



VORTRAG

MIDVISION/MIDRANGE 2005 **Vortrag auf dem BPM-Vision-Pavillon**

Dr. Horst G. Schönecker, mineco AG
BPM im Mittelstand –
Geschäftsprozesse entscheiden über den Erfolg

Messe Karlsruhe, 8. Juni 2005

mineco AG

Fürstenrieder Str. 90
D-80686 München
Tel. +49 (0) 89 54 68 66-0
Fax +49 (0) 89 54 68 66-99

Info@mineco.de
www.mineco.de

Mitglied im BDU



Get fit ... or die

Kosten

Umsatz

Agilität

**Kunden-
bindung**

Die meisten Herausforderungen in den Unternehmen sind prozessorientiert



ZAHLREICHE HERAUSFORDERUNGEN

- Erhöhter Wettbewerbsdruck (auch Globalisierung)
- Leistungs- und Produktdifferenzierung mit höherem Serviceanteil -> neue Produkte
- Preis- und Kostendruck
- Verschärfte Rahmenbedingungen/Regulationen (z.B. Sarbanes Oxley Act, Basel III)
- Industrialisierung und Standardisierung
- Anteil der Wertschöpfungsaktivitäten erhöhen (auslagern, automatisieren, integrieren)
- Erhöhte Beweglichkeit / Agilität nach innen und außen
- Transparenz erhöhen

Herausforderungen sind größtenteils prozessorientiert

- Time-to-Market reduzieren
- Durchlaufzeiten verkürzen
- Kundenorientierung erhöhen
- Qualität erhöhen
- Führungstreue erhöhen (z.B. Compliance Management)
- Lieferanten und Geschäftspartner integrieren
- Ertrag steigern
- ROI verkürzen
- Akzeptanz erhöhen
- Nachhaltigkeit erhöhen
- Nachvollziehbarkeit erhöhen (z.B. Geschäftsinstanz-Historien, Record Management)
- Echtzeit-Überwachung und -Steuerung

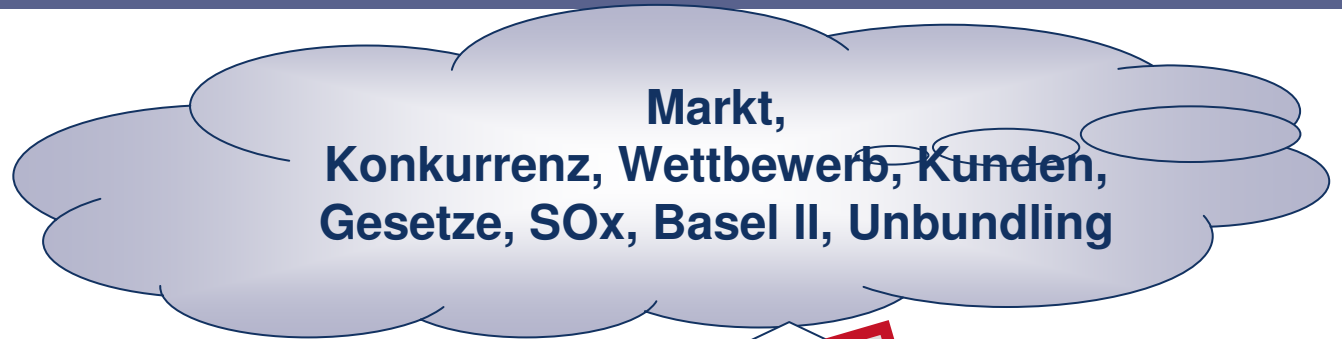


„IN DEN PROZESSEN STECKT DIE KRAFT“

dynamisch
wechselhaft

beweglich
veränderbar

eher starr
unbeweglich



Prozessorientierung

Kunde

„In den Prozessen
steckt die Kraft“!

se

Kunde

Serviceorientierung



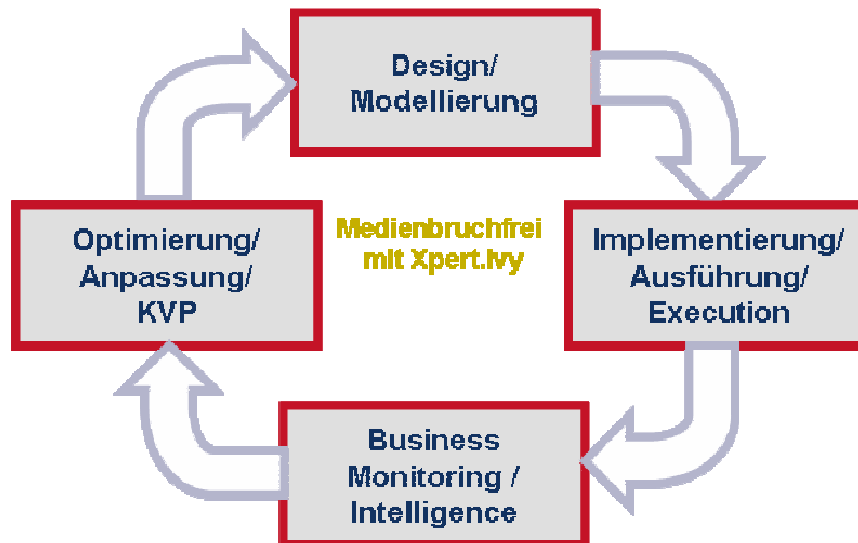


WAS IST NEU AN BPM?

Business Process Management (BPM) umfasst

- **das Design,**
- **die Implementierung/Execution,**
- **das Monitoring/Tracking/Analyse und**
- **das Optimieren**

von Geschäftsprozessen, womit der Process-Lifecycle umfassend abgebildet ist.



Prozesse werden grafisch erfasst und per Knopfdruck in ablauforientierte Applikationen umgesetzt.

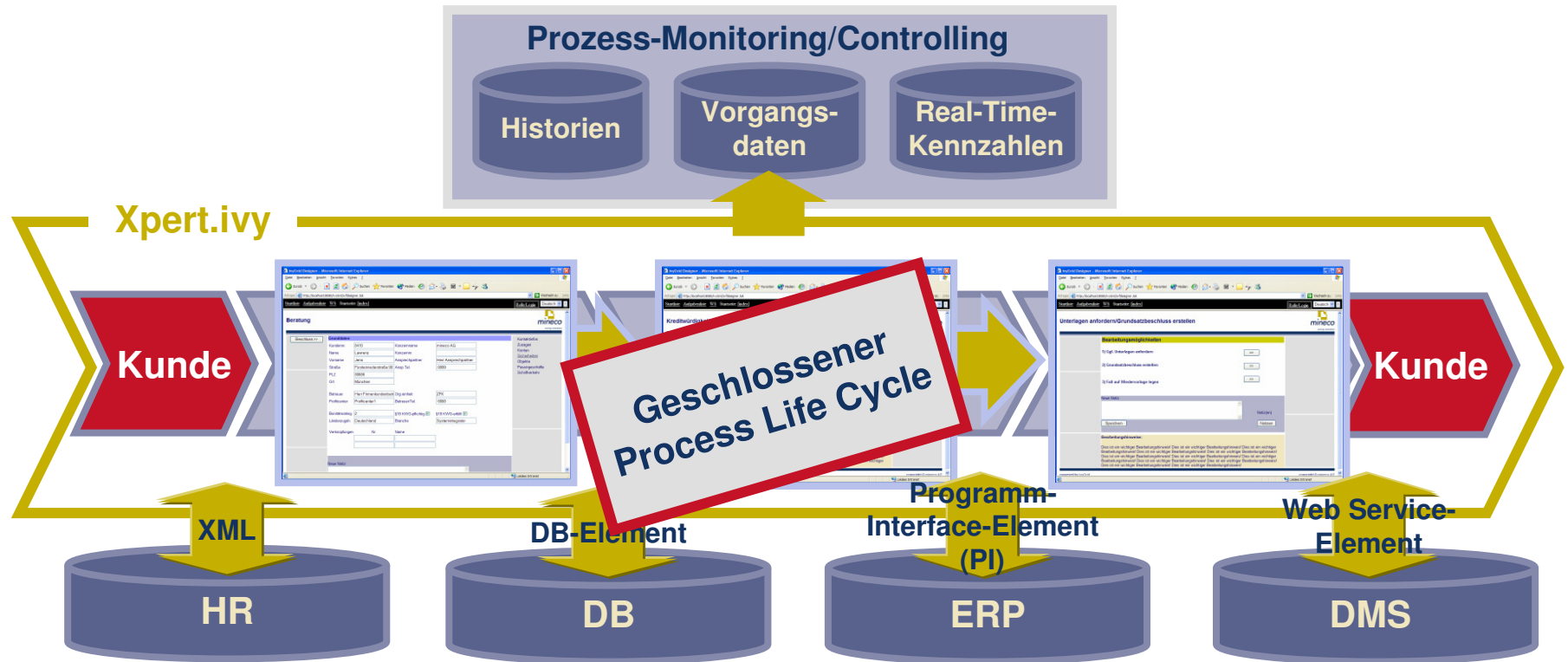
Prozesse werden ständig auf Effizienz und Qualität überprüft und optimiert

Aus statischen Abläufen werden dynamische, sich ständig verbessernde Prozesse

Das ist neu!



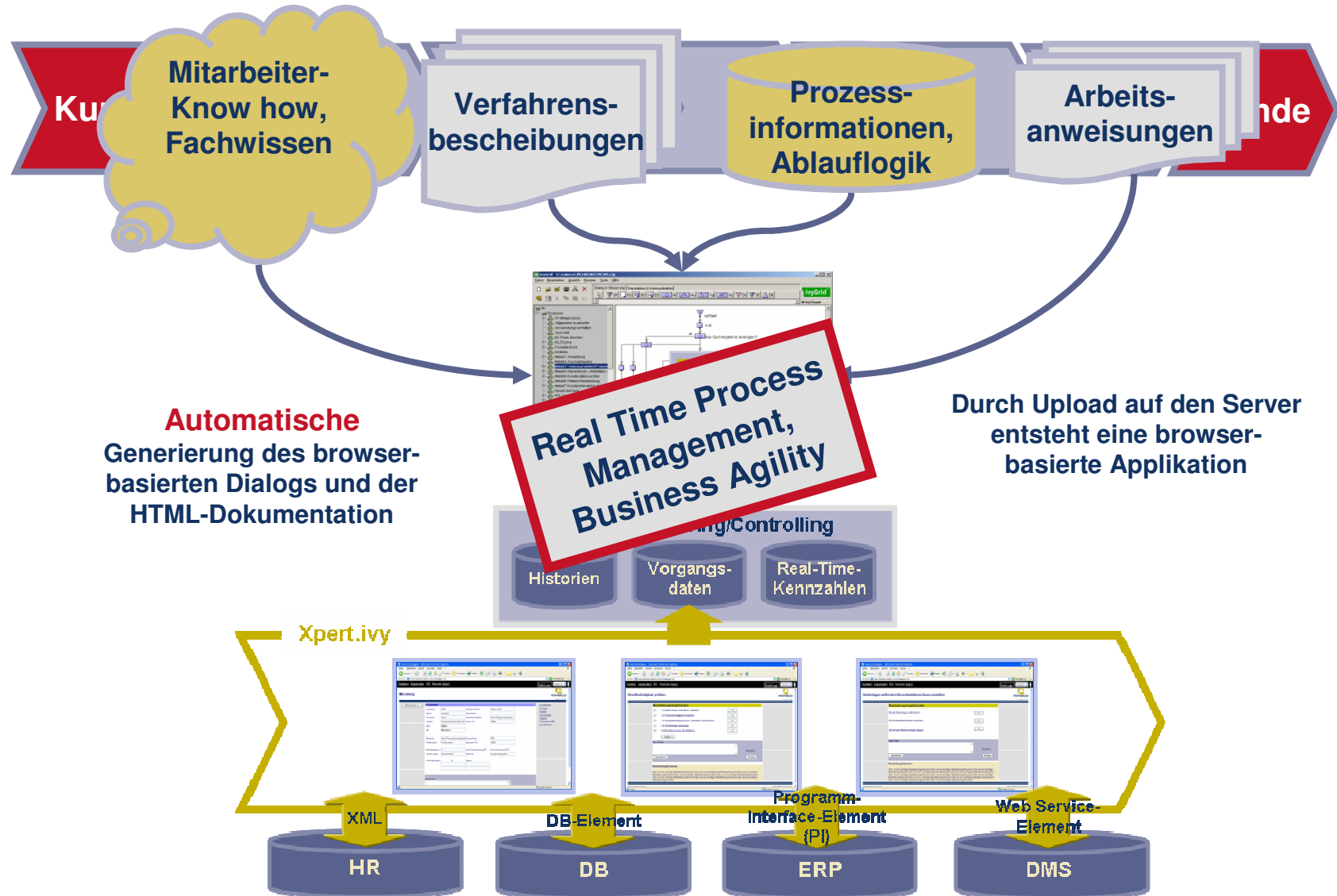
VOM PROZESS ZUM DESIGN ZUR EXECUTION



Design = Dokumentation = Execution



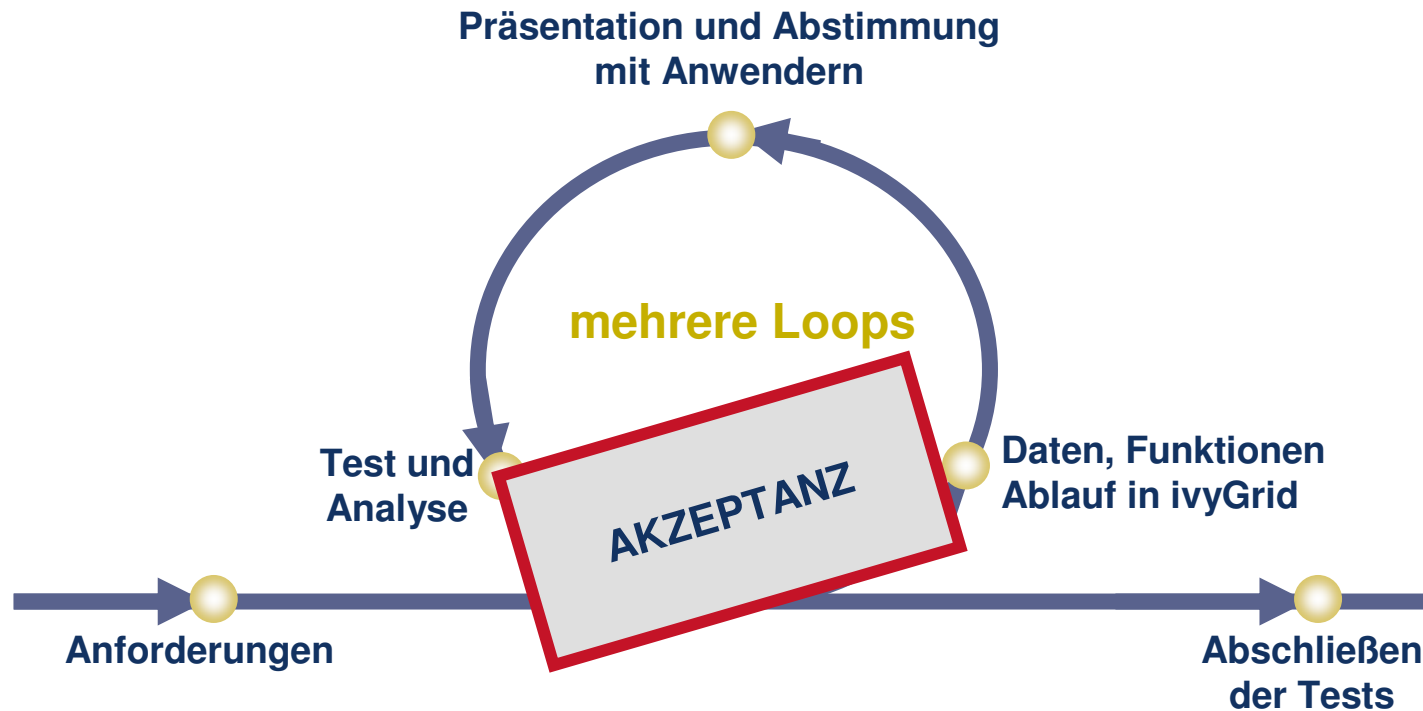
VOM PROZESS ZUM DESIGN ZUR EXECUTION





DAS VORGEHEN - „AGILE“ ANWENDUNGSENTWICKLUNG

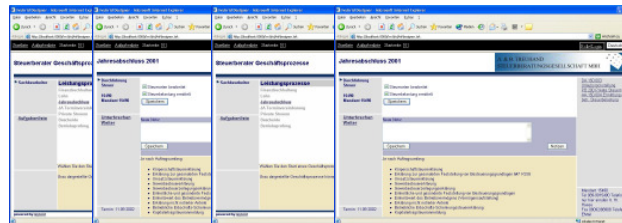
Die Vorgehensweise mit Xpert.ivy sorgt für größtmögliche **Akzeptanz** bei den Anwendern, beim Management und den Prozessverantwortlichen.



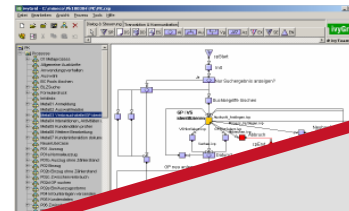


EINE „SERVICE-ORIENTED ARCHITECTURE“

**Präsentations-Ebene
(Bildschirmdialog)**



**Prozess- und
Workflow-Ebene
(Business-Logik)**



BPM und SOA

**Middleware-Ebene
(Process-Engine)**

**Application Server
(WebService, PI)**

Applikations-Ebene

**ERP
(z.B. SAP)**

**Daten-
banken
(z.B. Oracle)**

DMS

**Über entsprechende
Schnittstellen werden
unterschiedlichste
Applikationen
eingebunden (SOA)**

- XML Import und Export,
- Datenbankbindung (JDBC, ODBC)
- Dialogelemente in Java Server Pages
- Java-Schnittstelle zu externen Programmen (PI oder SOAP),
- Web Service-Integration



PROZESSE ALS GRUNDLAGE FÜR EIN REAL TIME ENTERPRISE MANAGEMENT

„Business Process Management (BPM) mit einer Service Oriented Architecture (SOA) bilden in Zukunft die Eckpfeiler der IT-Infrastruktur in den Unternehmen.

Erst diese Kombination gibt die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für ein Real Time Enterprise Management.“

Gartner Group



PRAXISBEISPIELE/CASESTUDIES

- **Kundenservice-Prozesse**
- **Kreditprozesse**
- **Kontoeröffnungsprozesse**
- **Wertpapierprozesse**
- **Beschwerdemanagement**
- **Purchase-Prozesse**
- **Störfallmeldungen (Facility Management)**
- **Genehmigungsverfahren, Benutzerregistrierung**
- **Personaländerungs-Prozesse**
- **Reiseantrag, Reisekostenabrechnung**
- **Eventmanagement-Prozesse**

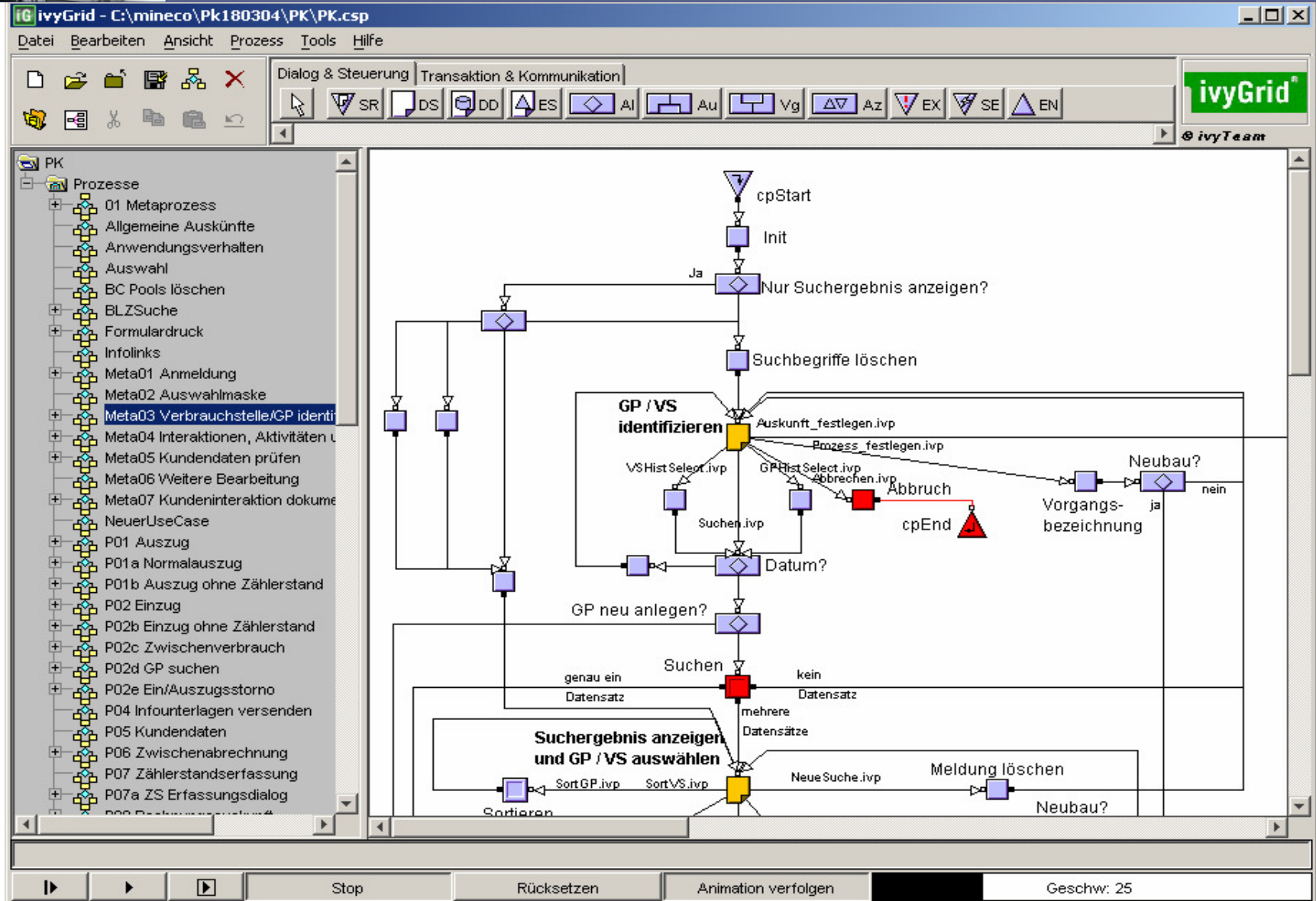


DAS PROZESSDESIGN MIT XPERT.IVY

- **Grafische Oberfläche**
 - Intuitiv bedienbare grafische Oberfläche zur Modellierung der Prozesse
 - Mit dem umfangreichen Satz von Prozesselementen lassen sich alle betriebswirtschaftlichen Abläufe abbilden
 - Palette lässt sich beliebig erweitern
- **Integration von Drittsystemen**
 - Xpert.ivy ist völlig offen gestaltet und unterstützt gängige EAI-Standards wie Web Services, Natives SOAP, JDBC, JAVA API, Mail, LDAP etc.
 - Anbindung erfolgt über Eingabeassistenten
- **Content Management System**
 - Mit dem integrierten CMS ist die Mehrfachverwendung von Inhalten möglich
 - Verwaltung mehrsprachiger Inhalte
 - Trennung von Inhalt und Layout
 - Online-Pflege der Seiteninhalte
 - Problemlos auswechselbare Layouts usw.
- **Simulation und Modellverifizierung**
 - Komplette Simulationsumgebung ermöglicht jederzeitige Überprüfung der erstellten Anwendung. Resultat ist sofort sichtbar.
 - Modell-Verifikations-Funktionen (Model Checker)
- **Dokumentation**
 - Dokumentation entsteht medienbruchfrei auf Knopfdruck
 - In den Formaten HTML oder RTF



DER DESIGNER





BEISPIEL SWM

Workflow
Benutzer: KIRSCHKO Webapp: MWeb
Abmelden

Anruf : Fallübersicht Infos Geschäftspartner

- Einzug
- Auszug
- Rechnungsauskunft
- Beziehung / M-Card
- Auskunft
- Zählerstandserfassung
- Zwischenabrechnung
- Info-Material
- Anschreiben
- Kundendaten

Kontakt:

Geschäftspartner:
Herr Gerhard-Peter Friedl
1000618483
MC 6220770001165960

Vertragskontonr.:
Verbrauchsstelle:

PJA

Herr Gerhard-Peter Friedl (Suche ab: 10.05.2004)

[SAP CIC Point](#)

Offene Cases:

Name	Status	Bearbeiter	Start	Beschreibung	Fällig WV
WV: Auszug ohne Zähl ...	3	SYSTEM	10.05.04 04:15		10.05.04 16:15
Allg. Case: öööööööö ...	4	CSTeam1TL	06.05.04 19:18	TEST auf dem Cluster	
Allg. Case: qqqqqqqq ...	4	CSTeam1TL	06.05.04 16:10	aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa ...	

Interaktionen/Aktivitäten:

Datum/Zeit	Auslöser	Prozess	Name	Beschwerde	Ergebnis
06.05.2004 19:18	Anruf		Herr Gerhard-Peter Friedl	- keine -	
06.05.2004 16:22	Anruf	Auszug	Herr Gerhard-Peter Friedl	- keine -	
06.05.2004 16:10	Anruf		Herr Gerhard-Peter Friedl	- keine -	
22.10.2003 12:38	Brief	Einzug	Herr Gerhard-Peter Friedl...	- keine -	
22.10.2003 12:38	Brief	Einzug	Herr Gerhard-Peter Friedl...	- keine -	

Verbrauchsstellen:

Straße	Nr.	Zusatz	PLZ	Ort	Einzug	Auszug	V-Konto
Reifenstuelstraße	2	.5.L	80469	München	01.02.2001	** ** *	002006307058
Pappenheimstraße	7	.3.	80335	München	22.04.2004	06.05.2004	002013107723

Wählen Sie eine Verbrauchsstelle durch klicken in die Tabelle der Verbrauchsstellen. Sie gelangen dann zur Anzeige der Fallübersicht dieser Verbrauchsstelle.

[Beziehungen](#)



DIE IMPLEMENTIERUNG MIT XPERT.IVY

- **Vollautomatisierte Umsetzung der Prozesse**
 - Einfache Umsetzung der Ablaufmodelle in Applikationen
 - Per Knopfdruck werden die aufgezeichneten Prozesse an den Server übergeben
 - Agile und flexible Anpassung von Prozessen innerhalb kürzester Zeit

- **Skalierbarkeit und Betriebssicherheit**
 - Kernstück jeder Xpert.ivy-Installation ist der Server
 - Er verwaltet sowohl die Prozesse als auch die Inhalte und setzt diese zur Laufzeit in Applikationen um.
 - Der Server ist in einer einfachen „Standard“-Edition erhältlich
 - Darüber hinaus gibt es erweiterbare Failover- und Cluster-fähige Versionen, um höchste Betriebssicherheit und Skalierbarkeit zu garantieren



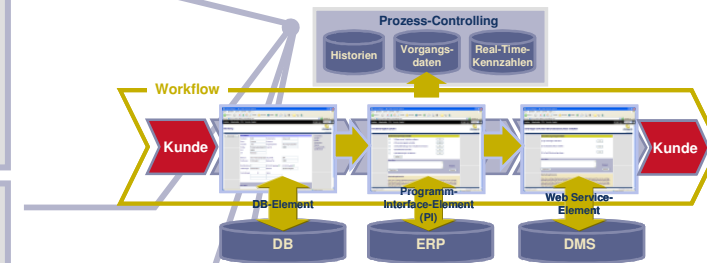
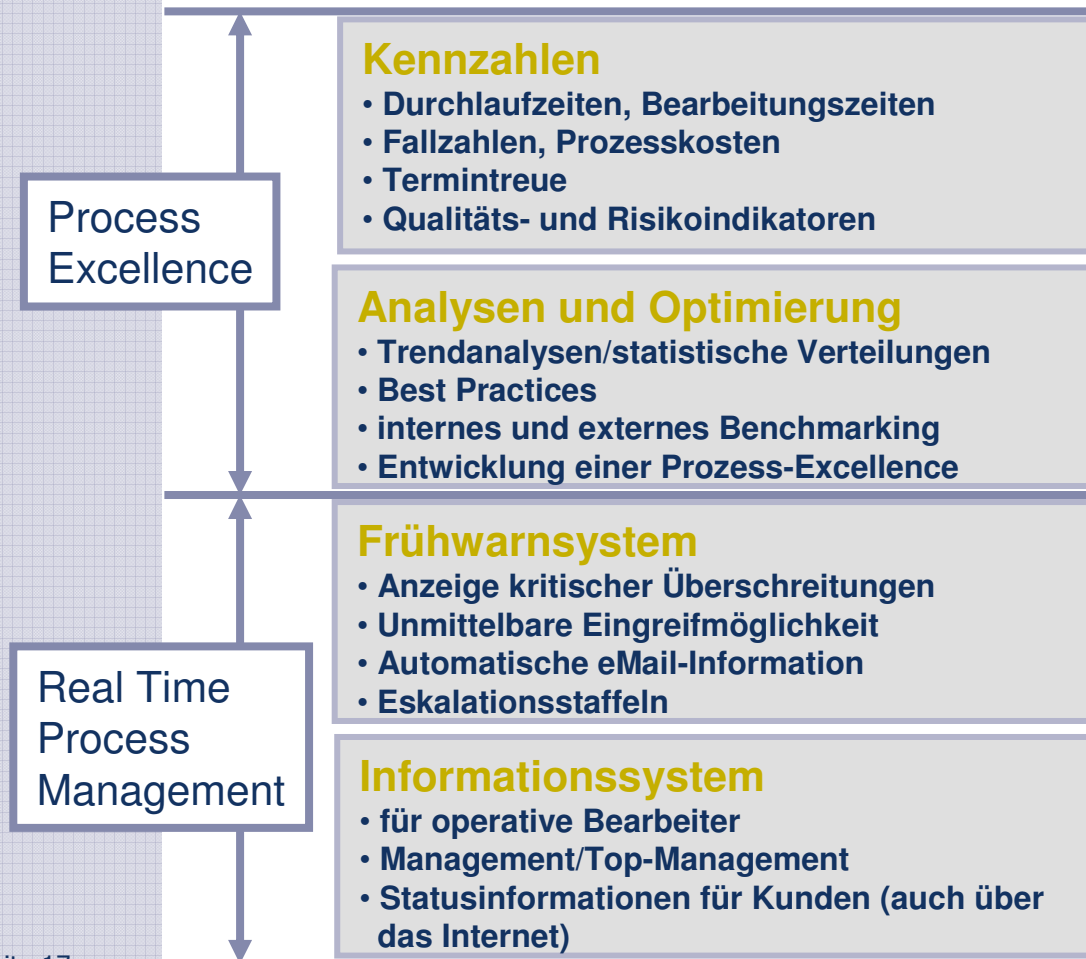
DAS MONITORING MIT XPERT.IVY

- **Geschäftsprozesse bieten generell Optimierungspotenzial**
- **Auswertung von aktuellen und historisierten Daten zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf**
- **Real Time Business Activity Monitoring**
 - **In Echtzeit werden alle relevanten Informationen zur Verfügung gestellt**
 - **Aktuelle Bearbeitungszustände**
 - **Fallzahlen**
 - **Bearbeitungsverläufe**
 - **Zeitfensterüberschreitungen**
 - **Liege-, Durchlauf- und Bearbeitungszeiten**
 - **etc.**
- **Process History und Record Management**
 - **Detaillierte Aufzeichnung fallbezogener Prozessdaten**
 - **Formulararchivierung mit lückenloser, optisch aufbereiteter Offenlegung aller Formulare und Dateneingaben**
 - **Verbesserte Transparenz und Nachvollziehbarkeit zur Unterstützung von Kontrollmechanismen (⇒SOx-Act) bzw. Einhaltungsnachweisen**
 - **Grundlagen für die Optimierung von Abläufen, Berechnung von Kennzahlen, internes und externes Benchmarking etc.**



PROCESS-MONITORING / -TRACKING

Der Steuerungsdialog liefert Echtzeit-Daten in die integrierte Datenbank und bietet den Prozessbearbeitern und –verantwortlichen unmittelbare Hilfestellung



Mit Hilfe des Prozessmanagers lässt sich ein aktiv eingreifendes Prozessmanagement aufbauen, und ein unmittelbares

- Qualitätsmanagement,
- Wissensmanagement und
- Produktivitätsmanagement betreiben.



MONITORING-KONZEPT (Beispiel)

Auswertungsparameter

- Anzahl Fälle
- Anzahl Unterbrechungen
- Anzahl Bearbeiter
- Anzahl Frühwarnungen
- Anzahl Eskalation
- Anzahl Kundeninformation
- Bearbeitungskapazität
- Bearbeitungszeiten
- Durchlaufzeiten
- Prozesskosten
- usw.

Kennzahlen

- Bearbeitungsspanne
- Durchlaufzeitsspanne
- Fälle/Bearbeitungs-kapazität
- Termintreue
- Prozesskosten/Vorgang
- Belastungsschwankungen
- usw.

Konkrete Zielgrößen

- Bearbeitungsspanne
- Durchlaufzeitsspanne
- Fälle/Bearbeitungs-kapazität
- Termintreue
- Prozesskosten/Vorgang
- usw.

Prozess-Ist-Daten

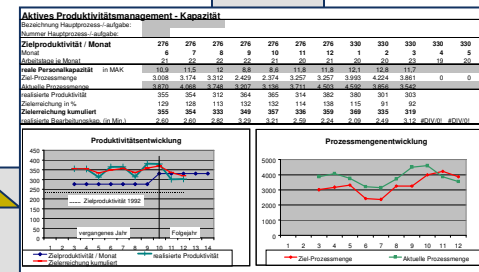
real ablaufender Prozess / Workflow

Kritische Erfolgsfaktoren z.B.

- kurze Durchlaufzeiten
- Mitarbeiterkapazität
- hohe Prozess-Qualität

Benchmarking

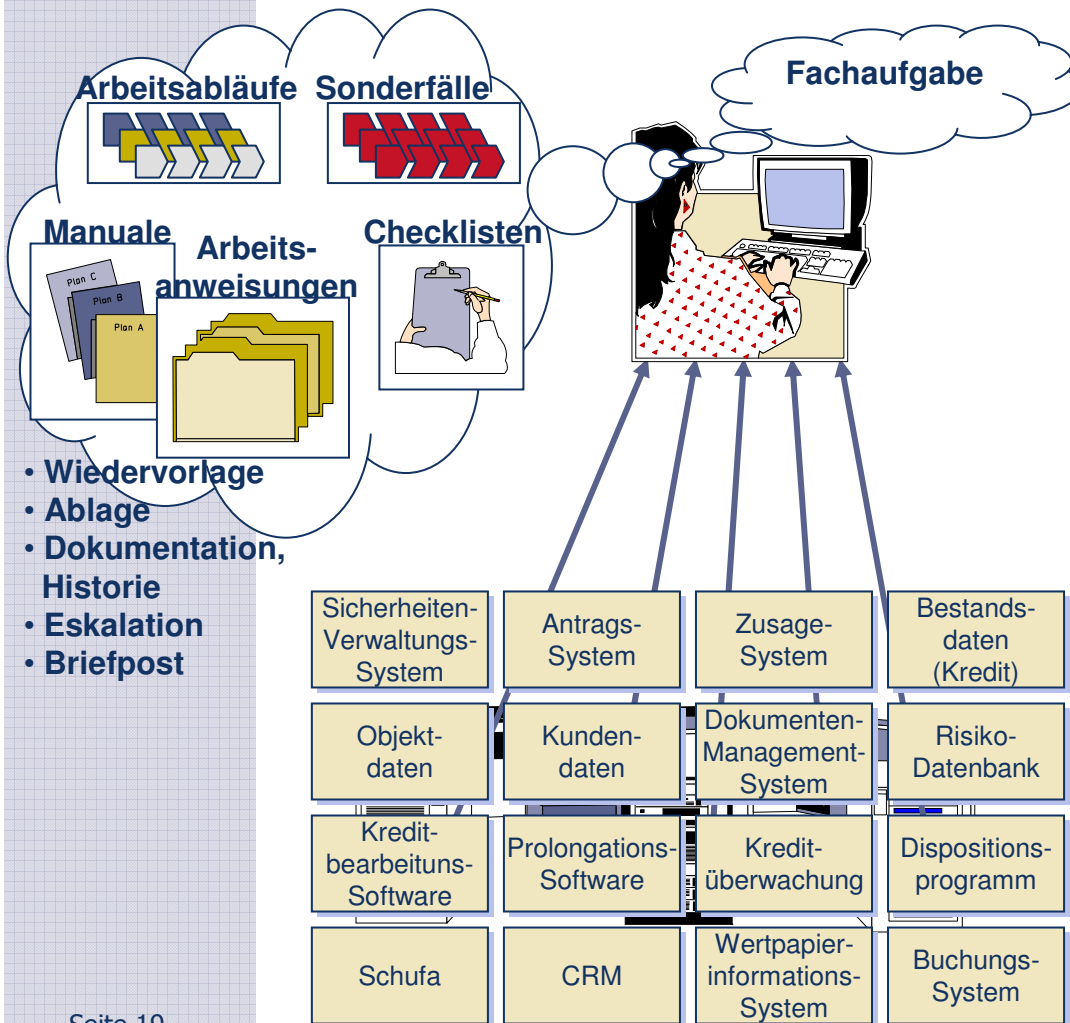
- zwischen Gruppen
- Abteilungen
- Prozessen
- Unternehmen





PARADIGMENWECHSEL FÜR DEN ANWENDER

Der Anwender **bedient** die Systeme



Dem Anwender **dienen** die Systeme





BPM-QUANTENSPRÜNGE I

- **Endlich wachsen zusammen**
 - Modellierungs-,
 - Workflow- und so genannte
 - Enterprise-Application-Integration-Technologien,so dass wertschöpfungsrelevante Geschäftsprozesse in einer Technologie abgebildet werden können.
- **Mit den Beteiligten (Management bis Anwender) wird am Prozessmodell gearbeitet und die Applikation simuliert. Eine hohe Akzeptanz der Anwendung ist das Ergebnis.**
- **Der oft geforderte Process-to-Application-Ansatz wird Realität.**
- **„Embedded Workflow“ versus „Independent Workflow“. Damit werden bestehende Funktionen und Daten über den Prozess aus den unterschiedlichsten Applikationen und Datenbanken abgerufen und neu orchestriert (weitere Synergien).**
- **„Independent-Workflow-Ansatz“ gewährleistet Bestandssicherung und Investitionsschutz (Nutzenmaximierung getätigter IT-Investitionen).**



BPM-QUANTENSPRÜNGE II

- **Monitoring erlaubt Echtzeit-Steuerung und Real Time Management (Frühwarnsysteme und Eskalationen).**
- **Die Prozesse lassen sich schnell verändern - das Management kann umgehend und zeitnah reagieren (Agilität und Flexibilität).**
- **Detaillierte Aufzeichnung fallbezogener Prozessdaten erlauben die Unterstützung von Kontrollmechanismen (Process History und Record Management, Sarbanes Oxley Act)**
- **Aufzeichnungen bilden die Grundlagen für Kennzahlen, Optimierungsaktivitäten über interne und externe Benchmarks.**
- **Prozesse werden im Sinne der Sollvorgabe bearbeitet (Ausführungstreue, Compliance Management).**
- **Paradigmenwechsel für die Anwender: Der Anwender bedient nicht mehr die Systeme sondern er wird bedient und mit den entsprechenden Informationen schrittweise versorgt.**



... UND SO SCHLIESST SICH DER KREIS

„BPM-Lösungen bieten sich an, wenn sich Unternehmen

- erodierenden Margen,
- schwankender Produkt- oder Prozessqualität,
- hohen Stück- oder Fehlerkosten,
- unannehmbaren Prozessdurchlaufzeiten,
- Kosten treibenden Technologie- und Medienbrüchen oder
- zu geringer Produktivität zuwenden müssen.

Wer zudem

- rasch wechselnden Kundenanforderungen,
 - kostspieligen Einhaltungsnachweisen regulatorischer Vorschriften oder
 - der elektronischen Integration von Geschäftspartnern gerecht werden muss,
- ist mit BPM-Lösungen gut bedient.“

Martin Hegi, NewMediaSales 6.6.2005