



Holger Schellhaas
evolvas solutions limited München

Abrufe: 1073
 Kommentare: 0
[Kommentar schreiben](#)

[Druckversion](#)

Business Process Management - ein Quantensprung in den Unternehmen

Holger Schellhaas

Dipl. Math. Holger Schellhaas ist Managing Director der evolvas solutions ltd. in München und seit Jahren als Berater für Prozessmanagement, Compliance und IT Governance aktiv. Gemeinsam mit Software-Partnern und Systemintegratoren realisiert evolvas innovative BPM-Lösungen im SAP- und Microsoft-Umfeld bei Dienstleistern, Energieversorgern und mittelständischen Industrieunternehmen.

Die zentrale Frage der meisten BPM-Interessierten lautet wohl: Was bringt mir BPM? In diesem kompakten Kommentar fasst Holger Schellhaas die Potentiale von BPM vor allem im technischen Bereich zusammen.

Trotz Rationalisierungstendenzen und Kosteneinsparungen - es gibt sie doch noch: **die Innovation**. Der Grundgedanke des Business Process Management - BPM - ist allerdings nicht neu: Es ist wohl unstrittig, dass ein Unternehmen, ein Geschäftsbereich oder ein Team effektiver und effizienter arbeiten kann, wenn es seine Prozesse optimiert. Die Kunst ist es, die analysierten und modellierten Prozesse in praktikable und wirkungsvolle Lösungen zu überführen. Mit der durch die meisten Modellierungsprojekte erzeugten "Schrankware" kann man keine realen Prozesse optimieren. Viele abstrakte Prozessbeschreibungen liegen in Schubladen, weil die praktische Anwendbarkeit fehlt.

Das Neue an BPM ist, dass jetzt Lösungen verfügbar sind, die den Prozessanalysten bei der Analyse der Geschäftsvorfälle, beim Design **und** bei der Umsetzung in funktionierende Applikationen unterstützen, d.h. erfolgreiche BPM-Lösungen erreichen in der Praxis auch das Ziel, die Agilität und Performance zu verbessern. Bisher hat man immer nur über neue Applikationen geredet. Jetzt funktionieren sie auch. Ein strukturierter BPM-Ansatz stellt hierfür Methoden, Verfahren/Policies, Messgrößen und Software Tools bereit. Und jetzt kommt der entscheidende Kick: Erst durch Überführung der in Ablaufdiagrammen dokumentierten Teilschritte in Programmlogik und damit in eine von den Beteiligten für diese Geschäftsprozesse nutzbaren (Web-)Applikation wird der Effekt und ein ständiger Verbesserungsprozess im Tagesgeschäft wirksam.

Moderne BPM-Lösungen legen ein Netz von flexiblen, individualisiert angepassten Prozessen über die bestehenden ERP-, EDM- und CRM-Systeme und erlauben den Zugriff „on the fly“ auf die in dem jeweiligen Prozess-Schritt benötigten Daten - egal, in welchen Systemen diese vorgehalten werden. Das gelingt über geeignete Konnektoren und hochintegrative Komponenten, mit denen z.B. SAP R/3, AS 400 und MS Outlook/Exchange so integriert werden können, dass an den Arbeitsplätzen nur die Informationen bereitgestellt werden, die der Nutzer gerade braucht. BPM ist also kein eigenständiges IT-Systemkonzept, sondern eine Zusammenfassung und regelbasierte Steuerung von bereits vorhandenen Werkzeugen. Das neue Buzzword hierfür heißt „independant workflow“, d.h. durch Separation der Geschäftslogik von den Unternehmensdaten erfolgt die Steuerung völlig unabhängig von „festverdrahteten“ Workflow-Funktionalitäten innerhalb der datenführenden Applikationen.

Ein Beispiel soll dies verdeutlichen: In dem von uns begleiteten BPM-Projekt der Stadtwerke München ging es darum, eine transparente und qualitativ hochwertige Ausrichtung der Kundenprozesse zu realisieren und gleichzeitig die "CostToServe", d.h. die Prozesskosten zur Bereitstellung der Dienstleistungen im Service Center, deutlich zu senken:

- **Ganzheitliche Definition der Customer Care-Prozesse**

Ergebnis dieses BPM-Schrittes war ein aggregiertes unternehmensweites Prozessmodell mit Input-, Output- und Schnittstellendefinition zu den übergeordneten Geschäftsprozessen und zum externen Überlauf-Call-Center. Alle

Community

[Neu registrieren](#)

Werbung



Jetzt einkaufen!



[Wege zum Ziel.](#)
[Goldratt's Theory of](#)

 Uwe Löbel
 Nur EUR 44,95!

Information

Prozesse zum Kampagnen-, Kontakt-, Vertrags-, Abrechnungs-, Forderungs- und Beschwerdemanagement wurden in Handlungsanweisungen klar beschrieben und für die spätere Leistungserbringung „umsetzungsreif“ dokumentiert.

- **Prozesskosten und Kundenzufriedenheit**

Durch die etablierte Lösung wurde z.B. eine Reduktion des Anrufvolumens um 19%, eine Verkürzung Einarbeitungszeit um 37% und eine Verkürzung der Bearbeitungszeit pro Geschäftsfall um 32% erreicht. Als Novum in der Branche wurde eine Prozesskostenrechnung zur transparenten Aufbereitung der Kosten zu den einzelnen Geschäftsprozessen auf Basis einer Business-Intelligence-Lösung mittels OLAP Cubes etabliert. Und es wurde ein funktionierendes Beschwerdemanagement bei Kundenwechselrate von unter 2% umgesetzt.

- **Prozessqualität und Leistungstransparenz**

Die Anwendungs-Integration erfolgt durchgängig mit speziellen Interface-Prozesselementen über Webservice und XML-Protokolle, in denen jeweils „on demand“ die Kommunikation mit den datenführenden Systemen geregelt wird. Die durch das ERP-System - hier SAP IS-U - angebotenen Standard-Masken wurden durch einen prozess-orientierten Bildschirmdialog ersetzt. Über „Realtime-SLA-Monitoring“ besteht für das Management der Stadtwerke zu jeder Zeit die Möglichkeit, die kritischen Leistungsdimensionen Qualität, Quantität, Zeit, Kosten, Produktivität und Service einzusehen und somit zeitnah zu agieren und reagieren.

Innovative BPM-Lösungen nutzen die „Service Oriented Architecture“ (SOA), um Standardprozesse qualitativ hochwertiger, preisgünstiger und flexibler zu organisieren. Das große Ziel ist eine an den Geschäftsprozessen ausgerichtete IT-Infrastruktur, die schnell auf veränderte Anforderungen reagiert. Schlüssel zum Erfolg auf der technischen Seite sind allgemein zugängliche Standards wie Java, XML und Web-Services, über die die Verbindung und Integration unterschiedlicher Technologien erst möglich wird. Soll BPM/SOA Unternehmen agiler machen, muss immer eine Prozessbetrachtung am Anfang stehen, darin sind sich alle Experten einig. Und je rascher sich die Anforderungen verändern, desto mehr profitieren Organisationen von den Vorteilen einer gut implementierten Servicearchitektur.

Die großen ERP-Anbieter, allen voran SAP und Oracle, haben längst eine SOA-Roadmap für ihre Kernprodukte vorgelegt. Web Services - mittlerweile auch als Teil der „dot.net“-Strategie von Microsoft etabliert - erlauben erstmals eine wirklich offene Kommunikation zwischen unterschiedlichen Systemen und Anwendungen. Die Kommunikationsprotokolle sind lückenlos offen gelegt, über Standards wie XML wird die Programm-zu-Programm-Kommunikation umgesetzt.

Die beschriebene SAP IS-U Frontend-Lösung basiert auf dem BPM-Tool Xpert.ivy der SORECOgroup - einem Schweizer Allianzpartner der evoltas. Technische Details sind in der Software-Rubrik des BPM-Guide beschrieben: [Xpert.ivy 3.7](#). Ansprechpartner in Deutschland ist Holger Schellhaas - bei Interesse an einer Präsentation der Stadtwerke-Lösung oder bei Fragen zum Xpert.ivy-Einsatz - Kontaktdaten: Schmaedelstr. 20, 81245 München, +49-(0)170-2408570, hs@evoltas.de.

[[Kommentar schreiben](#)]



[Werbetexte](#)

[Werbeagentur
Hamburg](#)