



ProcessSuite



BPMS: Von der Geschichte zur Gegenwart

Bei einem Rückblick in die Geschichte des Prozessmanagements kann man erkennen, dass die Technologien von Business Process Management Suites bzw. Systemen (BPMS) keine neue Erfindung sind. Es ist eher eine Konvergenz von bislang existierenden Methoden, die Prozesse zu bearbeiten. Doch ein BPMS ist keineswegs eine einfache Summierung von vorhandenen Tools. Es ist vielmehr eine unabhängige Plattform, die für die Unterstützung des gesamten Prozesslebenszyklus entwickelt wurde. Seit erkannt wurde, dass prozessorientiertes Arbeiten mit einem hohen wirtschaftlichen Nutzen verbunden ist, wurde der Begriff BPM zum Trend.

Doch viele BPMS bieten lediglich eine grafische Darstellung der Prozesse und deren Dokumentation. Eine strukturierte Darstellung der Prozesse ist natürlich wichtig. Die Frage ist aber, wie nützlich statische Prozesshandbücher für die Fachabteilungen sind. Sollte eine Abteilung sich strikt an das Prozessdiagramm halten wollen, so bedeutet es enormen Zeitaufwand für die aktive Verfolgung der Prozessschritte und die Ermittlung eines zeitnahen Ist-Zustandes. Jegliche Veränderungen in den Prozessabläufen werden zwar dokumentiert, sind aber nicht ohne genaue Analyse für die Fachabteilungen erkennbar.

Es ist nur mit einem z.T. hohen Kontrollaufwand möglich herauszufinden, wie weit einzelne Prozesse fortgeschritten sind und wo es vielleicht schon zu Schwellwertüberschreitungen und Prozessschieflagen gekommen ist. Somit beschreiben solche Dokumentationen,

wie ein Unternehmen theoretisch funktioniert. Der praktische Nutzen ist dabei allerdings nicht ausreichend ausgeprägt.

Mit der Zeit tauchen immer mehr Systeme auf, die die grafische Darstellung in die operative Ausführung bringen. Dieser Schritt erfordert häufig aufwendige Programmierung in der IT-Abteilung. Hier steht man vor dem Problem, dass jede Veränderung in einem Prozess neu programmiert werden muss. Die IT-Abteilungen insbesondere in mittelständischen Unternehmen sind meistens überlastet und können solche Aufgaben nicht zeitnah erfüllen. Projekte dieser Art haben einen langen Vorlauf. Bis sie umgesetzt werden, haben die geplanten Veränderungen schon an Aktualität verloren. Somit ist es eine wichtige Aufgabe eines BPMS, die Prozessebene von der reinen IT-Ebene zu trennen, gleichzeitig aber eine Brücke zwischen den Fach- und IT-Abteilungen im Unternehmen zu bilden. Das Ziel dabei ist es, die Prozessfachebene in die Hände der Fachabteilungen mit minimaler IT-Unterstützung zu geben. Die Prozessmanager können sich auf das Wesentliche konzentrieren: Die Optimierung der Prozesse. Die Mitarbeiter in den Abteilungen müssen sich nicht mehr mit Flussdiagrammen und verbalen Beschreibungen auseinandersetzen und werden automatisch von Schritt zu Schritt geleitet. Die BPMS-Lösungen spielen nicht nur eine wichtige Rolle für die betriebsinternen, sondern auch für die externen Prozesse. Das Ziel bei der Einführung eines BPMS ist es, Ordnung und Verlässlichkeit in die Strukturen und Prozessabläufe zu bringen.

Ein BPMS hat die Aufgabe, die Prozesse in einem Unternehmen zu visualisieren, auszuführen und zu steuern. Ein Prozess beschreibt einen Vorgang mit seinen einzelnen Tätigkeiten, die abteilungsübergreifend in einem Unternehmen durchgeführt werden. Ein BPMS verschafft den Überblick darüber, wann, wo und wie diese Prozesse ablaufen. Die Visualisierungs- und Überwachungsmöglichkeiten vereinfachen das Erkennen von Schwellwertüberschreitungen und Problemen in den Prozessen und weisen auf Optimierungsmöglichkeiten hin. Ein Workflow führt Mitarbeiter, Daten und angebundene Drittsysteme zusammen. Ob Mitteilungen aus den Fachbereichen, notwendige Informationen aus beliebigen anderen Datenquellen oder der Datenaustausch mit Kunden: Alles wird automatisch an die entsprechenden Stellen geleitet und steht in einer übersichtlichen und strukturierten Form zu jedem Zeitpunkt zur Verfügung.

„Ein BPMS bietet hohe Flexibilität und Zuverlässigkeit in der Gestaltung von Prozessen.“

Der Manager erhält eine Sicht auf die Prozessabläufe, die ihm einen direkten Blick auf alle relevanten Informationen erlaubt. Auf Basis der Kennzahlen kann der Prozessmanager jeden Prozess effizient verbessern und optimieren. Die Prozesse in einem Unternehmen sind häufig sehr dynamisch und haben ein hohes Optimierungspotenzial. Im Rahmen der kontinuierlichen Prozessverbesserung werden Prozesse als Ergebnis der gewonnenen Erkenntnisse modifiziert. Die Auswirkung

dieser Optimierung kann sich an vielen Stellen zeigen: Von einer Qualitätsverbesserung, einer Kostenreduzierung über eine erhöhte Kundenzufriedenheit bis hin zur besseren Unterstützung der Corporate Governance.

„Ein Bottom-Up Verfahren mit kurzen Turnaround-Zeiten ermöglicht eine schnelle und präzise Erfassung der gesamten Prozesslandschaft.“

Die Einführung eines BPMS in das Unternehmen sollte gut und in kleinen Schritten geplant sein. Eine unternehmensweite Prozesslandschaft zu beschreiben ist schwierig, zeitraubend und erweist sich häufig als kontraproduktiv. Ein gutes BPMS erlaubt es, klein anzufangen. Im ersten Schritt können die Prozesse automatisiert werden, die aktuell im Unternehmen die meisten Schwierigkeiten bereiten oder bei denen mit Quick-Wins zu rechnen ist. Diese Prozesse deuten sich durch hohe Kosten, inkonsequente Arbeitsqualität oder mangelnde Nachvollziehbarkeit an. Nach der Einführung solcher Prozesse werden weitere Einsatzbereiche sichtbar, die Schritt für Schritt zu einer umfassenden Prozesslandschaft führen. Durch diesen Bottom-Up-Ansatz kann das jeweils sinnvolle weitere Vorgehen in iterativen Schritten festgelegt werden. Die Erfahrungen aus den vorhergehenden Schritten sorgen bei dieser Vorgehensweise für genaue Vorgaben für die weitere Entwicklungsrichtung und die optimale Zusammenführung von Prozessen und Abteilungen.



Vorteile für das Unternehmen

Die Mitarbeiter sind das Herz eines Unternehmens. Gleichzeitig sind sie eine teure, aber wertvolle Investition. Der Erfolg hängt einerseits davon ab, wie viel Erfahrung und Engagement die Mitarbeiter mitbringen. Andererseits muss die Geschäftsführung für eine kompetente technische Unterstützung sorgen. Doch genau an dieser Stelle tauchen die meisten Schwierigkeiten auf. Die Mitarbeiter müssen häufig für verschiedene Aufgaben mehrere Systeme teilweise gleichzeitig bedienen. Die Übersichtlichkeit leidet darunter, wichtige Daten gehen aufgrund von z.T. mehrfachen Medienbrüchen verloren bzw. werden verfälscht und es ist schwierig festzustellen, wer gerade die Verantwortung trägt. Jeder Prozess muss aktiv verfolgt werden und das bedeutet einen erheblichen Zeitaufwand.

„Reibungslose Prozessabläufe erhöhen die Zufriedenheit der Mitarbeiter und die Produktivität des Unternehmens.“

Flexible Prozesse und reibungslose Abläufe tragen einen wesentlichen Teil zum Geschäftserfolg bei. Mit dem Einsatz eines BPMS können Prozessabläufe aller Art unter ein Dach gebracht werden. Das System ermöglicht, die Prozesse auf Basis der vorhandenen Infrastruktur effektiv umzusetzen.

Es entsteht eine Brücke zwischen der Fach- und der IT-Abteilung. Der Prozessmanager kann die Informationen auf einfache Weise direkt kommunizieren, so dass der Informationsaustausch durchgängig und bidirektional funktionieren kann. Die Kommunikation erfolgt über ein webbasiertes Portal. Alle bereits vorhandenen Systeme können hier angebunden werden, so dass die Mitarbeiter immer und zeitnah den Zugriff auf notwendige Daten haben.

„Prozesstransparenz steigert die Qualität und Effizienz der Prozesse.“

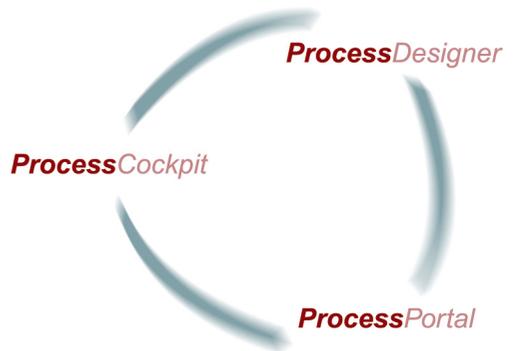
Gleichzeitig wird auf der Basis von unternehmensspezifischen Kennzahlen eine (bei Bedarf automatische) Überwachung angeboten. Es entsteht eine hohe Transparenz, so dass jederzeit erkennbar ist, welche Prozesse wie weit fortgeschritten sind und wie die Bilanz bereits durchgelaufener Prozesse aussieht. Durch einfache Modellierung in der grafischen Oberfläche lassen sich Änderungen schnell umsetzen. Die Veränderungen werden ohne Eingriffe in das System in das Portal übertragen, und die Mitarbeiter der Fachabteilungen können sofort mit den optimierten Prozessen arbeiten.

ProcessSuite

Die **imatics** *ProcessSuite ist ein pragmatisches Werkzeug, das den Einstieg in die automatisierte Prozesswelt erleichtert. Die *ProcessSuite zeichnet sich durch extrem kurze Einführungszeiten aus. Die gesetzten Ziele lassen sich schnell erreichen und man kann sich auf die wichtigen Themen konzentrieren. Durch die flexiblen Einsatzmöglichkeiten ist das Tool im ersten Schritt schnell dort integrierbar, wo es am dringenden benötigt wird. Weitere Potenziale entfalten sich schnell von alleine.

Das 1-Click-Publishing erübrigt die Notwendigkeit der Einbindung der IT auf den Ausführungsebenen. Der Prozessmanager kann jederzeit Änderungen vornehmen und diese auch in die Praxis umsetzen. Die Anbindung beliebiger Drittsysteme schließt Medienbrüche aus. Systeme verschiedener Art können zu einem Gesamtszenario verknüpft und die relevanten Informationen an den entsprechenden Stellen im Prozess ver- und bearbeitet werden.

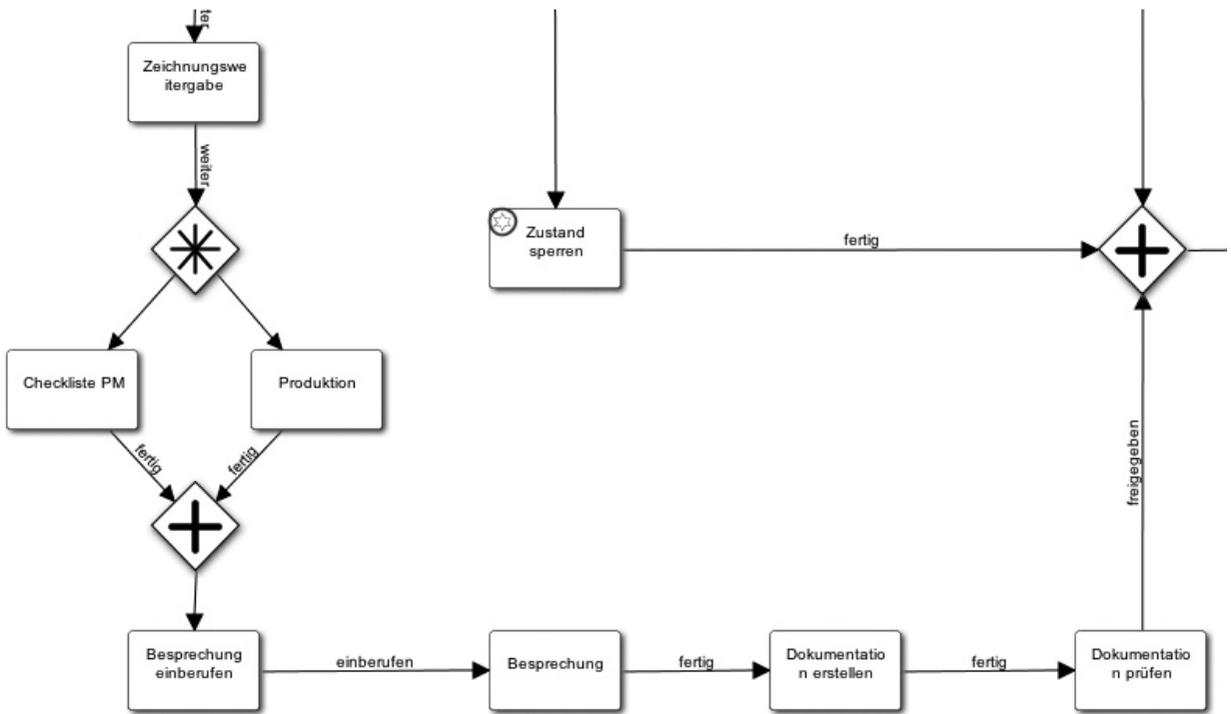
Eine detaillierte Dokumentation bietet eine hohe Transparenz und Nachvollziehbarkeit.



Mit Hilfe von Kennzahlen erhält man einen genauen Überblick über laufende und beendete Prozesse. Die daraus resultierenden Informationen dienen dem Verständnis und der Optimierung von Prozessabläufen.

Die flexible Anpassung an das Corporate Design des Unternehmens erhöht die Akzeptanz bei den Prozessbeteiligten. Eine intuitive Bedienung reduziert den Schulungsbedarf und erspart zusätzliche Kosten. Niedrige Lizenzpreise und kurze Turnaround-Zeiten sorgen für einen schnellen ROI.

Die **imatics** *ProcessSuite ist branchenneutral und prozesstypunabhängig. Ob im Service- und Verwaltungsbereich, bei Genehmigungs- und Integrationsprozessen oder unternehmensspezifischen Prozessen - die *ProcessSuite unterstützt das Tagesgeschäft in vielen Bereichen.



Die einzelnen Prozessschritte werden in einer grafischen Oberfläche per Drag & Drop modelliert und definiert. Die Notation ist an den Standard BPMN (Business Process Modelling Notation) angelehnt. In allen Prozessschritten besteht die Möglichkeit Aktivitäten, Variablen, Schwellwerte und Zuständigkeiten zu definieren. Zu jedem Zeitpunkt können beliebige Drittsysteme eingebunden werden. Mit einer flexiblen Darstellung ist es einfach, immer den Überblick zu behalten. Mit Farbmarkierungen werden sowohl die Zuständigkeiten der einzelnen Prozessschritte als auch die Nutzung von Daten visualisiert. Die wesentlichen Informationen sind jederzeit als Tooltip sichtbar.

Der Modellierer kann an verschiedenen Stellen Hinweise für den Benutzer hinterlegen. Hierdurch wird eine feingranulare Inline-Dokumentation erstellt, die benötigte Informationen für den Prozessbeteiligten genau an der richtigen Stelle verfügbar macht.

Die Veröffentlichung des Prozesses ist denkbar einfach: Mit nur einem Klick wird das Modell publiziert und damit in das Prozessportal übertragen (1-Click-Publishing). Im Anschluss kann der Prozess sofort ohne weitere Eingriffe in das System gestartet und nach der neuen Prozessdefinition ausgeführt werden.

The screenshot shows the imatics ProcessPortal interface. At the top left is the imatics logo, and at the top right is the ProcessPortal logo. Below the logos, the date and time 'di., 11.3.2008, 15:27:52 uhr' and the user 'Ino02 [abmelden]' are displayed. The main content area is titled 'IHRE AUFGABEN' and features a search bar. Below this is a table of tasks with columns for Prozess, Zustand, Zuständigkeit, Info, Priorität, and Start. The tasks listed are:

Prozess	Zustand	Zuständigkeit	Info	Priorität	Start
Support	Incident aufnehmen	incident	Festplatte macht Geräusche	optional	11.03.08 15:24
Support	Incident aufnehmen	incident	Computer startet nicht	optional	11.03.08 15:24
Support 1.4	Incident aufnehmen	incident	Drucker zieht kein Papier ein	hoch	11.03.08 14:48

Below the table, details for the selected task are shown:

- Prozessversion: 1
- Beschreibung: Probleme mit Office Dokument h2q.doc
- Stichlag: 12. März 2008
- Status: Offen

At the bottom, there is a pagination bar showing 'Anzeige-Optionen: 10 Einträge pro Seite' and '(Einträge 1 bis 4 von 4)'.

Das **imatics ProcessPortal** ist das Herz des Systems. In dem Portal werden die Prozesse ausgeführt und die Vorgänge dokumentiert. Die Mitarbeiter werden vom System durch die einzelnen Schritte geleitet, so dass die Aufgaben immer zum richtigen Zeitpunkt an der richtigen Stelle verfügbar sind. Dieses geschieht genau nach dem im *ProcessDesigner* erstellten Modell.

Die Mandantenfähigkeit ermöglicht eine personalisierte Sicht auf die Aufgaben und Prozesse. Umfangreiche Filter- und Sortiermechanismen helfen, den Überblick zu bewahren. Mitarbeiter können Aufgaben in ihre Verantwortung übernehmen und bei Bedarf wieder an die Gruppe übergeben. Reaktionen auf definierte Ereignisse und

vordefinierte Schwellwerte erlauben systemgesteuertes Eskalationsmanagement (z.B. per Mail, SMS etc.) sowie die automatische Ausführung weiterer Aktionen. Bei auftretenden Schief lagen werden die entsprechenden Stellen sofort alarmiert und somit weitere Prozessverzögerungen verhindert.

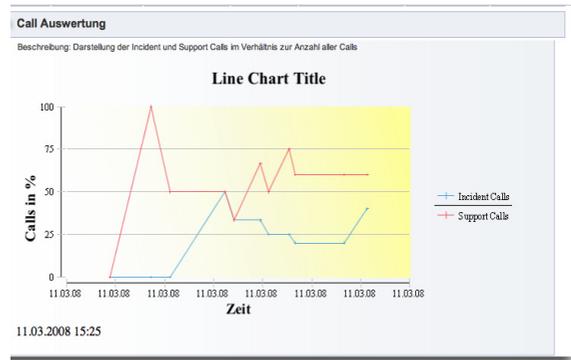
Die Portaloberfläche kann sehr schnell an das Corporate Design des Unternehmens angepasst werden. Andere Farben und Formen, ein anderes Logo oder auch die vollständige Integration in ein bestehendes Intranet führen zu einer niedrigen Lernkurve bei den Mitarbeitern und zu einer höheren Akzeptanz des neuen Systems.

Jeder Prozessschritt wird automatisch dokumentiert und kann im **imatics ProcessCockpit** verfolgt und nachvollzogen werden. Der Zugriff auf das *ProcessCockpit* kann benutzerspezifisch konfiguriert werden. So können neben den Prozessverantwortlichen auch andere Mitarbeiter bei Bedarf auf die Daten aus dem *ProcessCockpit* zugreifen. Die Ansicht und die Art der gelieferten Informationen kann dabei je nach Zuständigkeit variieren. So kann z.B. eine Servicekraft eine Sicht auf die Informationen erhalten, mit deren Hilfe sie Kunden am Telefon mit den wichtigsten Informationen unterstützen kann.

SUPPORT

Prozessschritt	Zuständigkeit	Status	Start	Durchlaufzeit	Version
Incident aufnehmen	incident	planmäßig	11.03.2008 15:24:49	00:00:42	1
Kosten: (€) 10,11					
Incident Calls					2
Support Calls					3
Alle Calls					5
Dokumentation: webreport_rubicon					
SR dokumentieren	support (sup01)	planmäßig	11.03.2008 15:24:48	00:00:45	1
SR dokumentieren	support (sup01)	planmäßig	11.03.2008 15:24:42	00:00:49	1
Incident aufnehmen	incident	planmäßig	11.03.2008 15:24:35	00:00:57	1
SR dokumentieren	support (sup01)	in Verzug	11.03.2008 15:24:28	00:01:04	1

Der Prozessverantwortliche hingegen kann den gleichen Prozess in einer Sicht sehen, die ihm mögliche Optimierungspotenziale aufzeigt und die Geschäftsführung wiederum kann sich in einer konsolidierten Ansicht nur die strategisch wichtigsten Informationen anzeigen lassen.



Eine aussagekräftige Darstellung ermöglicht es, gezielt in jeden Schritt einzugreifen und den Vorgang in die richtigen Bahnen zu lenken. Die prozessspezifischen Kennzahlen erlauben neben der Beobachtung von Zeiten und Kosten die Analyse beliebiger Informationen, die im Verlauf des Prozesses entstehen. Der Werdegang von Daten und Informationen kann auf inhaltlicher Ebene bei Bedarf bis ins Detail nachvollzogen werden.

Frei konfigurierbare grafische Darstellungen visualisieren beliebige Korrelationen der Daten sowohl abgeschlossener wie auch noch laufender Prozesse auf einen Blick. Unregelmäßigkeiten können so schnell geortet und behoben werden. Die Potenziale für eine mögliche Prozessoptimierung werden schnell erkannt und können im *ProcessDesigner* leicht umgesetzt werden.

Die **imatics** **ProcessSuite* bietet auf der technologischen Seite eine große Offenheit. Mit Java-, XML- und Web-Technologien fügt sich diese Lösung in jede vorhandene IT-Infrastruktur ein. Vorhandene Application Server und Datenbanken können genutzt werden, um die **ProcessSuite* in die existierende Umgebung zu integrieren.

Lösungen stehen im Vordergrund. Standards werden deshalb nur dort implementiert, wo sie benötigt werden. In einem kontinuierlich Prozess werden die potenziellen Standards im BPM-Umfeld beobachtet und auf Eignung zum Einsatz in der **ProcessSuite* geprüft.

Mit Hilfe einfach anzubindender Plugins kann die **ProcessSuite* an verschiedenen Stellen ergänzt werden. Ob Schnittstellen zu Drittsystemen, die Anbindung von Datenquellen oder andere IT-gestützte Aktionen, ob Regeln für automatische Entscheidungen oder sonstige Abläufe: Ein einheitlicher Mechanismus vereinfacht den Umgang an den IT-Schnittstellen und alle Anforderungen können ohne Limitierungen umgesetzt werden.

Umfangreiche Szenarien können so aufgebaut werden, ohne sich in der Komplexität

der EAI- und Integrationswelt zu verlieren. Eine sehr übersichtliche, beliebig definierbare Parametrisierung mit einer detaillierten Inline-Dokumentation führt auch bei schwierigen Sachverhalten nicht zur Verwirrung. Die Dinge bleiben durchschaubar, Fehler werden minimiert und es werden schnell Ergebnisse produziert.

„Die Integration von Dateninseln hilft bei der Konsolidierung der IT-Landschaft“.

Im Zeichen der Servicorientierung sind alle Integrationskomponenten miteinander kombinierbar. Mit Hilfe von WebServices wird die **ProcessSuite* bei Bedarf ein integraler Bestandteil anderer Anwendungen. Tools aus verschiedenen Anwendungsbereichen können somit kombiniert und eng miteinander verwoben werden.

Mit wenig Aufwand lassen sich das *ProcessPortal* und das *ProcessCockpit* in ein vorhandenes Intranet visuell und funktional einbinden. Bestehende Directories wie z.B. LDAP oder ADS können für die Benutzerverwaltung integriert werden und über Single-Sign-On fügt sich die **imatics** **ProcessSuite* nahtlos in existierende IT-Szenarien ein. Und das alles mit sehr kurzen Projektlaufzeiten.

Das Thema des BPMS ist noch neu und niemand kann derzeit vorhersagen, was in der Zukunft kommen wird und welche Entwicklungswege eingeschlagen werden.

Bei der **imatics **ProcessSuite*** gibt es neben den Diskussionen um Features, Module und technische Fähigkeiten einige Ansprüche, die auch für die Zukunft beibehalten werden: Einfachheit, Pragmatismus, Flexibilität und Entwicklungsgeschwindigkeit.

„Der innovative Ansatz der imatics **ProcessSuite* sorgt für schnellen Erfolg“.

Bei einem so leichtgewichtigen und variablen Toolset wie der **imatics **ProcessSuite*** entstehen immer wieder Themen, die ausgebaut werden können: Ist es heute prozessorientiertes Projektmanagement, kann morgen das Thema prozessorientierte Anwendungsentwicklung als Schwerpunkt auf der Agenda stehen. Entsprechend dieser Themen werden sich auch die Möglichkeiten der **ProcessSuite* weiter entwickeln. Hier sind der Fantasie keine Grenzen gesetzt und die Einsatzbereiche der **ProcessSuite* sind sehr vielfältig und breit gefächert.

Doch in der Entwicklung müssen Grenzen gesetzt werden. Um nicht in die Gefahr der

Verschlimmbesserung zu kommen und das Produkt so kundennah wie möglich zu entwickeln, werden neben den Erkenntnissen aus dem Projektgeschäft und der Kundenkommunikation regelmäßig Studien und Umfragen durchgeführt. Auf diesem Wege werden Verbesserungspotenziale erkannt und die Entwicklung der **ProcessSuite* immer wieder den Markterfordernissen und Anforderungen angepasst.

Die **imatics **ProcessSuite*** wird auch in Zukunft ein einfach zu bedienendes Werkzeug bleiben, mit dem die anstehenden Aufgaben und Herausforderungen im Umfeld der Prozessautomatisierung pragmatisch gelöst werden können.

„Mobile Endgeräte werden in Zukunft mehr und mehr fester Bestandteil von Prozessketten“.

Die **ProcessSuite* wird aber nicht nur auf der funktionalen Ebene vorangetrieben. Ein kontinuierlicher Innovationsprozess sorgt dafür, dass ständig neue Anwendungsbereiche und Szenarien geprüft und entwickelt werden. Aktuelle Projekte in den Bereichen CMS-Integration und mobile Prozesse sollen die **imatics **ProcessSuite*** in neue Bereiche führen.

Die **imatics** Software GmbH steht ihren Kunden mit Entwicklungen und Lösungen zur Unterstützung und Integration von geschäftsrelevanten Prozessen und Inhalten zur Seite. Mit der „reinerassigen“ BPMS Lösung **imatics** *ProcessSuite hat das Unternehmen sich einen souveränen Platz auf dem Markt erarbeitet. Eine konsequent pragmatische und einfach gehaltene Bedienung zeichnen diese Lösung in einer einzigartigen Art und Weise aus.

Ein kreatives, dynamisches und zuverlässiges Team sorgt stets für eine sehr hohe Kundenzufriedenheit. Eine kontinuierliche Zusammenarbeit und Wissenstransfer mit Hochschulen dient dem Innovationsprozess.

Die jahrelangen Erfahrungen in den Bereichen Geschäftsprozessmanagement und Content Management, der Entwicklung von Individualsoftware sowie der Aufbau von leistungsfähigen Support-Strukturen haben das Imatics Team zu einem kompetenten Partner für seine Kunden wachsen lassen.



imatics Software GmbH
Glienicker Straße 1e
14612 Falkensee
tel +49(0)3322/42140-50
fax +49(0)3322/42140-55
www.imatics.de
www.ProcessSuite.de
process@imatics.de