



BPM-Lösungen – nur etwas für Großkonzerne und Industrie?

BPM – Vision 2005 / Messe Karlsruhe

08.06.2005 bis 09.06.2005



José Iglesias

Geschäftsführer
vitegris gmbh



Agenda

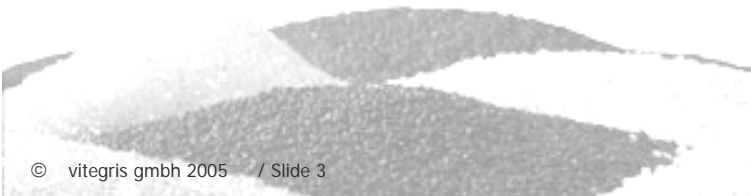
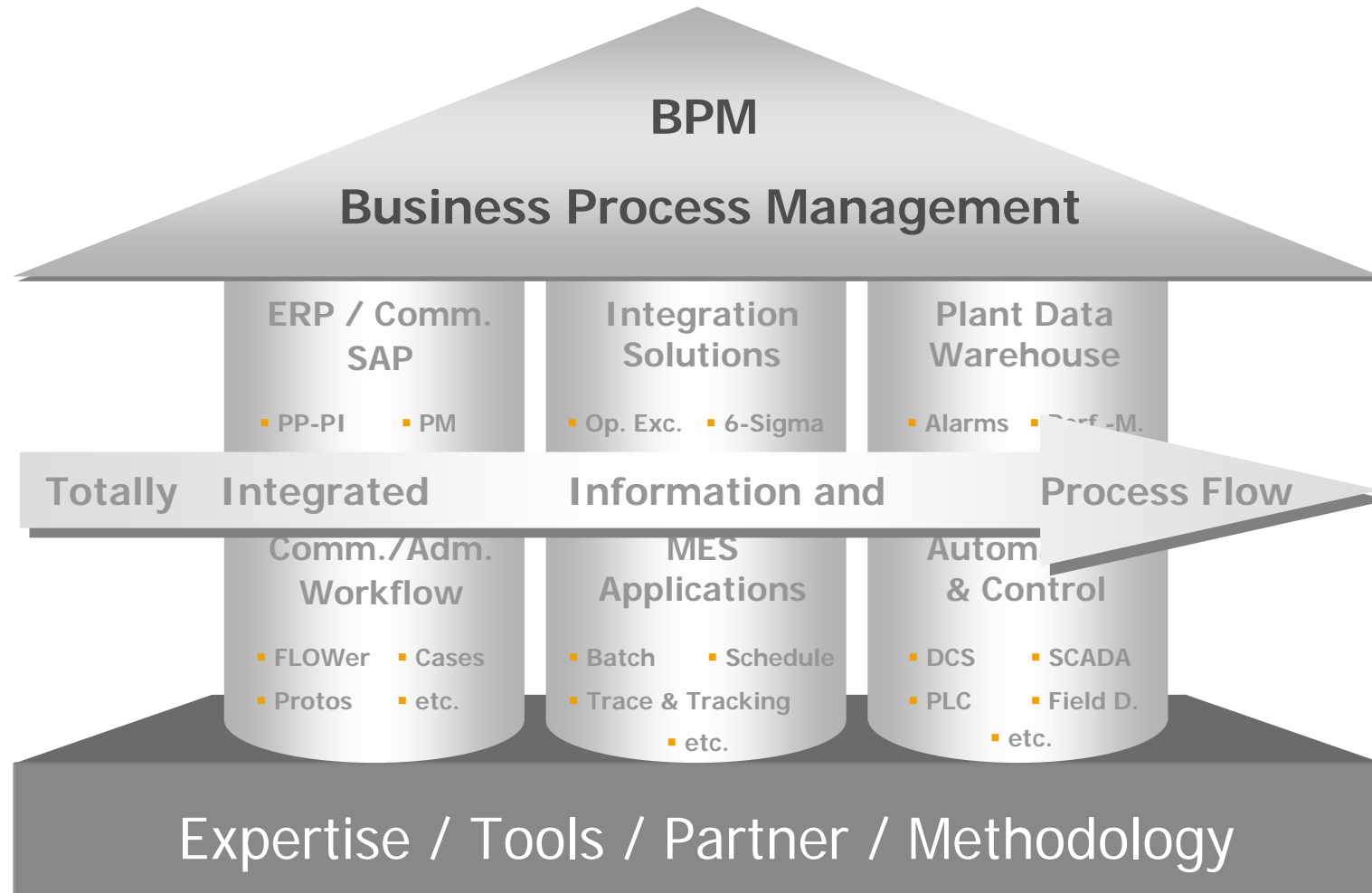


- **Begrüßung**
- **Business Process Management**
 - Einführung
 - Unterschied BPM - WfM
- **PROTOS – Prozessmodellierung und -analyse**
 - Anwendung
 - Nutzen
- **FLOWer – Workflow-Management und Case-handling**
 - Anwendung
 - Workflow-Arten
 - Nutzen
- **Zusammenfassung**
- **Diskussion, Fragen & Antworten**





vitegris – The Integration Company!



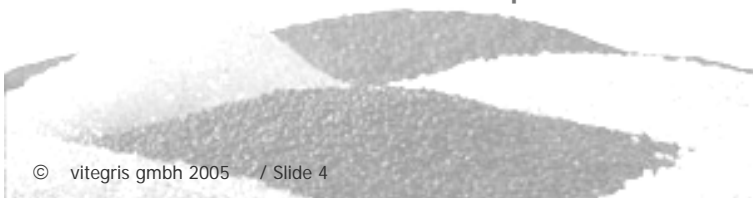


BPM – Business Process Management



Einführung

- Business Process Management (BPM) = Geschäftsprozess - Management
- BPM ist ein ganzheitlicher Ansatz zur Beherrschung **aller** unternehmensrelevanten Geschäftsabläufe
- BPM beschreibt eine **Methodik** und ist kein SW - Produkt, System etc.
- Definition des Begriffs "Geschäftsprozess" (Business Process):
 - Ein Geschäftsprozess ist eine auf die strategischen Unternehmensziele ausgerichtete, zeitlich-logische Abfolge von Tätigkeiten, die von einem oder mehreren Funktionsträgern und/oder Organisationseinheiten unter Verwendung der notwendigen Ressourcen (Material, Informationen, Daten etc.) ausgeführt werden. Das Ergebnis ist die Erstellung von Gütern oder Leistungen.
- Definition des Begriffs "Workflow":
 - Ein Workflow ist die formale Beschreibung eines ganz oder teilweise automatisierten Geschäftsprozesses und beinhaltet die zur Steuerung notwendigen zeitlichen, fachlichen und ressourcenbezogenen Spezifikationen.

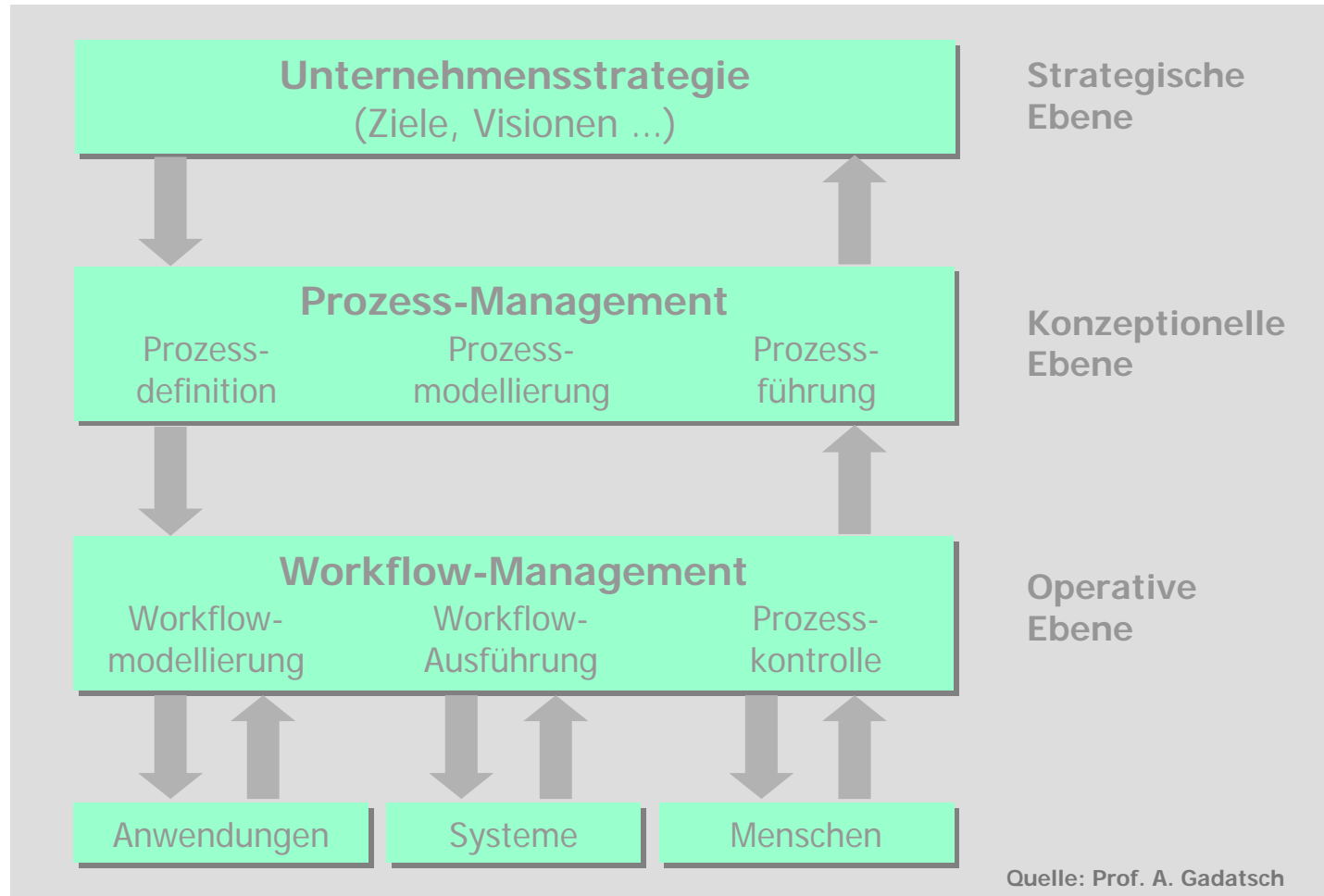




BPM – Business Process Management



Unterschied BPM – WfM

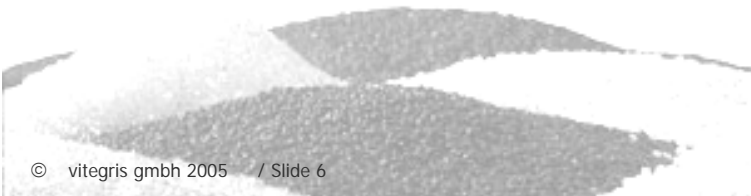
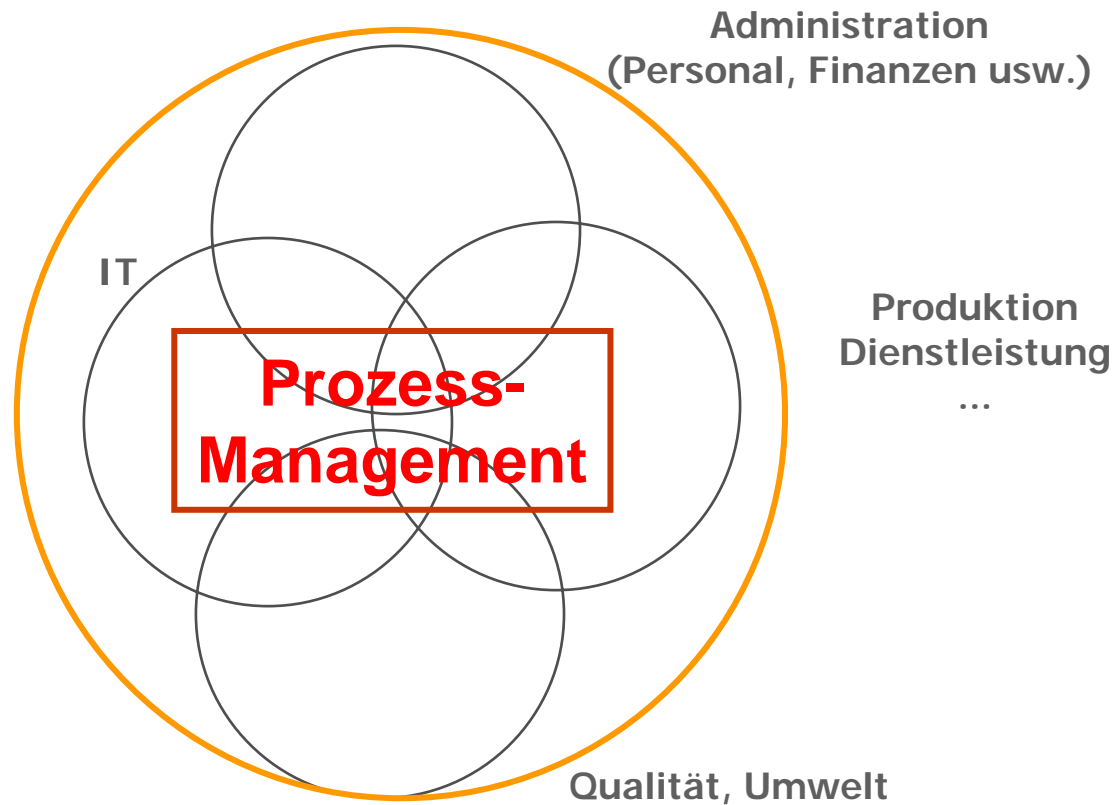




BPM – Prozessmodellierung und -analyse



Prozess-Management





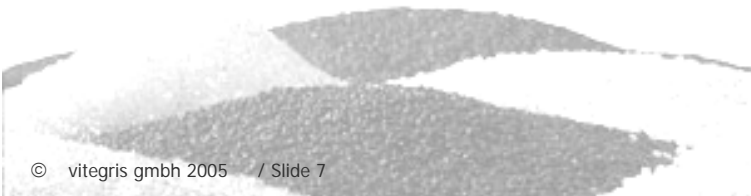
BPM – Prozessmodellierung und -analyse



Prozess-Management

- Prozessmodellierung,
- Prozessanalyse,
- Prozessverwaltung,

- Qualitätsmanagement,
- Sicherheitsmanagement,
- Umweltmanagement



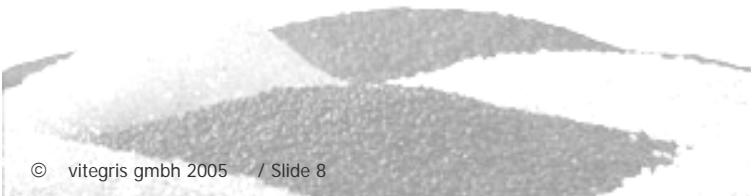


BPM – Prozessmodellierung und -analyse



Anwendungsfälle

- Prozessbeschreibung und –analyse,
- Hilfsmittel für den Endbenutzer
- Prozessmodellierung für WfM–Projekte,
- QM–Handbücher,
- Zur ISO–Zertifizierung,
- Implementierung von Software–Systemen,
- In BPR–Projekten,
- Zu Simulationszwecken,





BPM – Workflowmanagement und Case Handling



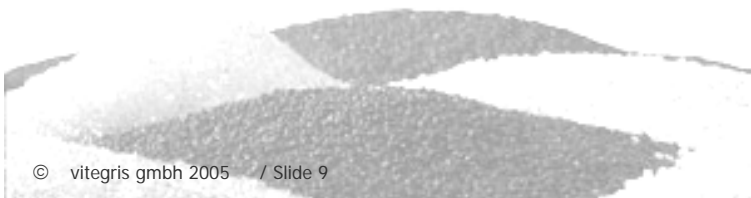
Begriffe

■ Workflow...

„...dem richtigen Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Daten und Informationen und die richtigen Werkzeuge zur Verfügung stellen.“

■ Case Handling...

„...Fälle, Vorgänge etc. so flexibel und effektiv wie möglich bearbeiten.“ --> nicht die einzelne Aktivität , sondern den ganzen Fall anbieten
--> Case progression instead of activity completion

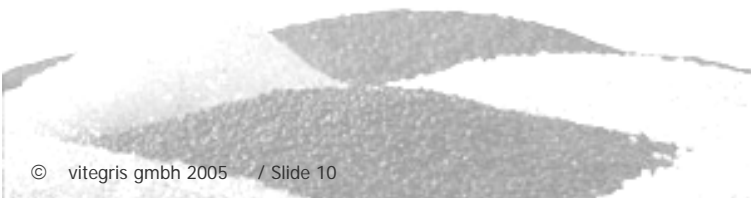
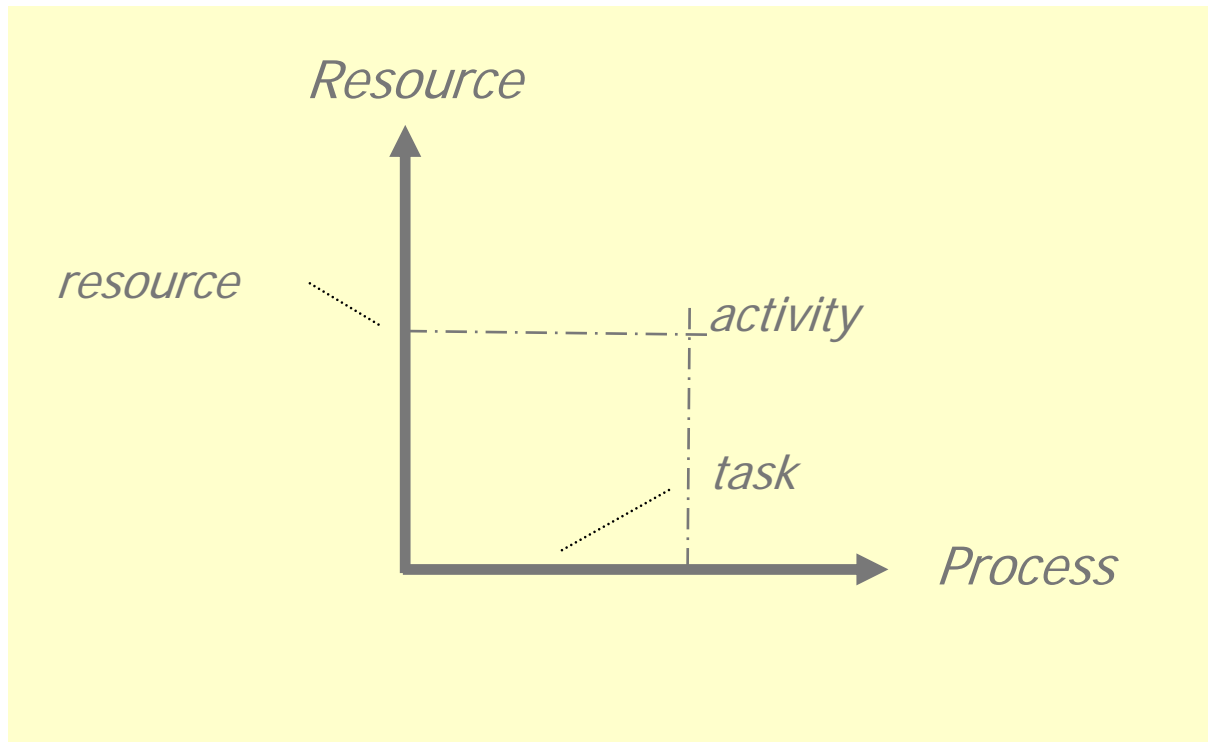




FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Workflow Management: klassisch 2-dimensional

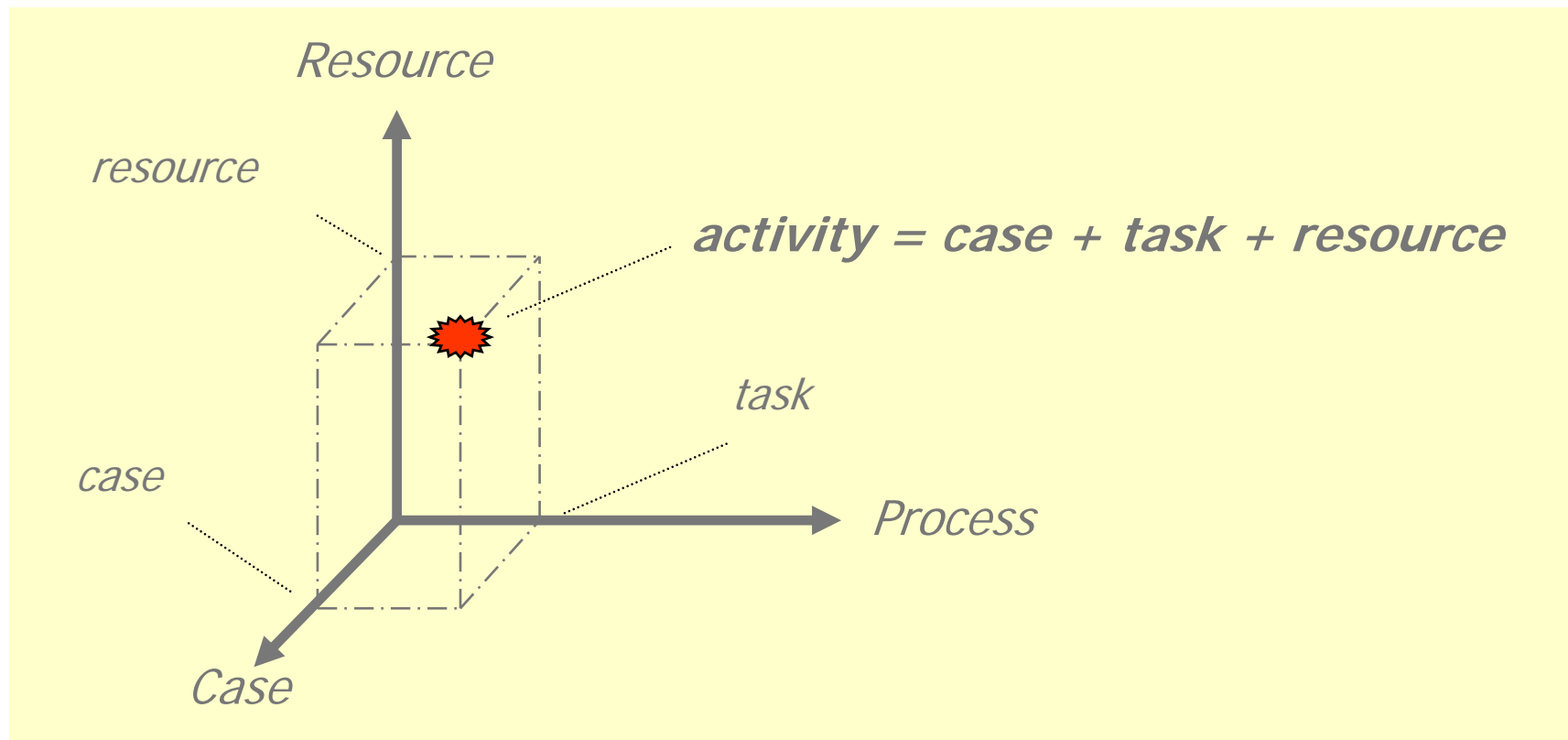




FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Case handling: 3-dimensional

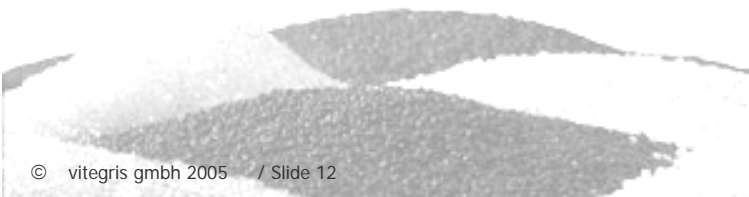
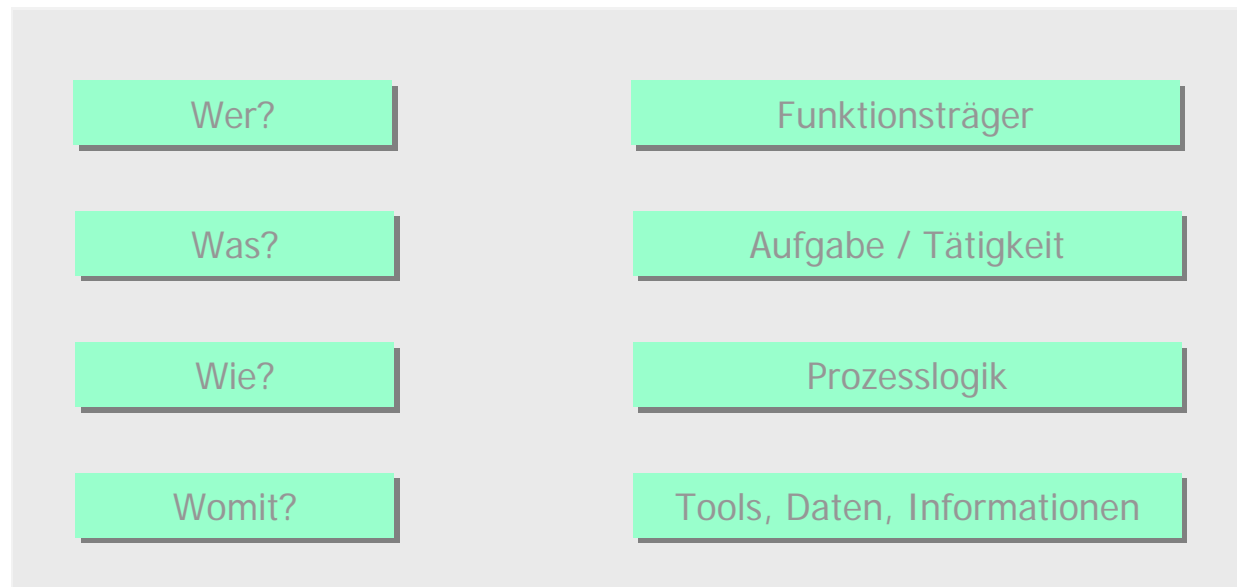




BPM – Workflowmanagement und Case Handling



...die vier „W’s“:



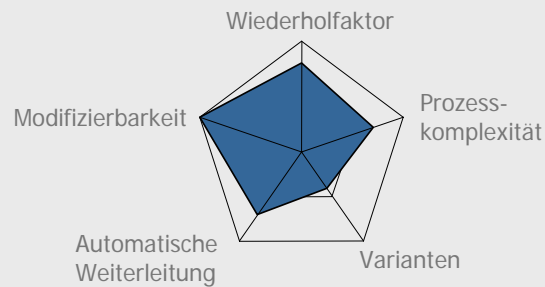


BPM – Workflowmanagement und Case Handling

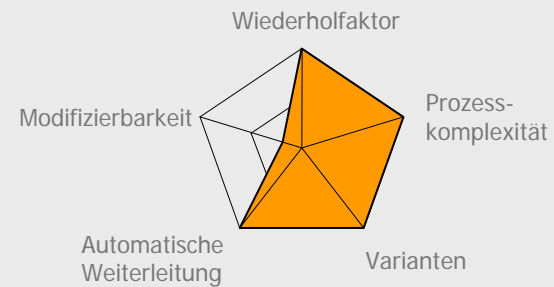


...verschiedene Workflow-Arten

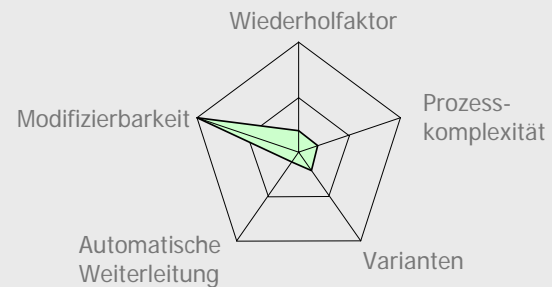
Flexibler Workflow



Strukturierter Workflow



Ad-hoc Workflow





BPM – Workflowmanagement und Case Handling



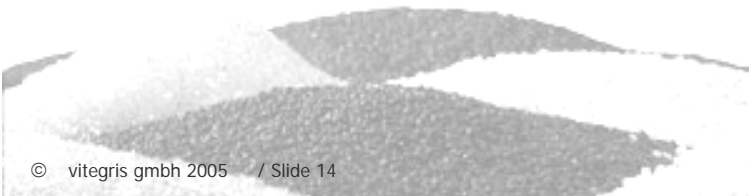
Workflow-Arten...

■ Ad-hoc Workflow

- Jede Instanz ein Prozess
- Jede Instanz ist anders
- Sehr viele Ausnahmen
- Der Prozess wird zur Laufzeit vom Anwender definiert, abgearbeitet und verwaltet

■ Beispiele

- Nachrichtenversand
- Emails
- ...





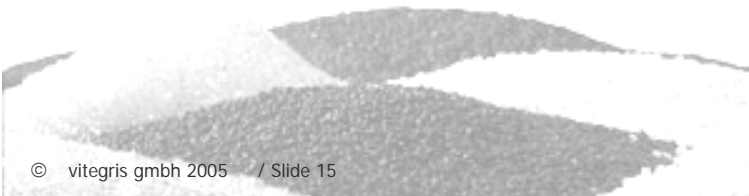
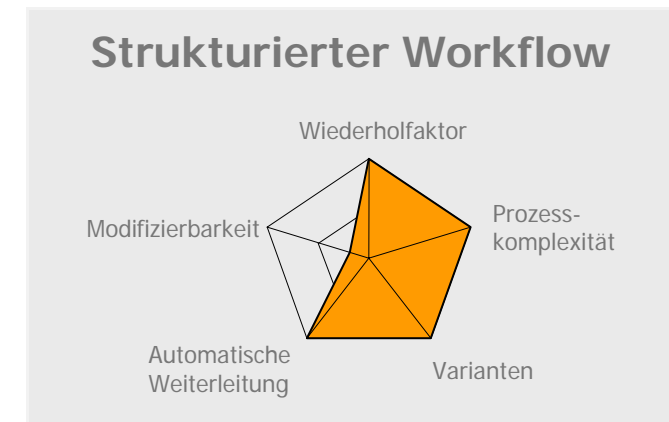
Workflow-Arten...

■ Strukturierter Workflow

- Der Prozess wird vom Prozess-Owner (Management/Organisation...) definiert und verwaltet
- Anwender nimmt am Prozess teil
- Viele Instanzen, die i.W. identisch durchlaufen/bearbeitet werden
- Wenig Ausnahmen

■ Beispiele

- Führerschein-Antrag
- Anmeldung Einwohnermeldeamt
- ...





BPM – Workflowmanagement und Case Handling



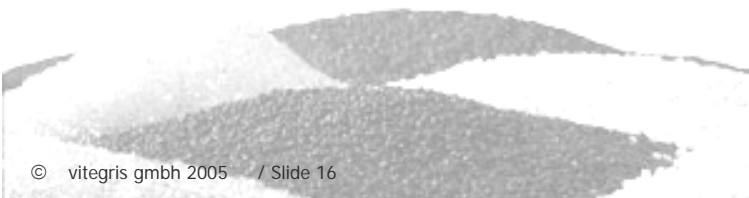
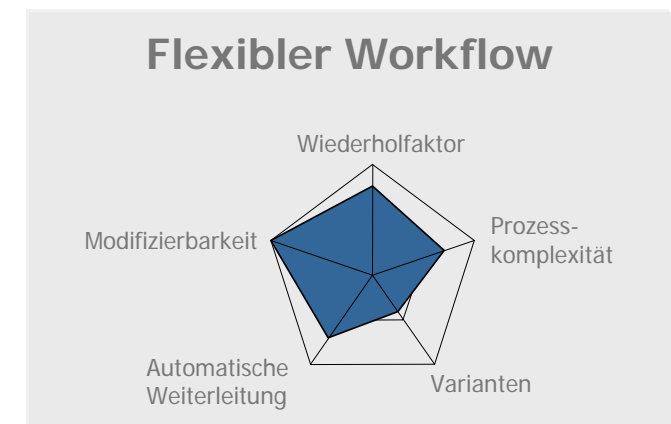
Workflow-Arten...

■ Flexibler Workflow

- Der Prozess wird vom Prozess-Owner (Management/Organisation...) definiert und verwaltet
- Anwender nimmt am Prozess teil und steuert/beeinflusst diesen
- Viele ähnliche Instanzen
- Wenig Ausnahmen

■ Beispiele

- Schadensregulierung
- Antrag Baugenehmigung
- Darlehens-/Hypotheksantrag
- ...



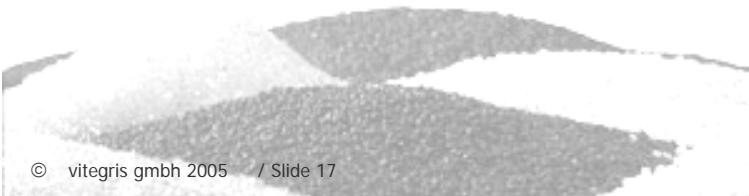


BPM – Workflowmanagement und Case Handling



Ziele

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Reduzierung von Kosten
- Verbesserte Performance
 - schnellere Durchlaufzeiten
 - transparente Abläufe
 - geringere Fehlerquoten
 - schnellere Reaktionszeiten
- Erhöhung der Flexibilität
- Verbesserung der Qualität





BPM – Workflowmanagement und Case Handling



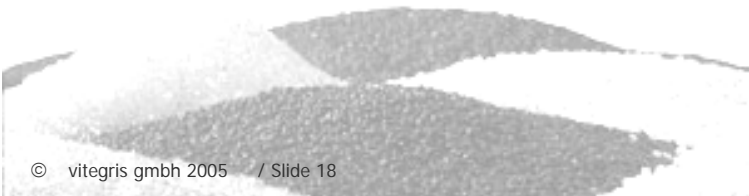
Zusammenfassung

- Management von Geschäftsprozessen...
- Verbesserte und transparente Prozessabläufe...
- Flexible und leicht änderbare Geschäftsprozesse...
- Verbesserung von Qualität und Kundenzufriedenheit...
- ...

- ...sind unabhängig von Branche, Unternehmensart oder –größe!



BPM-Lösungen können für KMU's, Mittelstand und Industrie gleichermaßen von hohem Nutzen sein!



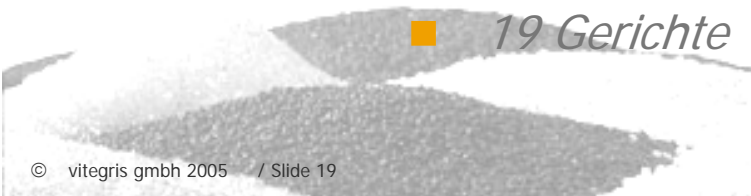


FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Einsatzgebiete (Beispiele)

- *ING Bank*
 - *Hauptsitz in Amsterdam*
 - *450 Shared Service Points im Lande*
 - *5100 Lizenzen*
 - *Kreditanträge*
 - *Hypothkenanträge*
 - *Beschwerdemanagement (complaint management)*
- *UWV (größte Sozialversicherungsanstalt in NL)*
 - *Hauptsitz Amsterdam*
 - *26 Niederlassungen im Lande*
 - *3200 Lizenzen*
- *Justiz Ministerium in Den Haag*
 - *3500 Lizenzen*
 - *19 Gerichte*



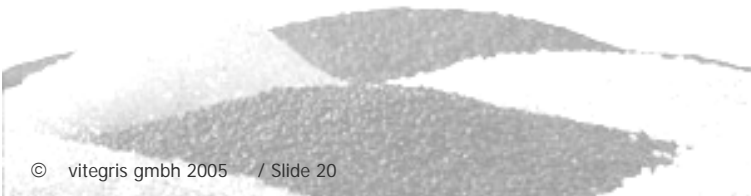


FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



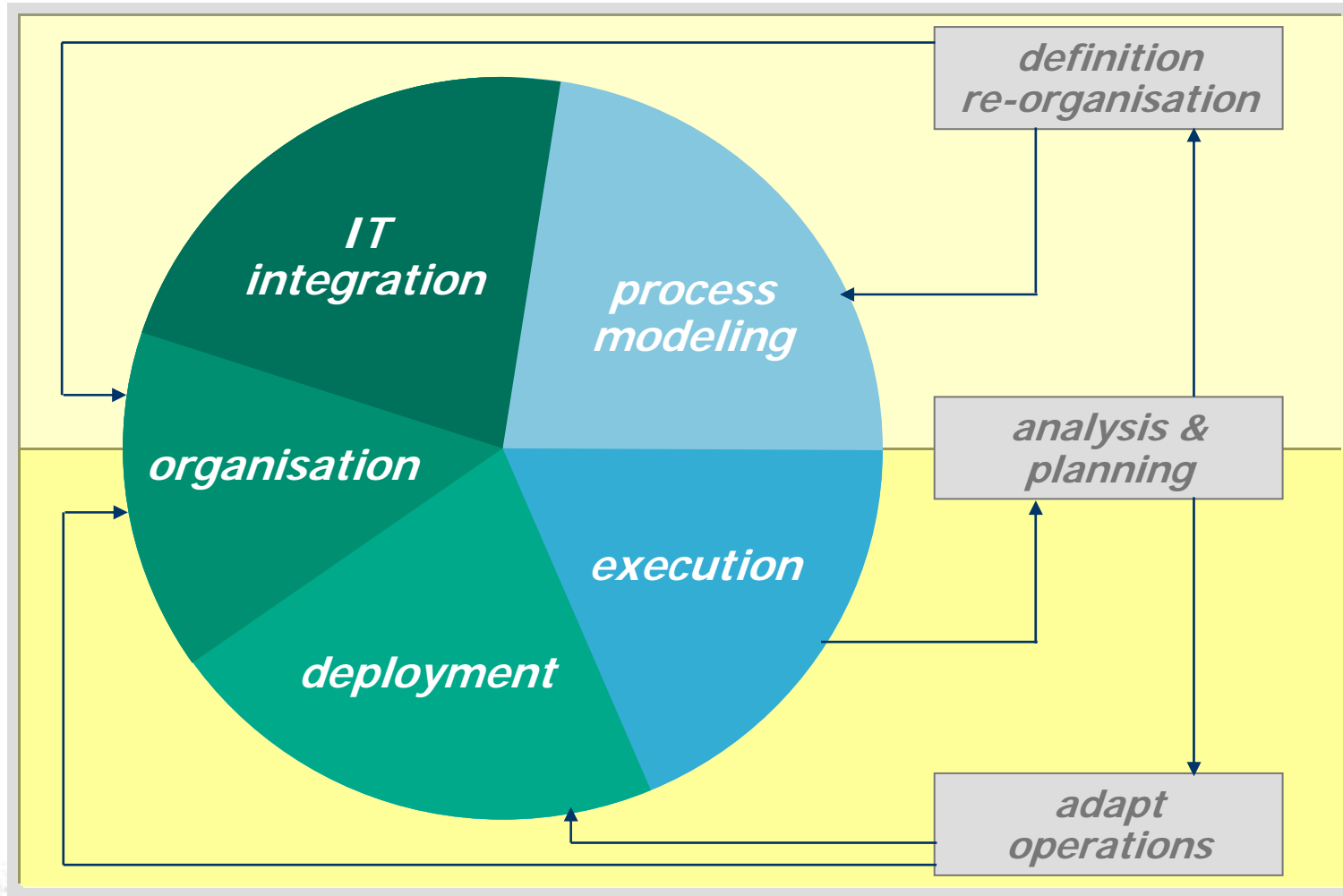
Leistungsmerkmale (1)

- FLOWer ist...
 - Mehr als nur ein Workflowmanagementsystem
 - Es ist ein vollwertiges **Case Handling System**





Leistungsmerkmale (4)





FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Leistungsmerkmale (5)

■ FLOWer Client...

- Case Query (Arbeitsliste)
- Case Guide (Fallübersicht)
- Dialogmasken



Kind	Insured	Claimant	Created at	Estimated
Claim	Baker	George	9-okt-01 11:35:34	10000
Claim	Major	Parsons	9-okt-01 11:35:27	1000
Claim	Nelson	Belgom	9-okt-01 11:35:20	100
Claim	Palmer	Baltimore	9-okt-01 11:35:12	500
Claim	Smith	Smokey	9-okt-01 11:34:35	1000





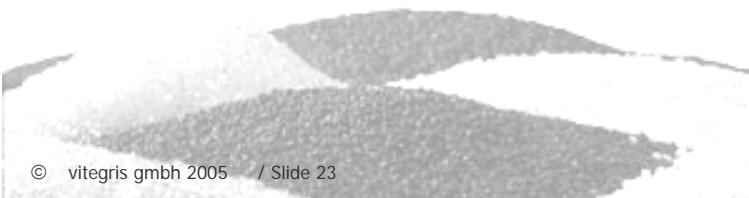
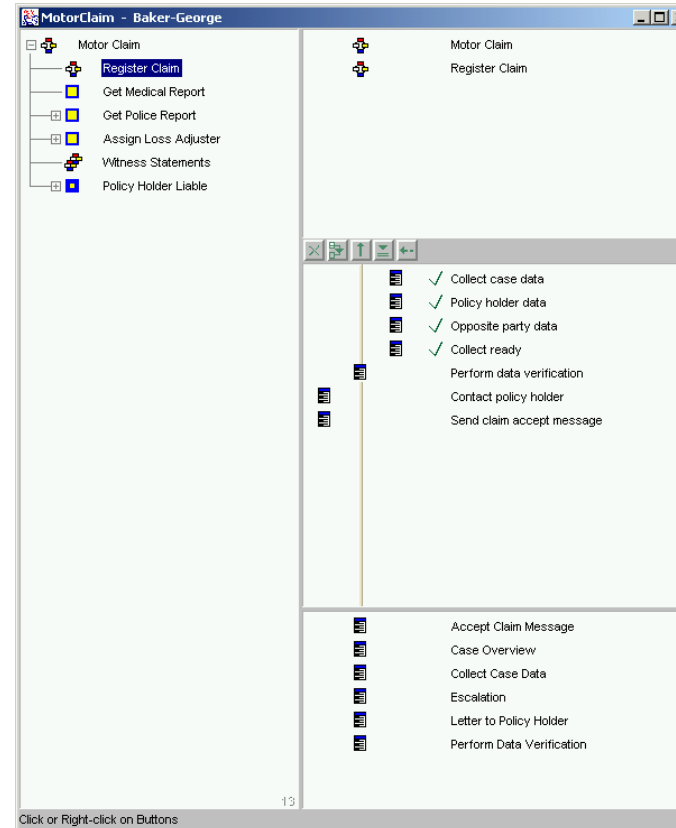
FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Leistungsmerkmale (5)

■ FLOWer Client...

- Case Query (Arbeitsliste)
- Case Guide (Fallübersicht)
- Dialogmasken





FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Leistungsmerkmale (5)

■ FLOWer Client...

- Case Query (Arbeitsliste)
- Case Guide (Fallübersicht)
- Dialogmasken





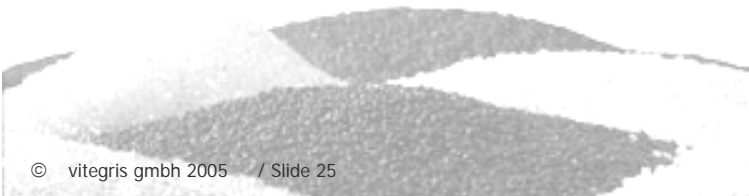
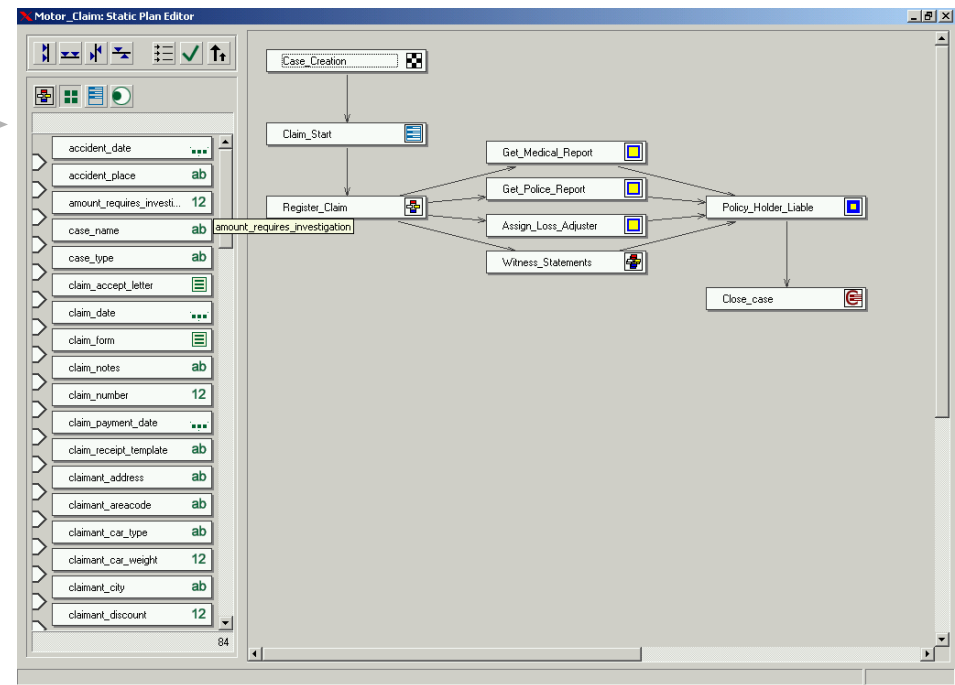
FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Leistungsmerkmale (6)

■ FLOWer Studio...

- Prozessablauf
- Rollen und Rollengraphen
- Formulareditor (I/O-Masken)
- Release-Tool





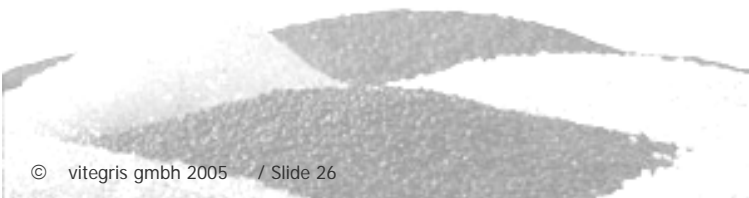
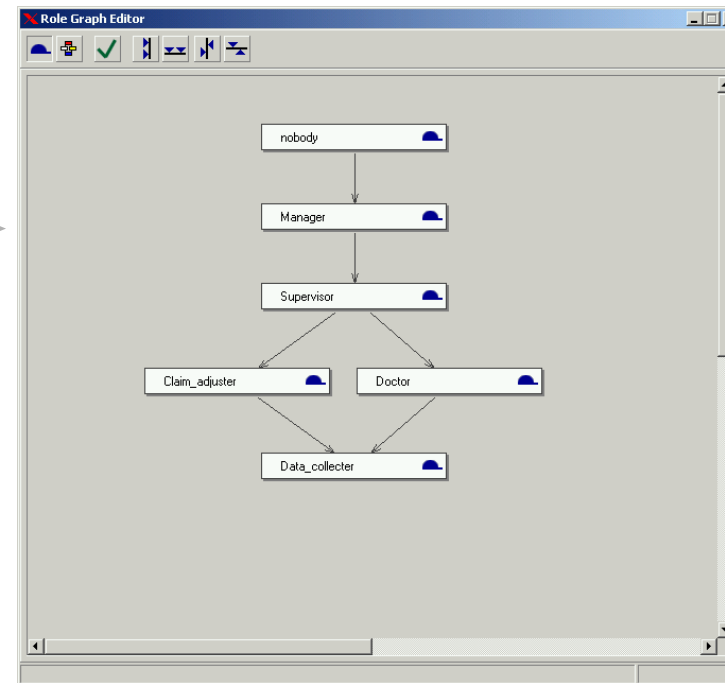
FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Leistungsmerkmale (6)

■ FLOWer Studio...

- Prozessablauf
- Rollen und Rollengraphen
- Formulareditor (I/O-Masken)
- Release-Tool





FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Leistungsmerkmale (6)

■ FLOWer Studio...

- Prozessablauf
- Rollen und Rollengraphen
- Formulareditor (I/O-Masken)
- Release-Tool



Collect Case Data: Form Editor

Page 1 | Page 2

Material

Accident date

Estimated amount

Accident place

Injuries, Police and Witnesses

Injuries? Yes No

Police at the scene? Yes No

Number of witnesses

Client and Claimant

	INSURO client	Opposite party
	<input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Ms <input type="checkbox"/> Mrs	<input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Ms <input type="checkbox"/> Mrs
Policy number	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Last name	<input type="text"/>	<input type="text"/>
First name	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Address	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Postcode	<input type="text"/>	<input type="text"/>
City	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telephone	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Car brand & type	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Licence plate	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Case handler

Case data has been entered by Handler ID

Reference information

Claim form





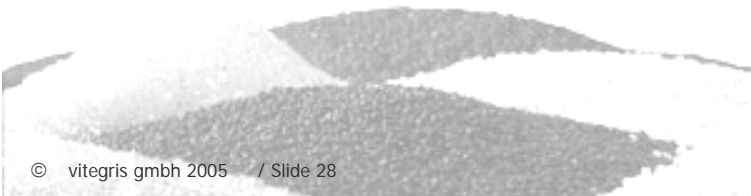
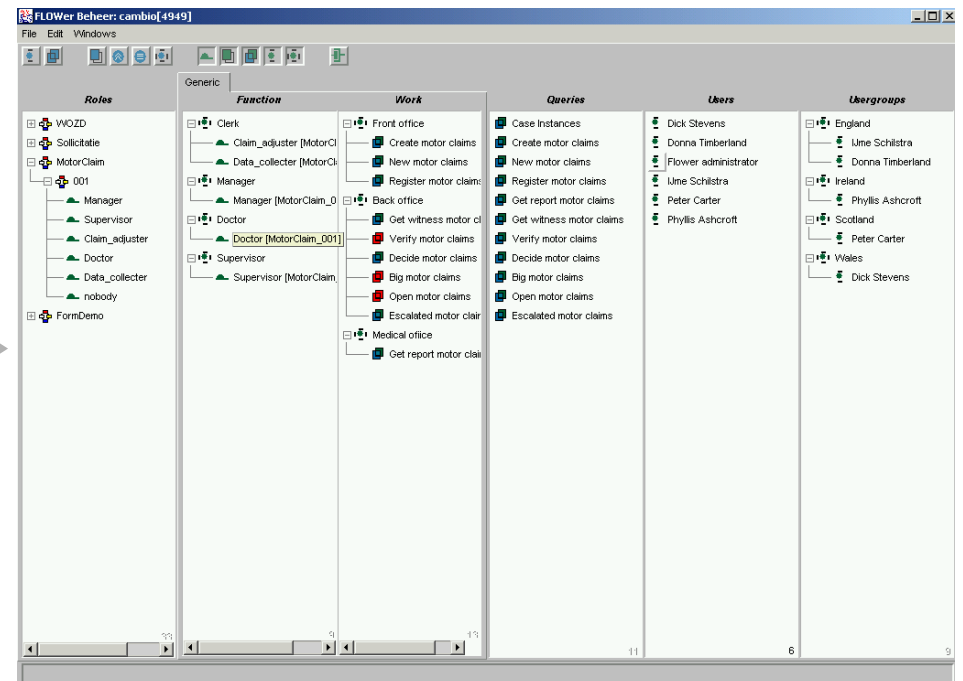
FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



Leistungsmerkmale (7)

■ FLOWer CFM...

- Benutzer
- Profile
 - Funktionen
 - Tätigkeiten
 - Distribution
- Autorisierungen
- Fallübersicht





Diskussion, Fragen & Antworten

Kontakt:



Pallas Athena GmbH

Eurode-Park 1-35
D-52134 Herzogenrath

Fon: +49 (0) 2406 / 809 560

Fax: +49 (0) 2406 / 809 562

info@pallas-athena.com

www.pallas-athena.com

vitegris gmbh

Pfälzer Ring 8-10
D-68766 Hockenheim

Fon: +49 (0) 6205 / 20 47 – 0

Fax: +49 (0) 6205 / 20 47 – 15

info@vitegris.com

www.vitegris.com

