auf.



Verknüpfen Sie verschiedene Prozesse untereinander über **interaktive Prozess-Schnittstellen**.

Hinterlegen Sie direkt **Schwachstellen, Risiken und Maßnahmen** für den KVP, welche mit *sycat MAM* direkt den Bearbeitern als Aufgaben zugewiesen werden können.

Mit dem *sycat Process Designer* erstellen Sie schnell und einfach übersichtliche Grafiken Ihrer Geschäftsprozesse. Per Drag & Drop können Sie mit vordefinierten Modellierungselementen schrittweise sämtliche Aktivitäten abbilden und den einzelnen Abschnitten alle zugehörigen Dokumente, IT-Systeme, Normkapitel, aber auch Risiken und Verbesserungsansätze hinzufügen.

Unabhängig vom selbst gewählten Detaillierungsgrad erlaubt diese Modellierungskonvention eine unglaubliche Transparenz und Übersichtlichkeit über die dargestellten Prozesse. Wie auf einer Landkarte gewinnen Sie größtmöglichen Überblick und erkennen Zusammenhänge sowie Optimierungspotentiale auf einen Blick.

# Schnell und einfach optimierte Prozesse

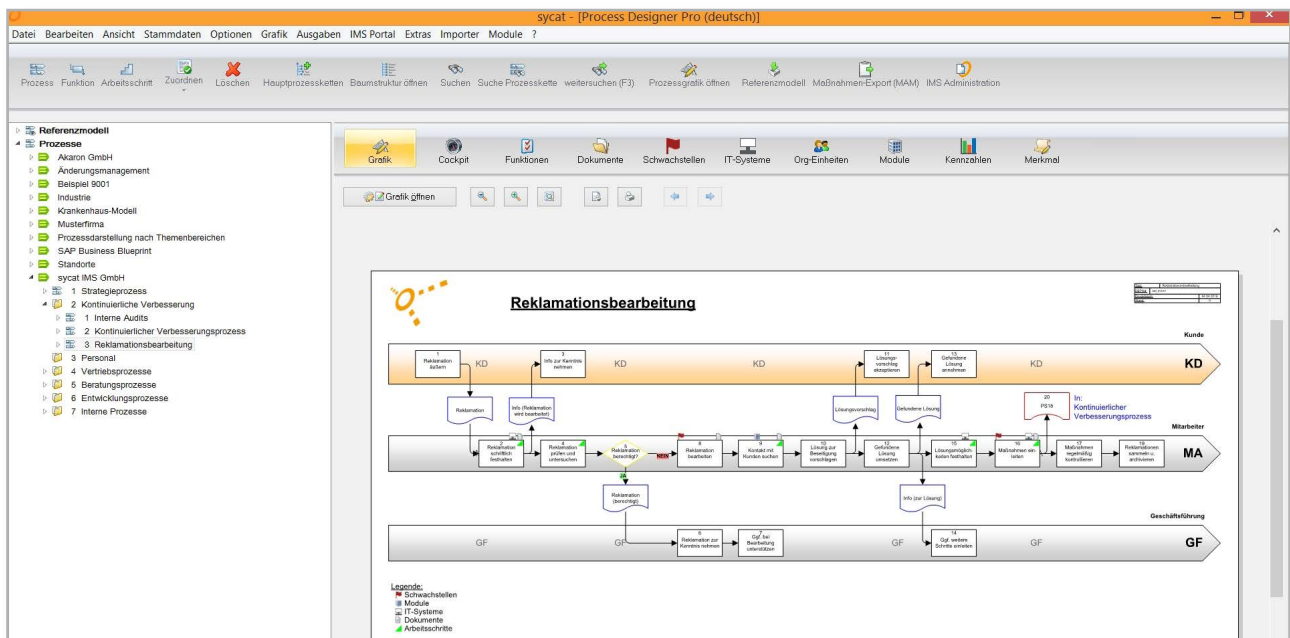
Mit dem sycat Process Designer modellieren Sie schnell und einfach Geschäftsprozesse und ordnen ihnen alle mitgeltenden Informationen zu. Die übersichtliche Swimlane-Darstellung lässt Sie Optimierungspotential auf einen Blick erkennen.

## Prozessmodellierung schnell und einfach

Durch die intuitive Benutzeroberfläche und vordefinierten Modellierungskonventionen lassen sich mit dem sycat Process Designer ohne großen Schulungsaufwand Geschäftsprozesse in den unterschiedlichsten Detaillierungsgraden modellieren.

## Alle Informationen am richtigen Platz

Den einzelnen Prozessschritten können sämtliche Informationen, beispielsweise Dokumente, IT-Systeme, Normkapitel, Risiken oder auch Verbesserungsansätze, hinterlegt werden. So sind alle Informationen zentral in einer SQL-Datenbank hintergelegt.



Von der interaktiven Prozesslandkarte über die Kernprozesse bis zum kleinsten Unterstützungsprozess lässt sich jeder gewünschte Detailgrad modellieren. Einzelne Prozesse können interaktiv über Prozessschnittstellen miteinander verknüpft werden.

- Einfachste Modellierung per Drag & Drop
- Alle Prozesse mit den relevanten Daten werden zentral in einer Datenbank gespeichert
- Geringer Schulungsaufwand
- Schnelle, saubere Modellierung durch vordefinierte Modellierungskonventionen
- Abbildung von Aufbau- und Ablauforganisation in einer Darstellung
- Verknüpfung von Prozessen über Prozess-Schnittstellen
- Aufbau einer Prozesshierarchie
- Vollautomatisierte Ausgabe der Prozessinhalte als Prozessablaufbeschreibung (Prosatext-Beschreibung)
- Vollautomatisierte Ausgabe der Prozesscharakteristika (Prozess-Steckbrief)
- Darstellung des Informationsflusses innerhalb des Prozesses
- Verknüpfung der Vorgabedokumente mit einzelnen Prozessen und -schritten – *nie wieder umständlich Dokumente suchen*

## Erlangen Sie die Übersicht über Ihre Prozesse

Die so geschaffene Transparenz bietet die Basis für zahlreiche Analysen, die direkt in der Software dokumentiert werden können. So enthüllen Sie sämtliche Optimierungspotentiale Ihrer betrieblichen Abläufe.

## Flexibel und erweiterbar

Mit Hilfe der verschiedenen Zusatzmodule, wie beispielsweise dem sycat IMS Portal oder sycat MAM, kann die Anwendung beliebig erweitert und den Bedürfnissen angepasst werden.

**sycat IMS** Prozessketten-Charakteristika  
**Reklamationsbearbeitung**

**1 Ziel**  
Ziel ist es, die Ursache von Reklamationen zu beseitigen und ein erneutes Auftreten der Reklamation zu verhindern.

**1.1 Kennzahlen**

**2 Prozessverantwortlicher**

**3 Prozessbeteiligte**

**verantwortlich (V)**  
Idel, Marco

**wirkt mit (M)**  
Geschäftsführung  
Kunde

**4 Gelenkte dokumentierte Informationen**

**Arbeitsanweisungen**  
Reklamationsbericht (AA-35)

**Aufzeichnungen**  
Wartungsverträge (A-02)

**Betriebsprozesse**  
3.2 Erdgeschoss Version 2 (3.2 Erdgeschoss Version 2)

**Formular**  
Interner Auftrag (F-03)

Dokument-Nr.: FP-04 Freigabedatum: 09.04.2019 Version: 5  
erstellt: Pohl, Christian geprüft: Frejstat, Dmitrij freigegeben: Schroeder, Frank

Sycat - 1 - 10. April 2019

**sycat IMS** Prozessablaufbeschreibung  
**Reklamationsbearbeitung**

Nr	Funktion	Verantwortung	Input	Output
		I V Z D M	wird informiert verantwortlich zustimmend durchlaufend wirkt mit	← Input → Output

**Prozess: Reklamationsbearbeitung**  
Status: freigegeben

**1 Reklamation äußern** FB: Kunde  
weiter zu 2 →  Reklamation

**2 Reklamation schriftlich festhalten** FB: Mitarbeiter  
Anm.: Reklamation muss zur weiteren Bearbeitung und Nachverfolgung dokumentiert werden. Hierfür stehen das CRM-System und das Ticket-System zur Verfügung.  
weiter zu 3  
weiter zu 4


V = Mahler, Christian  
D = Frejstat, Dmitrij  
M = Bodmann, Menke  
M = Keil, Manuel

←  Reklamation  
→  Info (Reklamation wird bearbeitet)

Modulart: 10.3 Fortlaufende Verbesserung  
7.3 Bewusstsein  
7.4 Kommunikation  
IT-Systeme: Zendesk (Software)  
Verwendete Informationen: (AA-35) Reklamationsbericht

**2.2 Reklamation im CRM-System eintragen**  
Anm.: Alle vom Vertrieb oder der Beratung aufgenommenen Reklamationen werden im CRM-System aufgenommen.

**2.3 Reklamationen in Zendesk eintragen**  
Anm.: Alle von der Hotline aufgenommenen Reklamationen werden in Zendesk eingetragen und bei schweren Reklamationen zusätzlich im CRM-System.



**3 Info zur Kenntnis nehmen** FB: Kunde  
←  Info (Reklamation wird bearbeitet)

Dokument-Nr.: FP-04 Freigabedatum: 09.04.2019 Version: 5  
erstellt: Pohl, Christian geprüft: Frejstat, Dmitrij freigegeben: Schroeder, Frank

Sycat - 1 - 10. April 2019

Den einzelnen Prozessschritten lassen sich punktgenau sämtliche mitgeltende Dokumente oder andere Informationsträger zuordnen.

- Zuordnung von Kennzahlen zu Prozessen, Funktionen und Arbeitsschritten
- Hinterlegung von IT-Systemen
- Hinterlegung von Normanforderungen und -kapiteln
- Hinterlegung von Schwachstellen mit Maßnahmen und Verantwortlichkeiten
- Automatische Erstellung von Prozesslandkarten mit Prozess-Schnittstellenübersicht zur Darstellung der Wechselbeziehung von Prozessen
- Direkter Export in sycat MAM
- Risikobewertung
- Erstellung von Verantwortungsmatrizen für Maßnahmen und Prozesse
- Export nach Microsoft Excel für weiterführende Analysen
- Userimport per Active Directory
- Berechtigungskonzept: Bezogen auf Gruppen, Personen und Organisationseinheiten mit Lese- und / oder Schreibberechtigung

Modellieren und optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse ohne großen Schulungsaufwand mit dem sycat Process Designer.

Machen Sie die Prozesse und Dokumente allen Mitarbeitern adressiert verfügbar oder steuern Sie Ihr Maßnahmenmanagement mit Softwarelösungen von sycat.



**sycat IMS Portal**

Alle Prozesse und Dokumente in einem zentralen integrierten Managementsystem. Gelenkte Informationen für alle Mitarbeiter.



**sycat eLU**

Elektronisches Lernen und Unterweisungen für Mitarbeiter, Besucher und Lieferanten. Mobiles Lernen und Qualifikationsmanagement.



**sycat MAM**

Aufgaben und Maßnahmen erstellen, delegieren und kontrollieren. Im Process Designer hinterlegte Maßnahmen werden direkt als Aufgabe den Verantwortlichen angezeigt.

Haben Sie noch Fragen? Dann lassen Sie sich den sycat Process Designer doch live präsentieren. Persönlich, unkompliziert und natürlich kostenlos und unverbindlich. Kontaktieren Sie uns!

[www.sycat.com](http://www.sycat.com)

[kontakt@sycat.com](mailto:kontakt@sycat.com)

+49 (0)511 84 86 48 - 200