



intellior.ag

**Prozesse. Einfach. Besser**

Tool Masters 2023

Gesellschaft für PROZESSMANAGEMENT

08.03.2023

intellior.ag

**PARTNERSSINUS**

und Kunden wissen mehr

**Prozesse. Einfach. Besser**

**Ein Anspruch der verbindet.**



# Startseite im Portal, wie es ein Modellierer oder eine ModelliererIn sieht

**aeonis** Suche Benachrichtigungen Favoriten Verlauf Arbeitskopie-Sicht Hilfe Christopher Schaffert

**Willkommen in Ihrem BPM-Portal**

**SCHNELLEINSTIEGE**

- BPMN-Diagramm**  
Hier klicken, um ein BPMN 2.0 Diagramm zu erstellen.
- Freihanddiagramm**  
Hier klicken, um ein Freihanddiagramm zu erstellen.
- Dokument anlegen**  
Hier klicken, um ein neues Dokument zu erstellen.
- Organigramm**  
Hier klicken, um das Organigramm Ihres Unternehmens aufzurufen.
- High Level Structure**  
Hier klicken, um direkt zum Managementhandbuch zu gelangen.

**FAVORITEN**

- Problemlösungsmanagemen...**  
SUP.9 | Prozess
- Finanzen managen**  
Prozessgruppe
- Sunshine Holding**  
Organisationseinheit
- Controller/in**  
Rolle

**PROZESSLANDKARTEN**

Landkarte SunModules | Landkarte SunServices

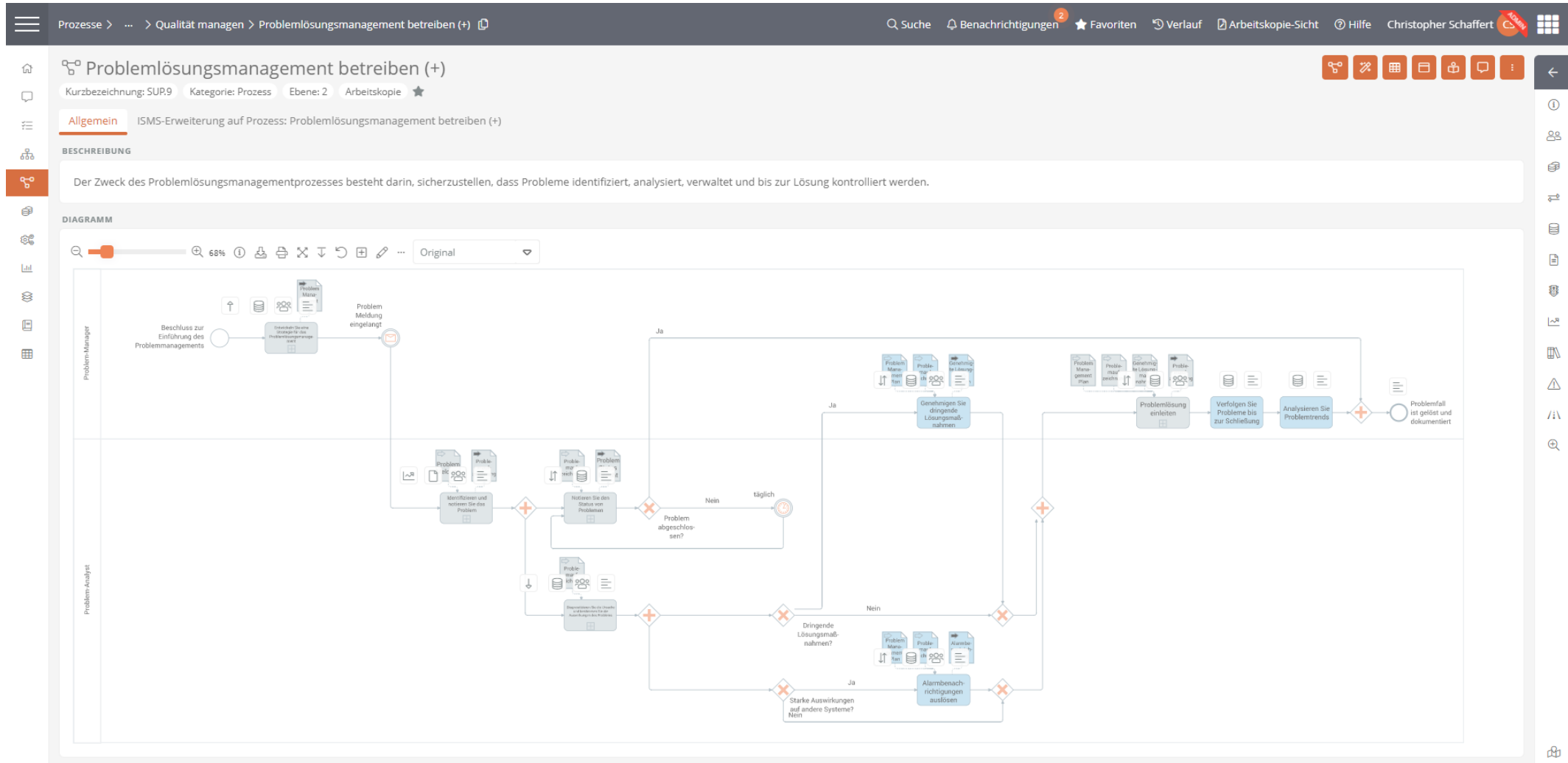
150%

**Prozesslandkarte:**

- Strategie entwickeln
- Markt analysieren
- Produkte entwickeln
- Produkte produzieren
- Produkte vermarkten
- Produkte verkaufen
- Kundenservice managen
- Informationen managen
- Unternehmen steuern
- Organisation entwickeln
- Prozesse managen
- Qualität managen
- Personal bereitstellen
- Produkte liefern
- Finanzen managen
- IT bereitstellen

**Fragen?**  
E-Mail: [support@intellior.ag](mailto:support@intellior.ag)

# BPMN 2.0 Prozessdiagramm des vergebenen Referenzprozesses



# Detailinfos zu einem ausgewählten Element des Prozesses in separatem Fenster auf der rechten Seite

Prozesse > ... > Qualität managen > Problemlösungsmanagement betreiben (+)

Suche Benachrichtigungen 2 Favoriten Verlauf Arbeitskopie-Sicht Hilfe Christopher Schaffert

### Problemlösungsmanagement betreiben (+)

Kurzbezeichnung: SUP.9 Kategorie: Prozess Ebene: 2 Arbeitskopie

Allgemein ISMS-Erweiterung auf Prozess: Problemlösungsmanagement betreiben (+)

**BESCHREIBUNG**

Der Zweck des Problemlösungsmanagementprozesses besteht darin, sicherzustellen, dass Probleme identifiziert, analysiert, verwaltet und bis zur Lösung kontrolliert werden.

**DIAGRAMM**

70% Original

**Identifizieren und notieren Sie das Problem**

Bezeichnung  
Identifizieren und notieren Sie das Problem

Kurzbezeichnung  
SUP.9.BP2

Gültig für  
-

Beschreibung  
Jedes Problem wird eindeutig identifiziert, beschrieben und aufgezeichnet. Es sollten unterstützende Informationen bereitgestellt werden, um das Problem zu reproduzieren u...

Verantwortlichkeiten

Durchführung  
Problem-Analyst

Entscheidung  
Problem-Manager

Beratung  
-

Gehe zu Identifizieren und notieren Sie das Problem

# Wechsel in den WebModeller zur Bearbeitung eines Prozesses

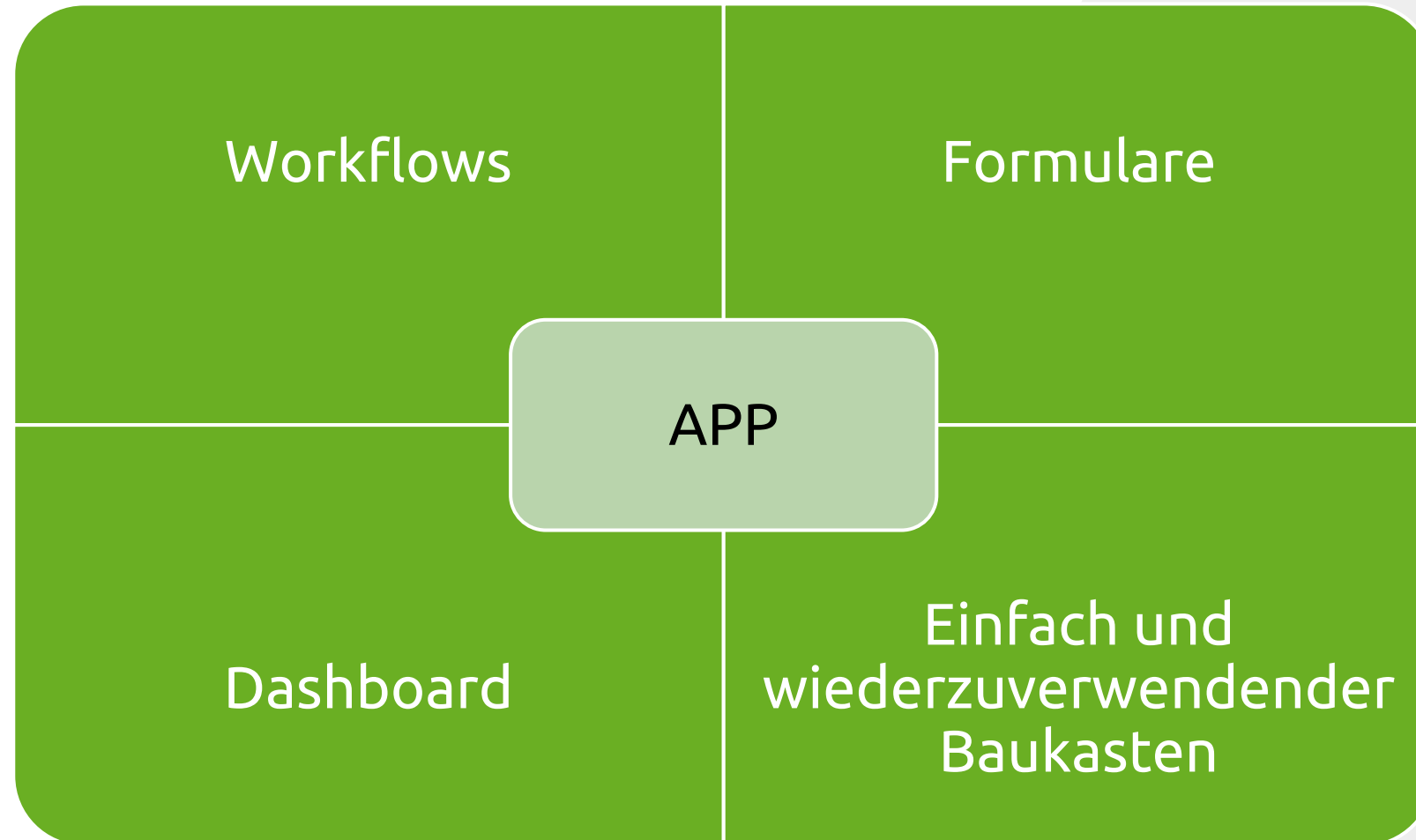
The screenshot displays the WebModeller interface for editing a BPMN diagram. The main workspace shows a process flow for 'Problemlösungsmanagement betreiben (+) (BPMN-Diagramm) (SUP.9)'. The process starts with a start event 'Beschluss zur Einführung des Problemmanagements', followed by a task 'Entwickeln Sie eine Strategie für das Problemmanagement'. A message event 'Problem Meldung elangt' triggers the flow into the 'Problem-Analyst' swimlane. The process then branches into two parallel paths:

- Top Path:** Task 'Identifizieren und notieren Sie das Problem' (with 'Problem Meldung' icon) → Task 'Notieren Sie den Status von Problemen' (with 'Problemaufzeichnung' icon) → Decision 'Problem abgeschlossen?'. If 'Nein', it loops back to 'Identifizieren...'. If 'Ja', it goes to a timer event 'täglich'.
- Bottom Path:** Task 'Disziplinieren Sie die Ursache und bestimmen Sie die Auswirkungen des Problems' (with 'Problemaufzeichnung' icon) → Decision 'Dringende Lösungsmaßnahmen?'. If 'Nein', it goes to the 'täglich' timer event. If 'Ja', it goes to a decision 'Starke Auswirkungen auf andere Systeme?'. If 'Ja', it loops back to 'Disziplinieren...'. If 'Nein', it goes to the 'täglich' timer event.

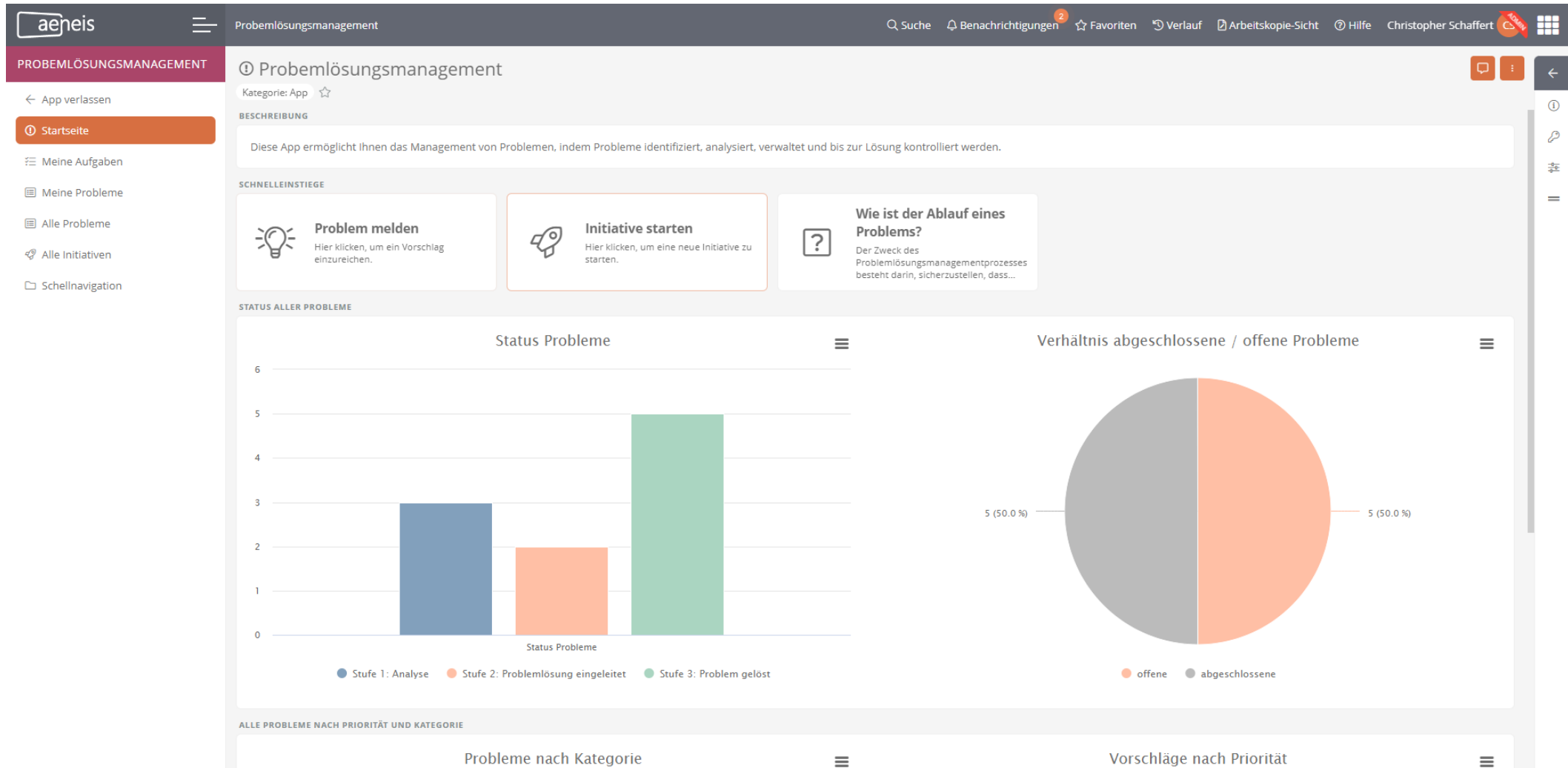
The 'Problem-Manager' swimlane contains a task 'Entwickeln Sie eine Strategie für das Problemmanagement' and a message event 'Problem Meldung elangt'. The interface includes a top toolbar with icons for 'Speichern', 'Rückgängig', 'Wiederholen', 'Neu', 'Vergleich', 'Import/Export', 'Swimlanes', 'Details', 'Unterdiagramme öffnen', and 'Alles markieren'. A right-hand panel shows the details for the selected task 'Entwickeln Sie eine Strategie für das Problem...', including fields for ID (0000074503), Bezeichnung, Kurzbezeichnung (SUP.9.BP1), Gültig für (Suche), and Beschreibung. The 'Verantwortlichkeiten' section lists 'Problem-Manager ()' and 'Geschäftsführung ()'.

Apps

## Die Revolution im Prozessmanagement



# Problemlösungsmanagement realisiert über eine integrierte App





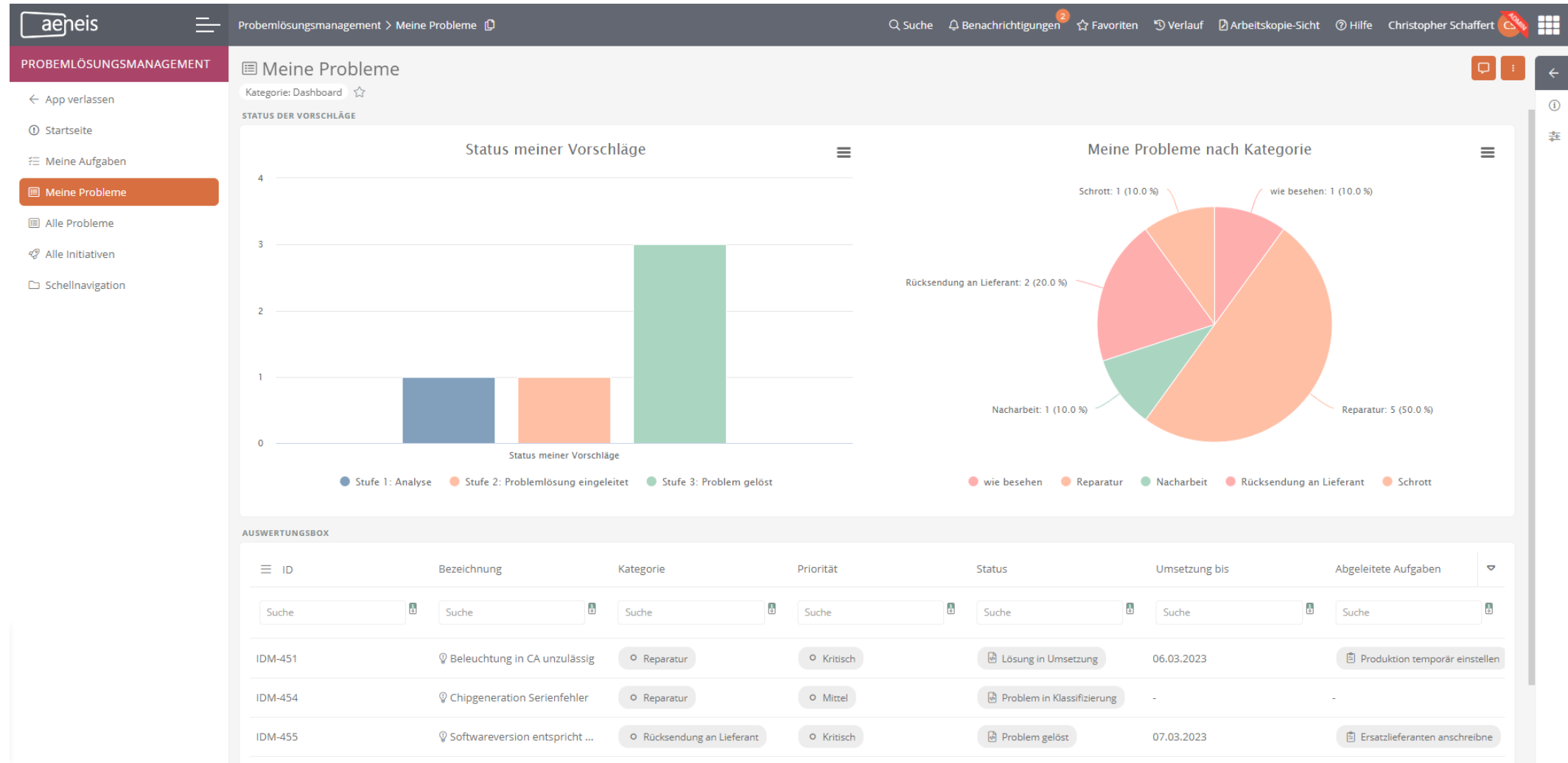
## Hinterlegtes Formular zum Durchlauf des Prozess-Workflows

The screenshot displays the 'aeneis' web application interface. The main dashboard is titled 'Problemlösungsmanagement' and includes a sidebar with navigation options like 'Startseite', 'Meine Aufgaben', 'Meine Probleme', 'Alle Probleme', 'Alle Initiativen', and 'Schellnavigation'. The main content area shows a 'Problem melden' section with a lightbulb icon and a 'STATUS ALLER PROBLEME' bar chart. A modal window titled 'Problem melden und Analyse starten' is open, containing the following fields and content:

- Bezeichnung\*:** Farbtönenabweichung in Serie X
- Beschreibung\*:** Technologies, Anlagen und Standards anzutreffen sind. Die Roboterspritztechnik führt z.B. dazu, dass an Neufahrzeugen bis zu sieben Farbtönen am Fahrzeug vorhanden sein können (von vorne bis hinten und von unten bis oben). Nicht deckend lackierte Fahrzeuge, bei denen die Füllerschicht durch den Decklack scheint, können bei der Reparaturlackierung nicht reproduziert werden und sind für den Reparaturlackierer Problemfälle.
- Weitere Risikofaktoren sind:**
  - Takt- und Unterbrechungszeit (Pausen, Störungen, Schichtende)
  - Anlagenabhängiges Verarbeitungsklima
  - Schwankungen des Luftdruckes in der Druckluftanlage
  - Veränderung oder Verschmutzung des Lackmaterials in der Ringleitung
  - Unterschiedliche Produktionsstandorte
  - Bandgeschwindigkeit
- Ursprung, Reproduktion und Umgebungsinformationen des Problems\*:** (Empty text area)

At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Problem melden und Analyse starten' (highlighted in orange) and 'Abbrechen'. In the background, a pie chart titled 'abgeschlossene / offene Probleme' shows 5 (50.0%) for 'offene' (orange) and 5 (50.0%) for 'abgeschlossene' (grey).

# Dashboard zum Status meiner Probleme und deren Lösung im Prozess



# Tabellarische Übersicht aller Problemfälle

aeineis

Problemlösungsmanagement > Alle Probleme

Suche Benachrichtigungen 2 Favoriten Verlauf Arbeitskopie-Sicht Hilfe Christopher Schaffert

PROBLEMLÖSUNGSMANAGEMENT

← App verlassen

Startseite

Meine Aufgaben

Meine Probleme

**Alle Probleme**

Alle Initiativen

Schellnavigation

Alle Probleme

Kategorie: Dashboard

AUSWERTUNGSBOX

ID	Bezeichnung	Kategorie	Priorität	Status	Umsetzung bis	Abgeleitete Aufgaben
Suche	Suche	Suche	Suche	Suche	Suche	Suche
IDM-440	Falsches Material bei Enstie...	Schrott	Mittel	Problem in Klassifizierung	-	-
IDM-441	Reichweite der Sensoren nic...	Nacharbeit	Kritisch	Problem in Klassifizierung	-	-
IDM-442	Falsche Chipgeneration	Rücksendung an Lieferant	Mittel	Lösung in Umsetzung	03.03.2023	123
IDM-443	Serienfehler in Lackierung	wie besehen	Kritisch	Problem gelöst	06.03.2023	1
IDM-450	Einstiegleiste zu kurz	Reparatur	Mittel	Problem gelöst	07.03.2023	-
IDM-451	Beleuchtung in CA unzulässig	Reparatur	Kritisch	Lösung in Umsetzung	06.03.2023	Produktion temporär einstellen
IDM-454	Chipgeneration Serienfehler	Reparatur	Mittel	Problem in Klassifizierung	-	-
IDM-455	Softwareversion entspricht ...	Rücksendung an Lieferant	Kritisch	Problem gelöst	07.03.2023	Ersatzlieferanten anschreiben
IDM-459	Lackfarbe weicht ab	Reparatur	Mittel	Problem gelöst	07.03.2023	Nachbesserung fordern
IDM-467	Farbtonabweichung in Serie X	Reparatur	Mittel	Problem gelöst	31.03.2023	Temporärer Produktionsstopp

Für Österreich

[michael.baumann@bipa.ch](mailto:michael.baumann@bipa.ch)



Michael Baumann

**Ab 01. Mai 2023**  
**Geschäftsführer für**  
**Business-Partner**  
**in Österreich**

Für Deutschland

[christopher.schaffert@intellior.ag](mailto:christopher.schaffert@intellior.ag)



Christopher Schaffert

**Leiter Strategischer Vertrieb &**  
**Marketing**  
**intellior AG**

Für die Schweiz

[thomas.hardegger@bipa.ch](mailto:thomas.hardegger@bipa.ch)



Thomas Hardegger

**Geschäftsführer und Inhaber**  
**Business-Partner AG**