



# 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

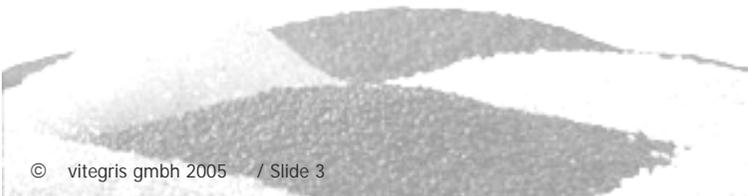
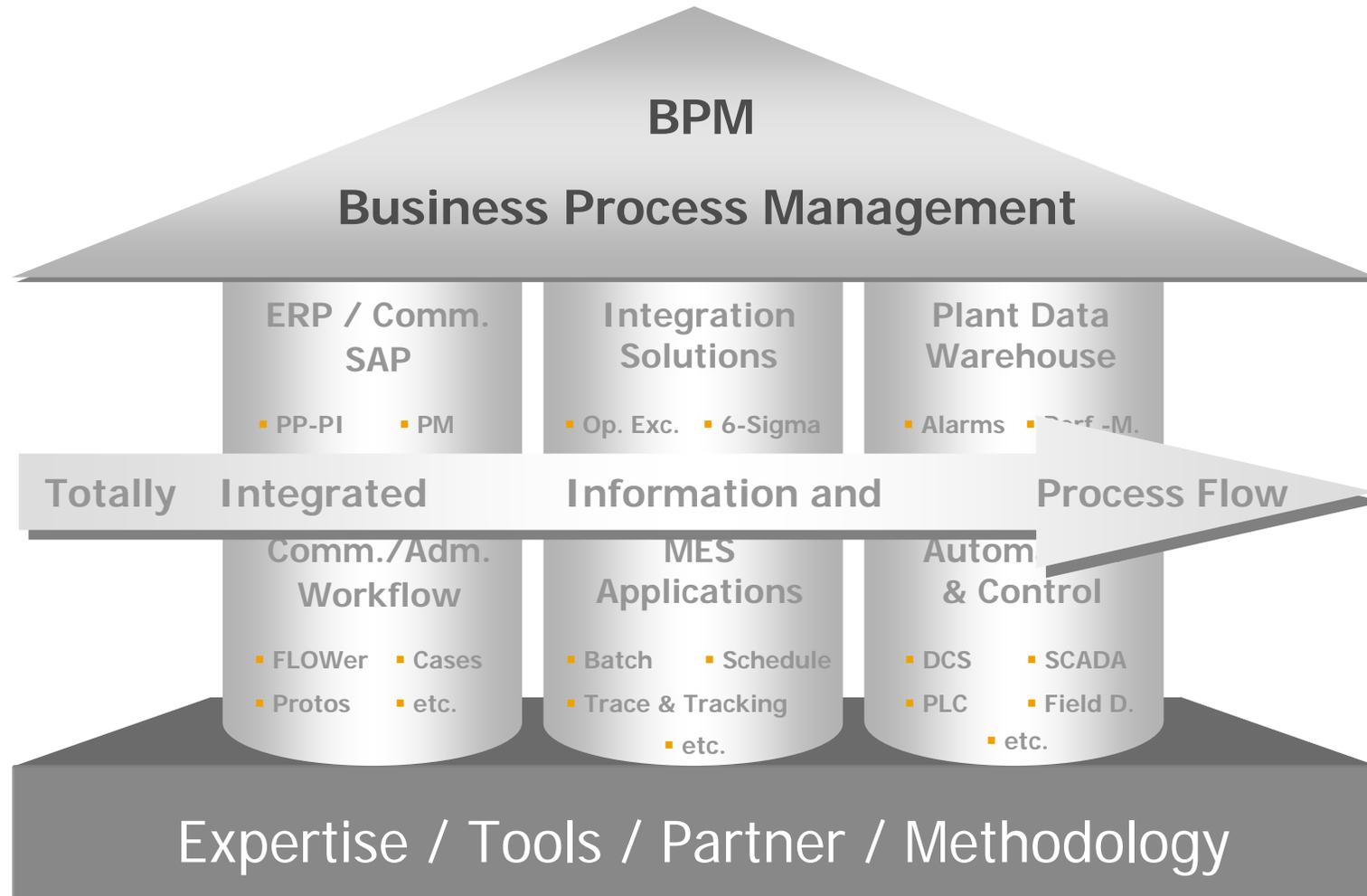


- **Begrüßung**
- **Business Process Management**
  - Einführung
  - Unterschied BPM - WfM
- **PROTOS – Prozessmodellierung und -analyse**
  - Anwendung
  - Nutzen
- **FLOWer – Workflow-Management und Case-handling**
  - Anwendung
  - Workflow-Arten
  - Nutzen
- **Zusammenfassung**
- **Diskussion, Fragen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





# vitegris – The Integration Company!



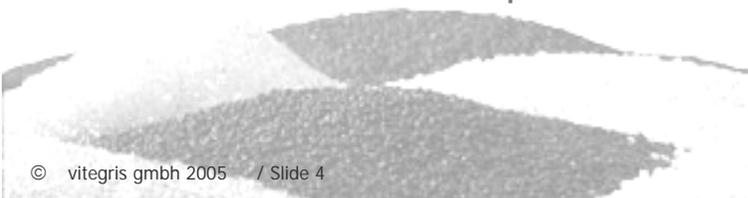


# BPM – Business Process Management



## 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.

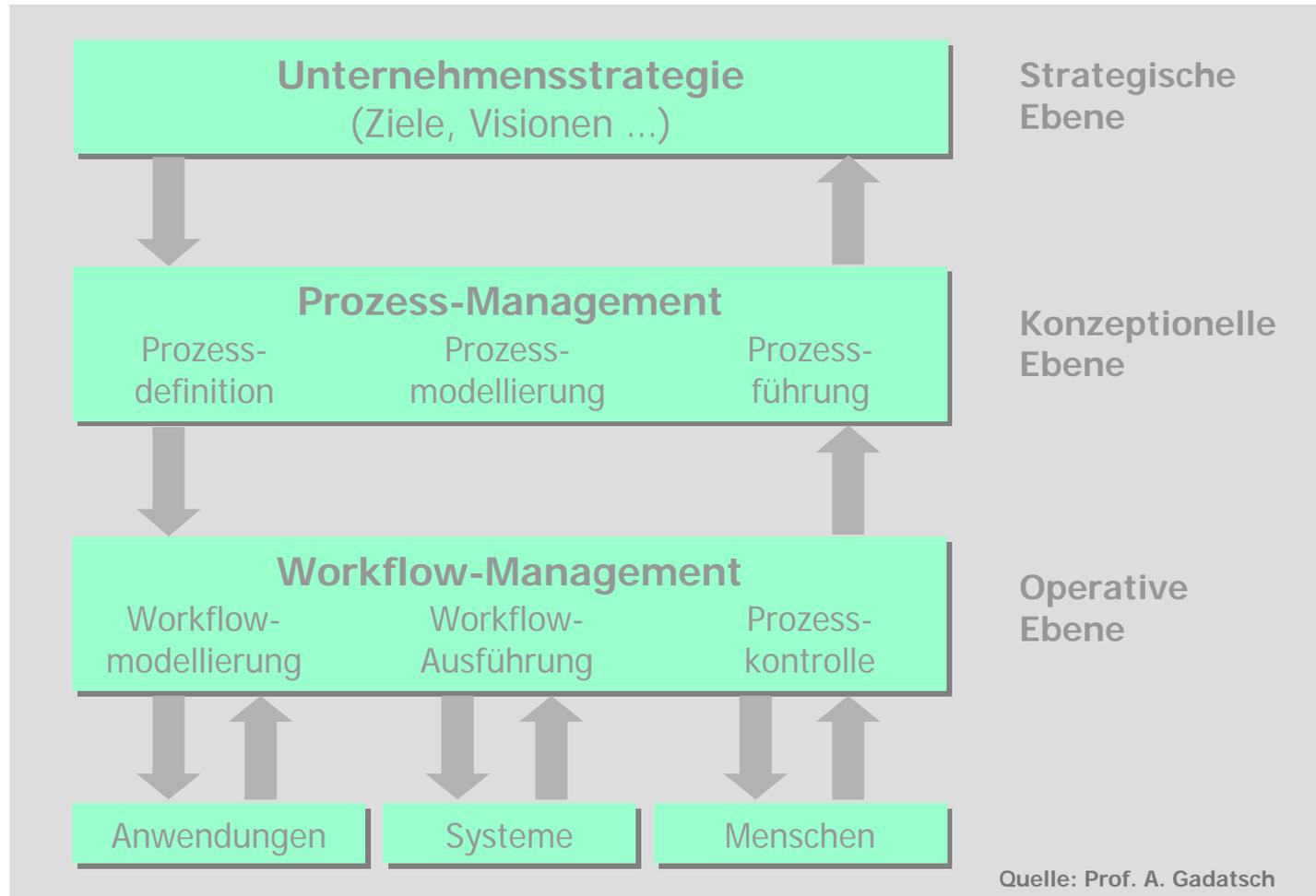




# BPM – Business Process Management



## Unterschied BPM – WfM

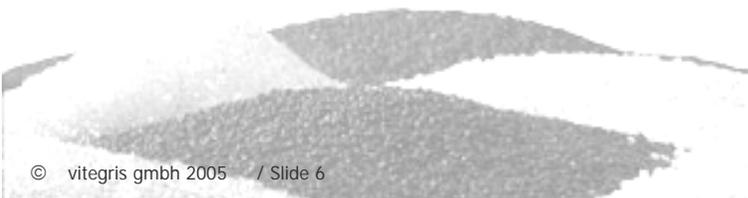
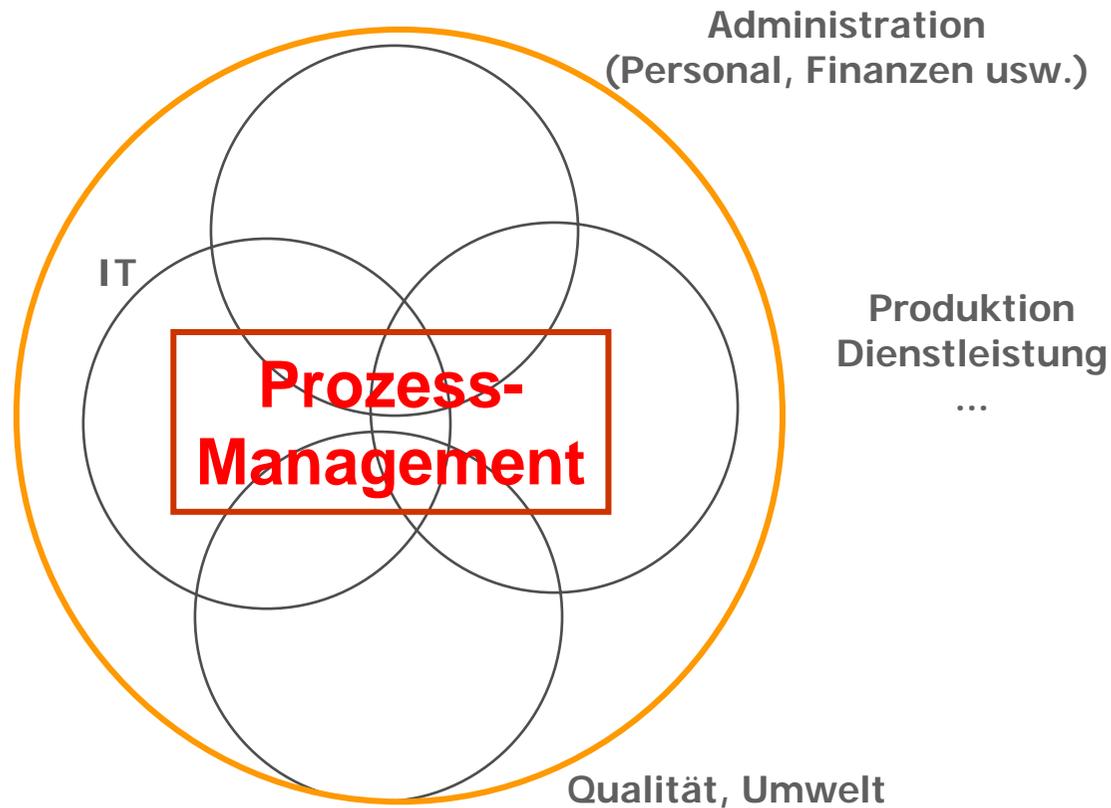




# BPM – Prozessmodellierung und -analyse



## Prozess-Management



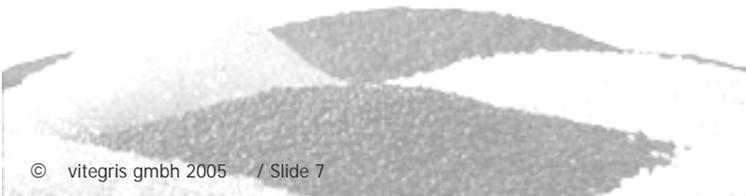


# BPM – Prozessmodellierung und -analyse



## Prozess-Management

- Prozessmodellierung,
- Prozessanalyse,
- Prozessverwaltung,
  
- Qualitätsmanagement,
- Sicherheitsmanagement,
- Umweltmanagement



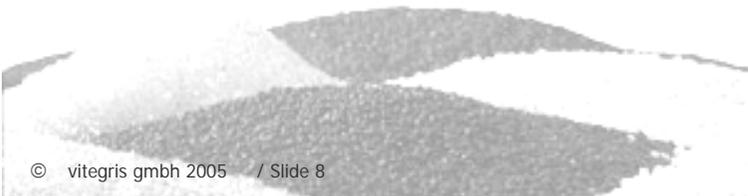


# BPM – Prozessmodellierung und -analyse



## 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



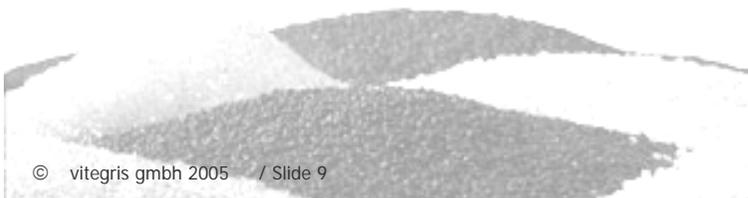
## Begriffe

### ■ 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

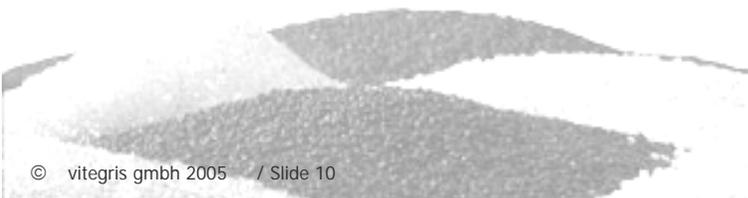
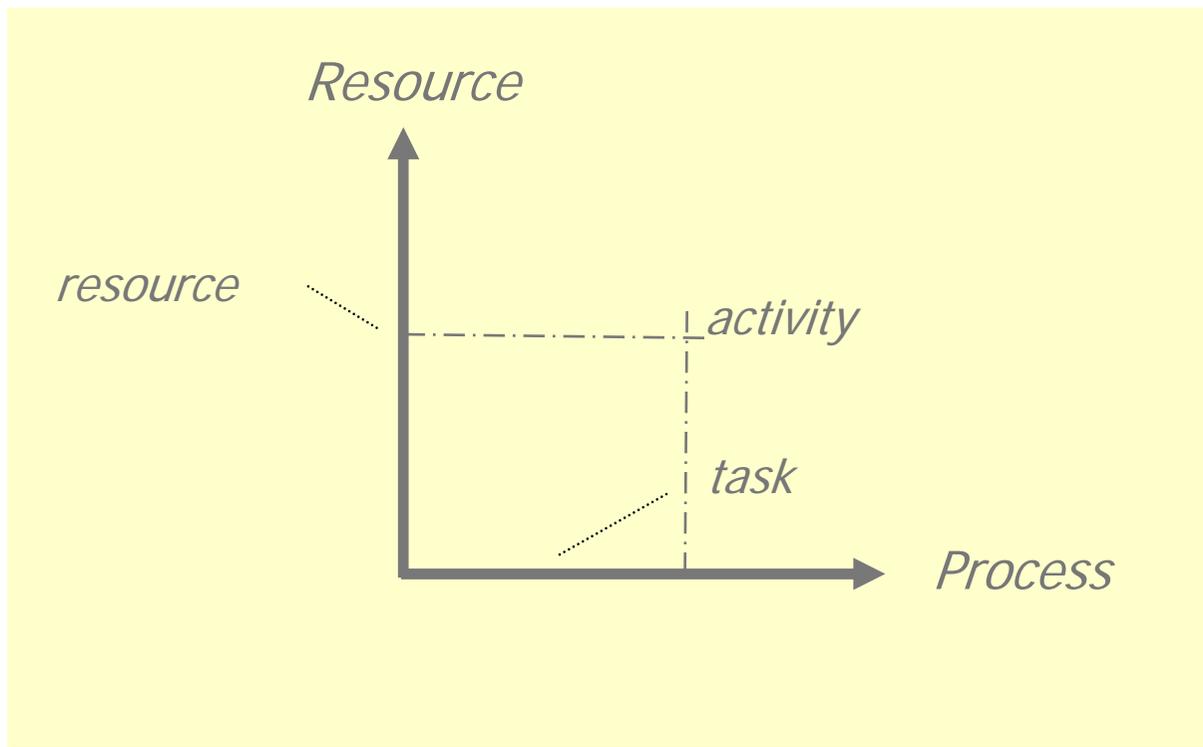




# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## Workflow Management: klassisch 2-dimensional

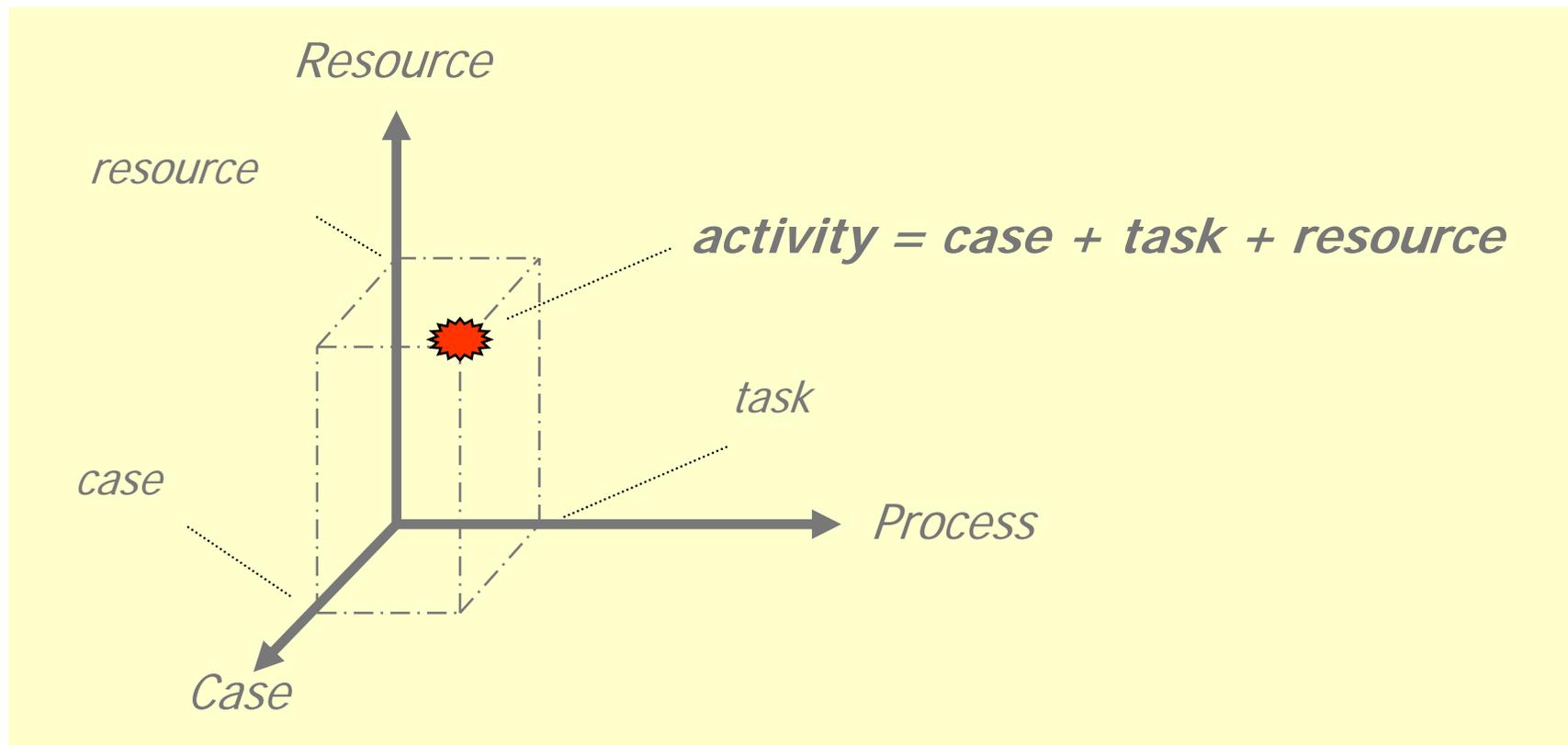




# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## Case handling: 3-dimensional

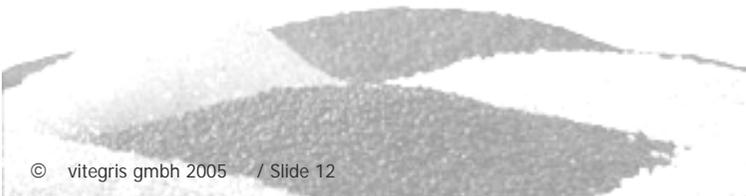
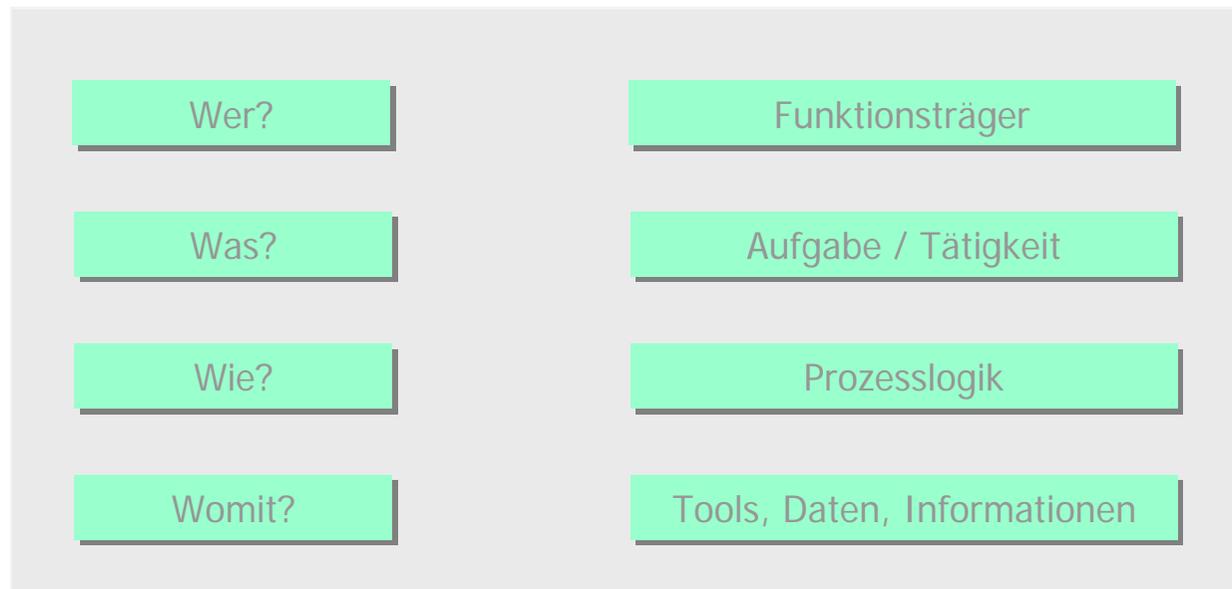




# BPM – Workflowmanagement und Case Handling



...die vier „W’s“:



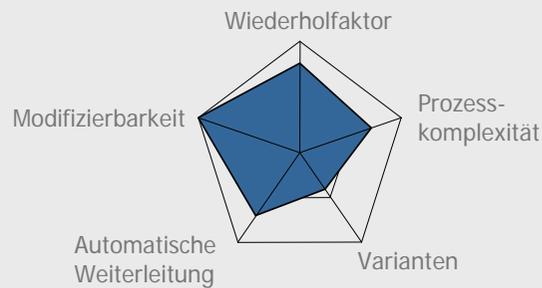


# BPM – Workflowmanagement und Case Handling

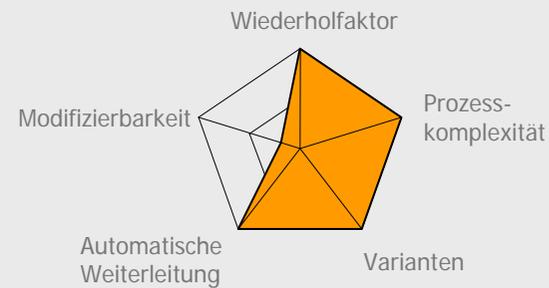


## ...verschiedene Workflow-Arten

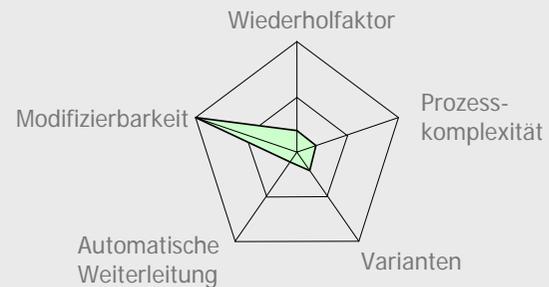
### Flexibler Workflow



### Strukturierter Workflow



### Ad-hoc Workflow





# BPM – Workflowmanagement und Case Handling



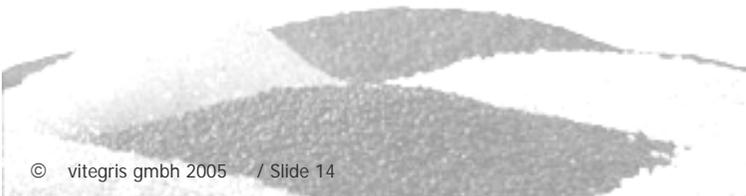
## Workflow-Arten...

### ■ 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
- ...





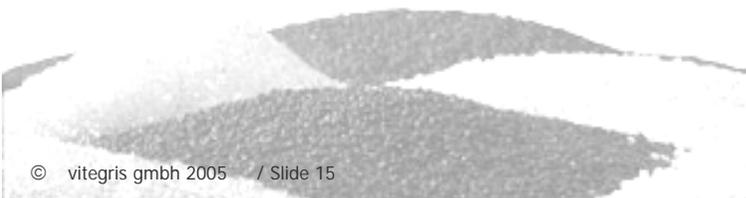
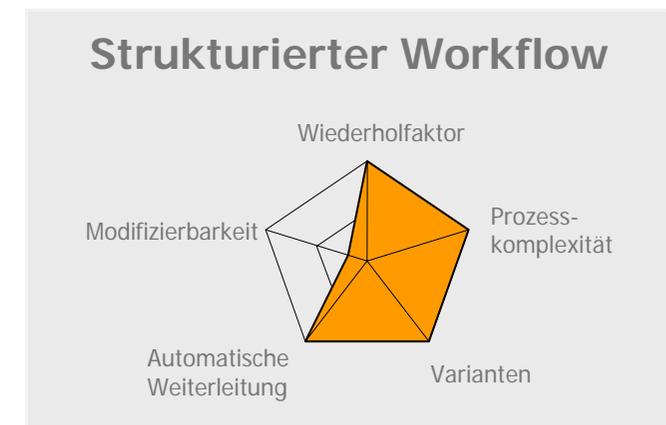
## Workflow-Arten...

### ■ 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



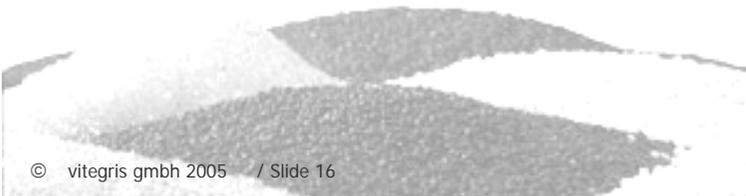
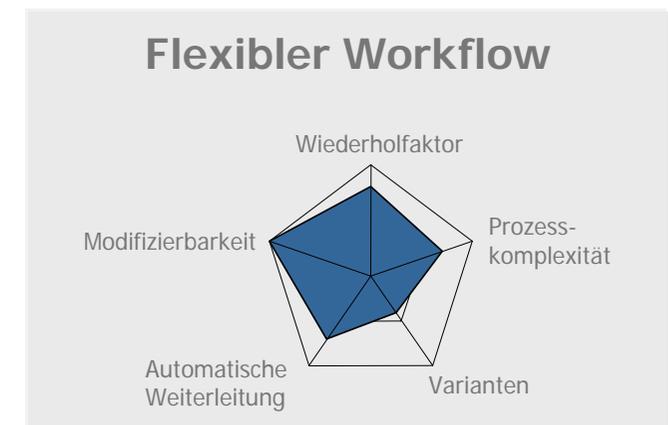
## Workflow-Arten...

### ■ 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
- ...



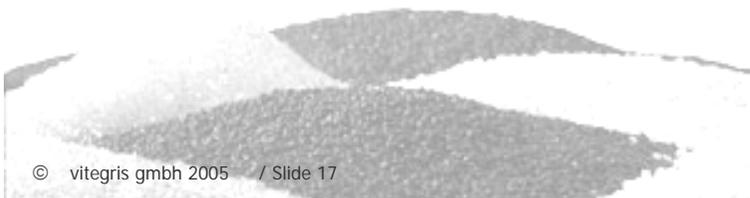


# BPM – Workflowmanagement und Case Handling



## 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

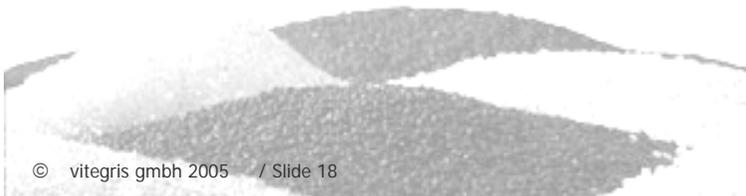


## Zusammenfassung

- Management von Geschäftsprozessen...
- Verbesserte und transparente Prozessabläufe...
- Flexible und leicht änderbare Geschäftsprozesse...
- Verbesserung von Qualität und Kundenzufriedenheit...
- ...
  
- ...sind unabhängig von Branche, Unternehmensart oder –größe!



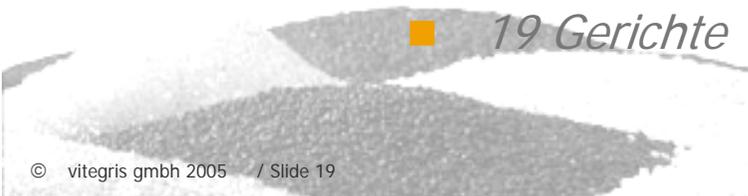
**BPM-Lösungen können für KMU's, Mittelstand und Industrie gleichermaßen von hohem Nutzen sein!**





## 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*



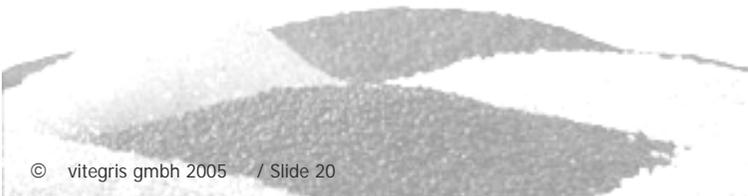


# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## Leistungsmerkmale (1)

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

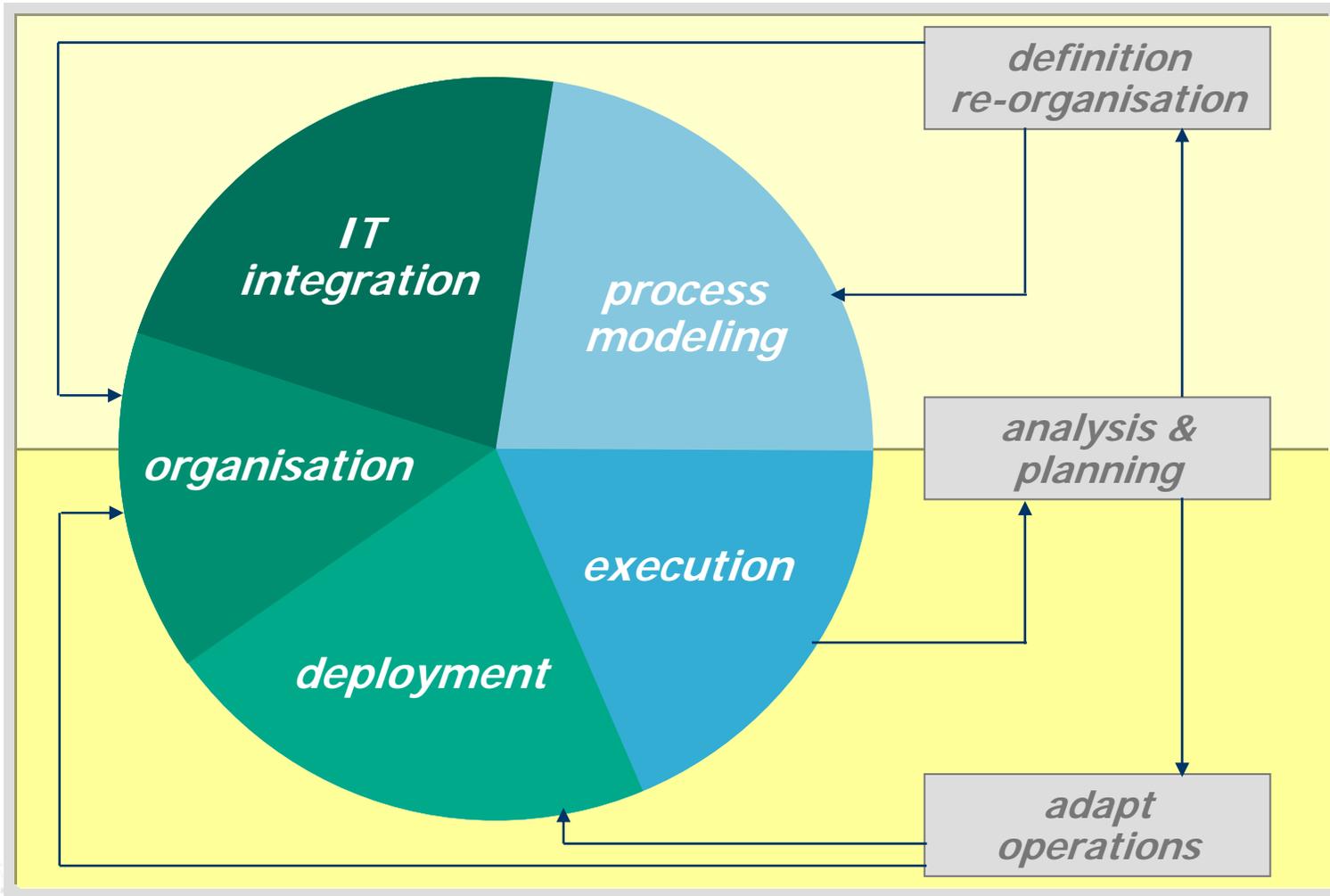




# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## Leistungsmerkmale (4)





# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



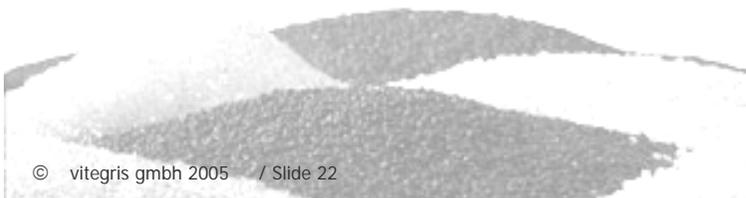
## Leistungsmerkmale (5)

### ■ 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





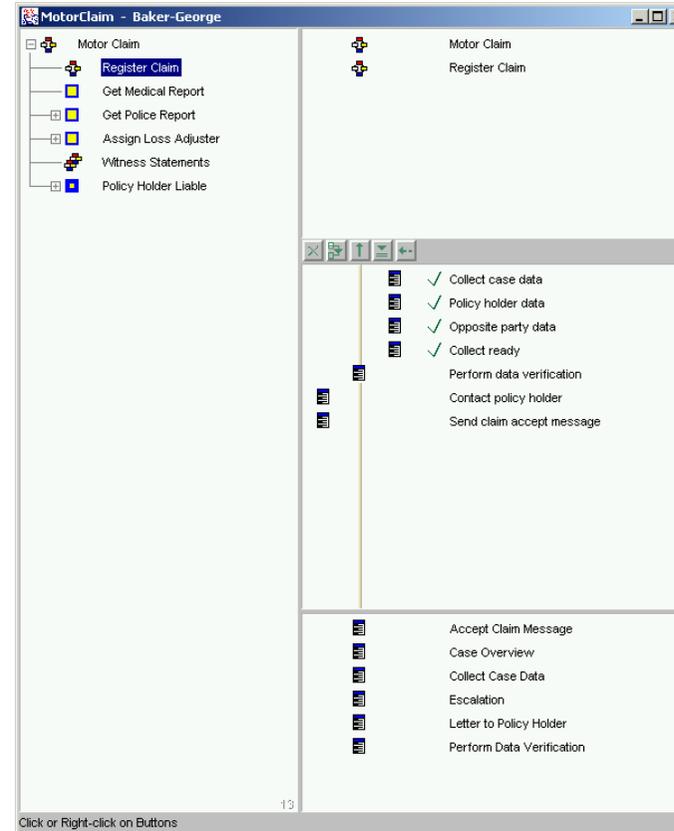
# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## 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



Case Form: Collect Case Data

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**

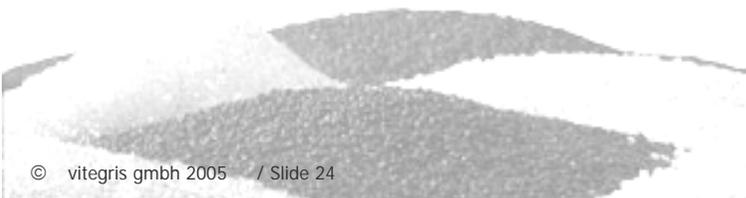
	INSURO client	Opposite party
	<input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Ms <input type="checkbox"/> Mrs	<input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Ms <input type="checkbox"/> Mrs
Policy number	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Last name	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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





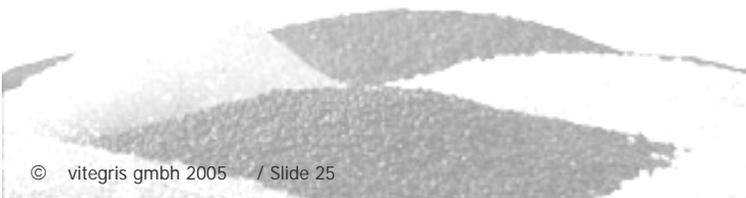
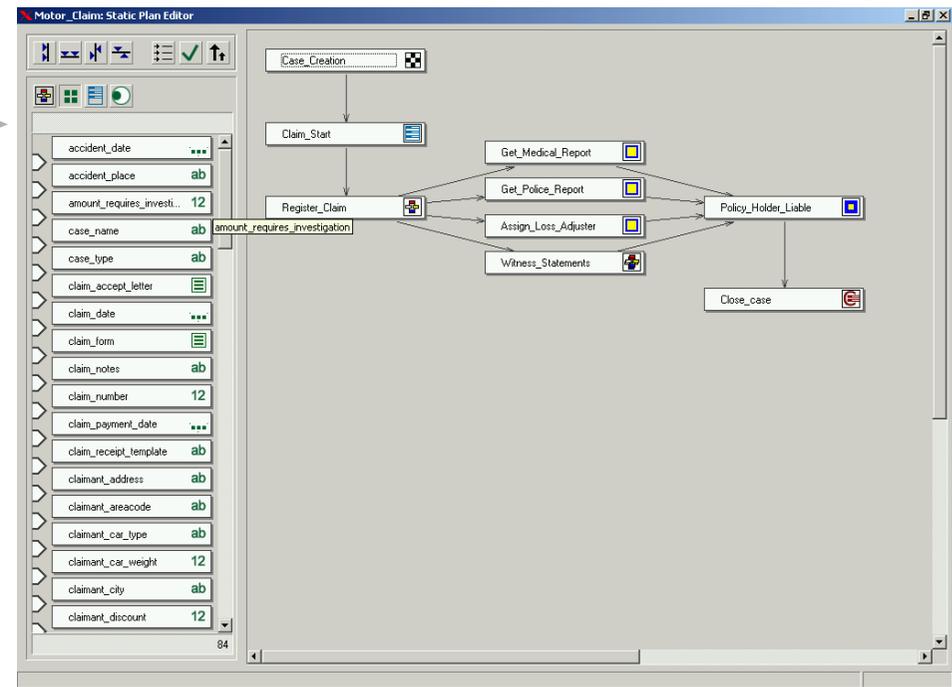
# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## Leistungsmerkmale (6)

### ■ FLOWer Studio...

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





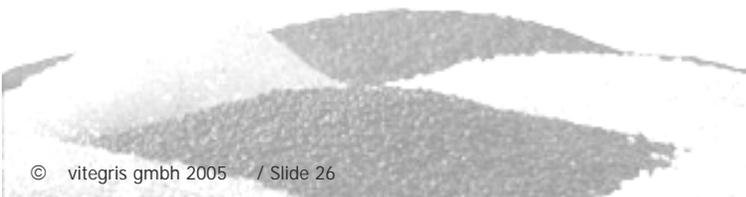
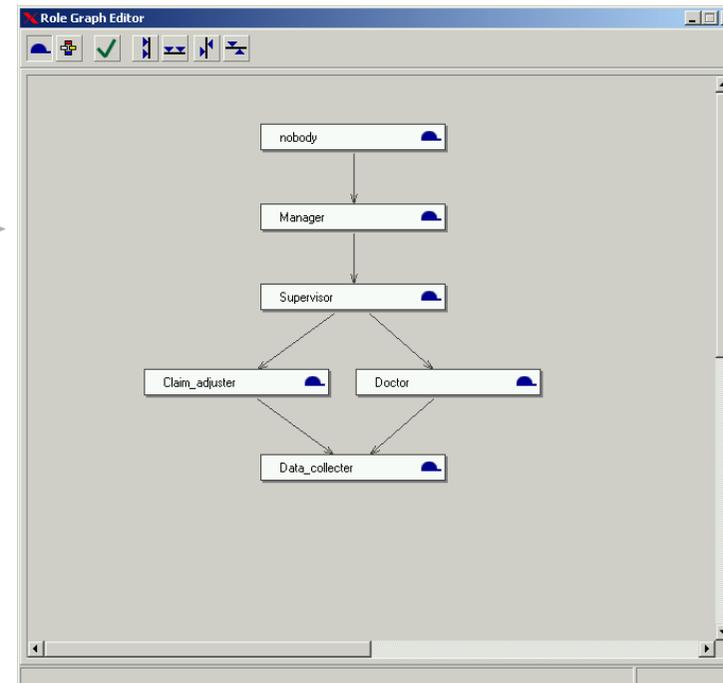
# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## 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





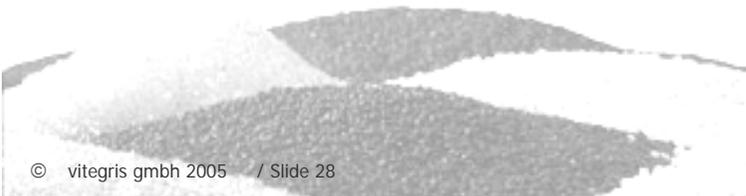
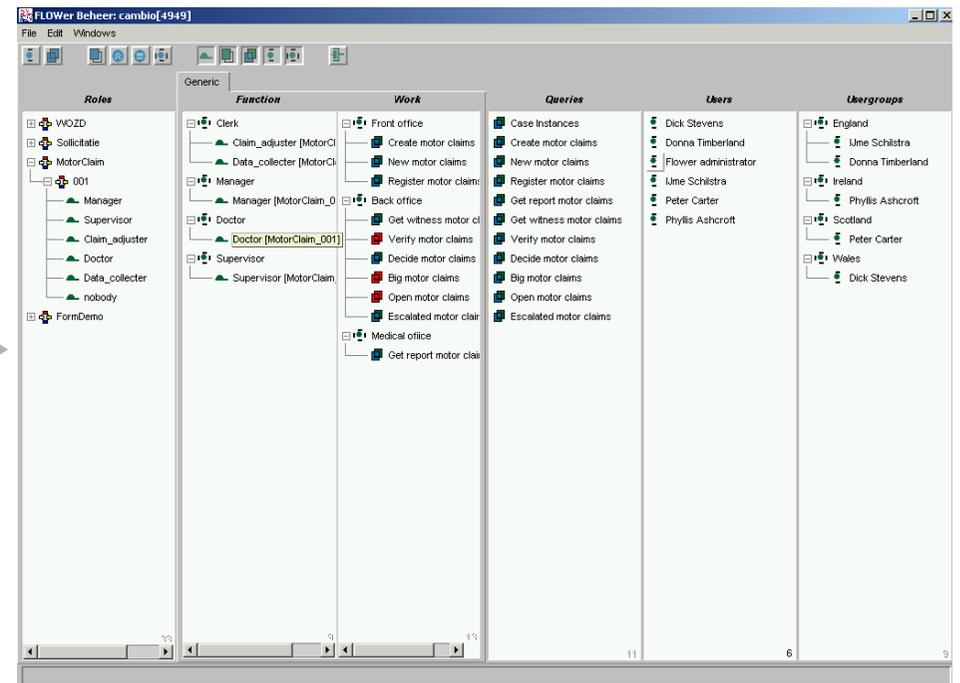
# FLOWer – Workflowmanagement und Case Handling



## 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](mailto:info@pallas-athena.com)

[www.pallas-athena.com](http://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](mailto:info@vitegris.com)

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

