



METASONIC

STRUKTURIERUNG DER UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION DURCH PROZESSMANAGEMENT



Dr. Albert Fleischmann, Gründer und Aufsichtsratsvorsitzender, der Metasonic AG



METASONIC

AGENDA

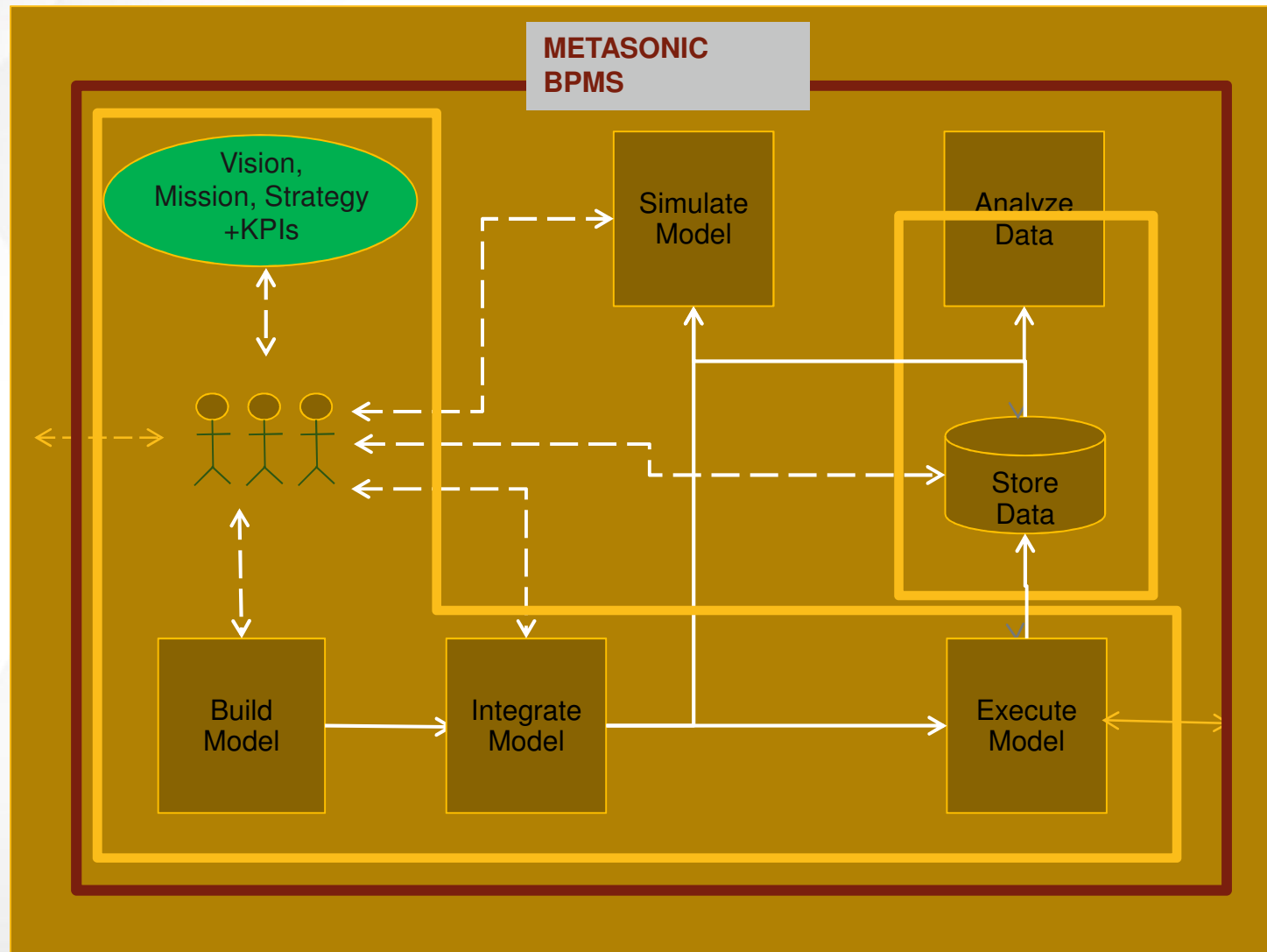
- **Agilitätszyklus**
- **Definition eines Prozesses**
- **Beispiel eines Prozesses**
- **Struktur von natürlichsprachlichen Prozessbeschreibungen**
- **Prozesse definieren heisst Kommunikationsverhalten beschreiben**
- **Einbettung in die Organisation**
- **Einbettung in die IT**
- **Werkzeuge**
- **Zusammenfassung**





METASONIC

DER AGILITÄTSZYKLUS





METASONIC

Organisation = Kommunikation

- Festlegen welches Mitglied einer Organisation welche Tätigkeiten ausführt.
- Die Kommunikation zwischen den Mitgliedern einer Organisation zu definieren um Tätigkeiten abzustimmen.
- Prozesse sind das Ergebnis der Zuordnung von Tätigkeiten zu Mitgliedern einer Organisation und die strukturierte Kommunikation zwischen ihnen.





METASONIC

WAS IST EIN PROZESS?

Wer macht **was** mit **welchen**
Informationen **wann** und **wo**?

Subjektorientiertes
Prozessmanagement

S-BPM



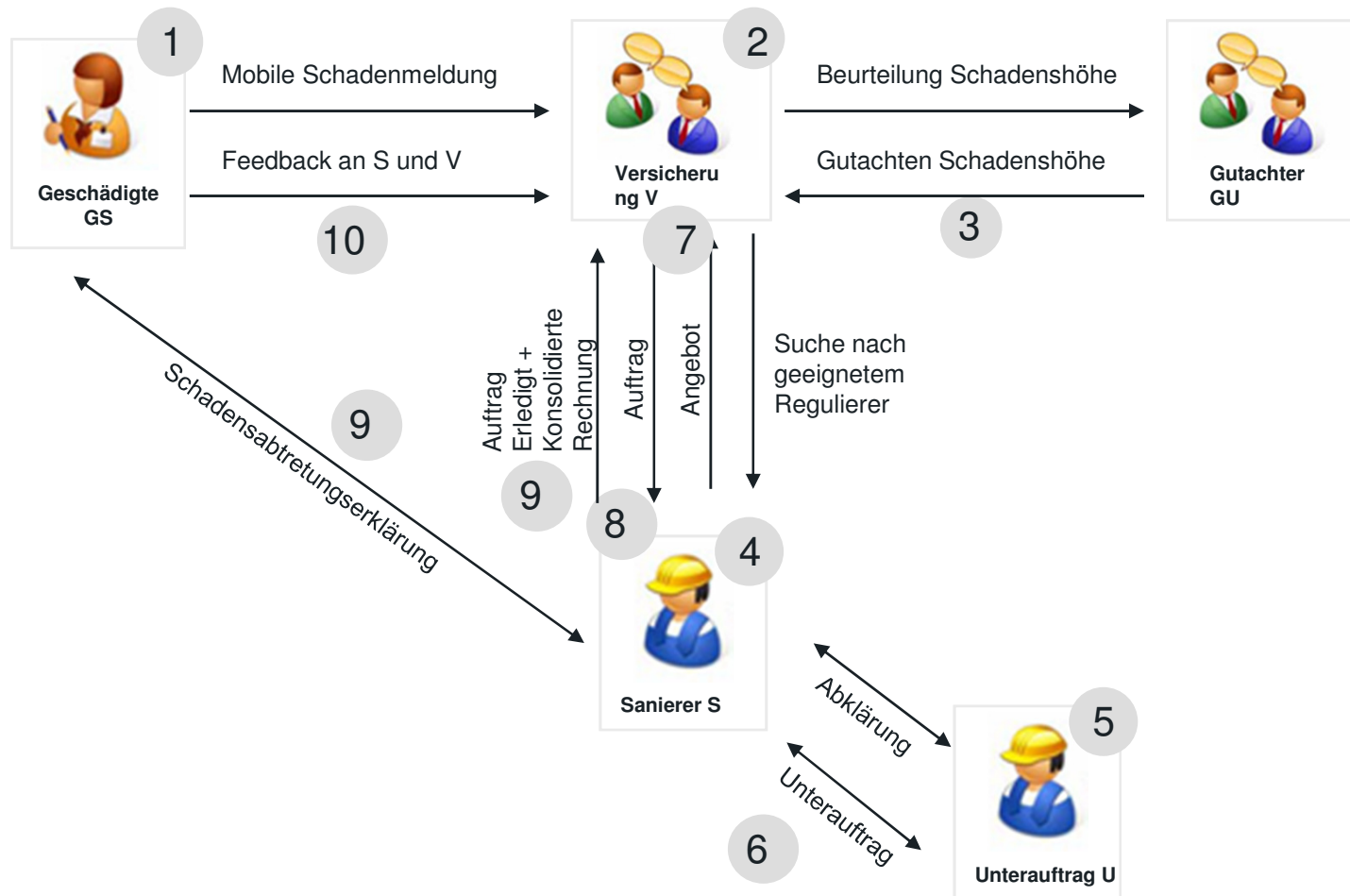
process. in tune.

Insurance Scenario for M34

Dr. Claus Ziegler, metris GmbH
Gerhard Held, SAP Research

TEXO Plenum, Dresden
04.-06. November 2009

Versicherungs-Szenario: Story Flow (Vorschlag)

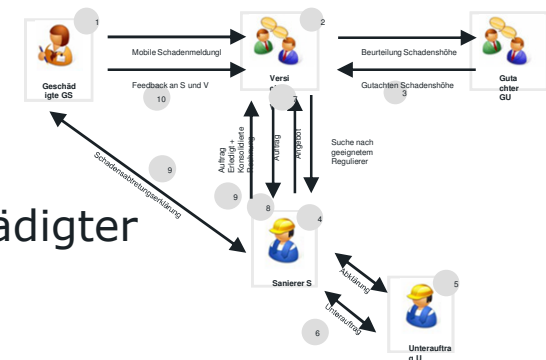


Schritt 1: Mobile Schadenmeldung

- Eine **berufstätige Frau** kehrt nach Hause zurück und stellt fest, daß aus dem Badezimmer Wasser in großen Schüben fließt, das bereits durch den Hausflur und von dort ins Wohnzimmer gelangt ist. Teppiche und der Parkettboden haben bereits Schaden erlitten.
- **Die Frau** leitet sofort 2 Dinge ein:
 - Sie **stellt** den **Hauptahn** ab, um den Schaden möglichst gering zu halten
 - Meldung (**melden**) **des Schadens** an die **Versicherung** per Smartphone (Download und Ausfüllen eines Standardformulars übers Web inklusive einiger Photos des Schadens)
- Die **Versicherung erhält** direkt die **Schadensmeldung** und kann Details ergänzen

Vorteile TEXO:

- Mobile Meldung des Schadens mit Standardformular
- Direkte online Verbindung von Versicherung und Geschädigter

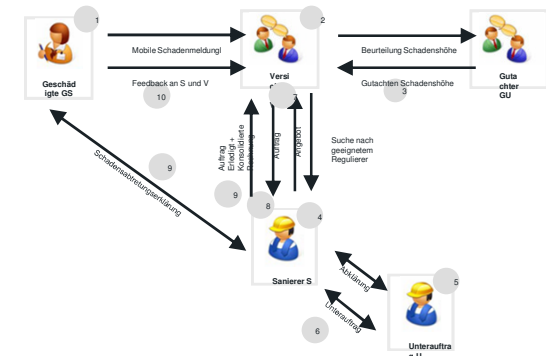


Schritte 2 & 3: Beurteilung und Gutachten Schadenshöhe

- Die **Versicherung** will die **Schäden** genauer **beurteilen** lassen als Anhaltspunkt für die Schadenshöhe.
- **Sie schickt** über das Internet der Dienste (=TEXO) einen **Schätzauftrag** an einen spezialisierten **Gutachter** für Haus- und Wasserschäden
- **Der Gutachter vereinbart** einen **Ortstermin** mit der **Geschädigten** und (**Gutachter**) **nimmt** die **Schäden** auf.
- **Der Gutachter schickt** sein **Gutachten** samt Photos der Schäden, geschätzter Schadenshöhe und Art/Reihenfolge der Reparaturempfehlungen über die TEXO Plattform (**an die Versicherung**)

Vorteile TEXO:

- Suche nach einem spezialisierten Gutachter mittels einer Ontologie für Gutachterklassifikation
- Online Gutachten, das direkt in den Workflow der Versicherung eingespeist wird (Anlage zum Schaden)

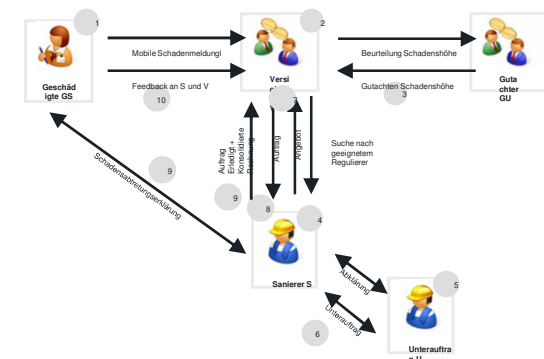


Schritt 4: Suche nach Sanierer

- **Die Versicherung** weiß über das Gutachten, welche Arbeiten zu vergeben sind und **sucht einen Sanierer**, der die verschiedenen Arbeiten abdecken kann. Dabei sind räumliche Nähe, Preis, bisherige Beziehungen und Beurteilung durch Kunden wichtige Kriterien.

Vorteile TEXO:

- Suche nach geeignetem Sanierer, der alle Schadenskategorien abdeckt mit Hilfe einer Ontologie für Regulierer.
- Beurteilungen/Ratings von Schadensregulierern durch Kunden („Community“ Aspekt des Internet der Dienste, Teil des Qualitätsmanagements der Versicherungen)

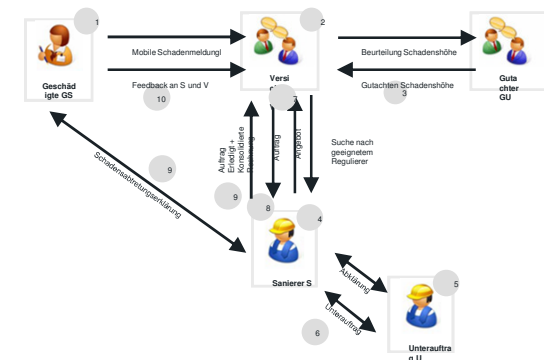


Schritte 7 & 8: Angebot und Auftrag

- **Der Sanierer** hat das gesamte Auftragsangebot durch eigene Leistungsangebote und Unterauftragsnehmer abgedeckt und **sendet** durch TEXO seinen **komponierten Auftrag an die Versicherung**
- Der komponierte Auftrag wird der Schadenabteilung übermittelt.
- **Eine Regelmaschine (bei der Versicherung) prüft** die **Konditionen** und der **Auftrag wird** an den **Sanierer erteilt**.

Vorteile TEXO:

- Komposition von Dienstleistungen durch Sub-Contracting
- Automatische Überprüfung der Konditionen durch Regelmaschine

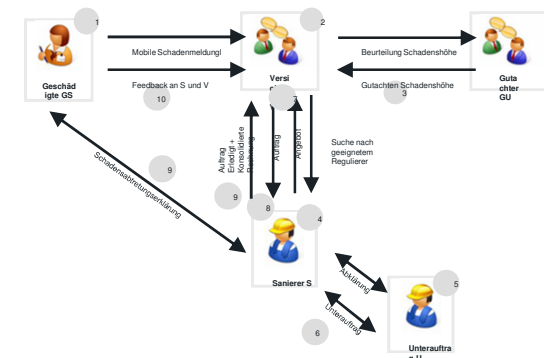


Schritt 9: Abtretung, Auftrag erledigt, Rechnung

- **Die Versicherung** fordert den **Sanierer** auf, direkt mit Ihr abzurechnen und **der Geschädigten** eine **Schadensabtretung zuzusenden**, die diese unterschreibt.
- Mittlerweile (Schritte 1-8) sind wegen der weitgehend automatisierten Vorgehensweise nur 2 Tage vergangen und der Sanierer bearbeitet die verschiedenen Schäden zügig in sinnvoller Reihenfolge (erst Trockenlegung, dann Bodenschäden, Wandschäden etc.). Der Arbeitsfortschritt wird durch Meldung per Smartphone in den Workflow der Versicherung eingespeist
- Der **Sanierer schickt** nach Abschluß der zügigen Arbeiten eine **konsolidierte Rechnung an die Versicherung**

Vorteile TEXO:

- Meldung des Arbeitsfortschritts durch mobile Endgeräte
- Konsolidierte Rechnungsstellung

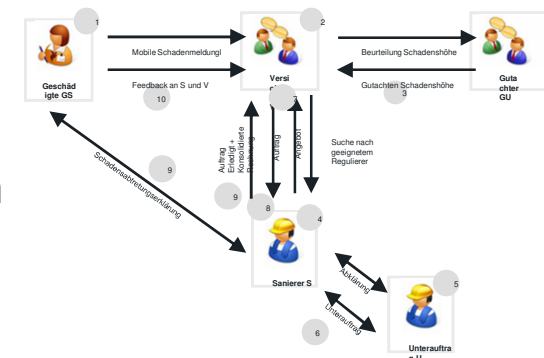


Schritt 10: Feedback an S und V

- Die **Versicherung** ist bestrebt, Ihren Service laufend zu verbessern. **Sie fordert** daher **die Geschädigte** auf, sowohl Ihre Leistung als auch die Schadensbearbeitung des Sanierers mit sowohl mit Schulnoten, als auch mit Freitext zu beurteilen.
- Die **Geschädigte beurteilt** den Service der Versicherung mit 1 und den des Sanierers mit 2. Als Freitext fügt Sie für den Sanierer an „Fugen der neuen Wandfliesen im Bad sind nicht gleichmäßig“.
- Die **Versicherung stellt** diese **Beurteilungen und Kommentare in Ihre Datenbank ein** und gibt dem Sanierer Zugriff auf die ihn betreffenden Daten.

Vorteile TEXO:

- Explizite Feedback Phase im TEXO Dienstleistungs-Lebenszyklus
- Möglichkeit, Feedback zur Erstellung eines verbesserten Angebots zu verwenden.





METASONIC

SATZTYPEN ZUR BESCHREIBUNG VON PROZESSEN IN NATÜRLICHER SPRACHE.

Subjekt führt eine Aktion auf einem Objekt aus.

Sie (die Frau) stellt den Haupthahn ab, um den Schaden möglichst gering zu halten.

Subjekt sendet eine Nachricht an ein Subjekt

(Die Frau meldet) Meldung des Schadens an die Versicherung per Smartphone.

Subjekt empfängt eine Nachricht von einem Subjekt

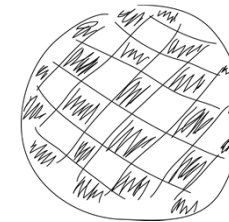
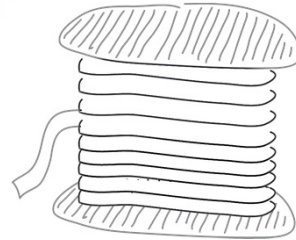
Die Versicherung erhält direkt die Schadensmeldung und kann Details ergänzen.





METASONIC

STANDBESTANDTEILE VON NATÜRLICHEN SPRACHEN



Max rollt den Ball.

Subjekt Predikat Objekt

S

P

O

Initiator einer Aktion

Aktion

Ziel der Aktion





METASONIC

KOMMUNIKATION ZWISCHEN SUBJEKTEN



Hilfe!!!!!!



Max schreit
Hilfe zu seiner
Mama

Max´ s Mama
hört den
Hilfeschrei
von Max

Subjekt + Prädikat + direktes Objekt + indirektes Objekt



Strategie:

- Warum gibt es einen Prozess?

Prozessmodell zur Umsetzung der Strategie:

- Wer tut was in dem Prozess?
- Was tut er?
- Mit was?
- Wann?

Subject

Predicate

Object

Story

Realisierung des Modells:

- Wo sind die , die in einem Prozess was tun?
- Mit welchen Hilfsmitteln wird das tun unterstützt?



METASONIC

Modell der Wirklichkeit

MODELLIERUNG





METASONIC

NATÜRLICHSPRACHLICHE BESCHREIBUNG EINES PROZESSES

Der Mitarbeiter beantragt eine Dienstreise.

Der Antrag wird vom Vorgesetzten geprüft, dieser informiert den Mitarbeiter über Genehmigung oder Ablehnung.

Der genehmigte Geschäftsreiseantrag geht an die Reiseestelle, die die Buchung übernimmt.

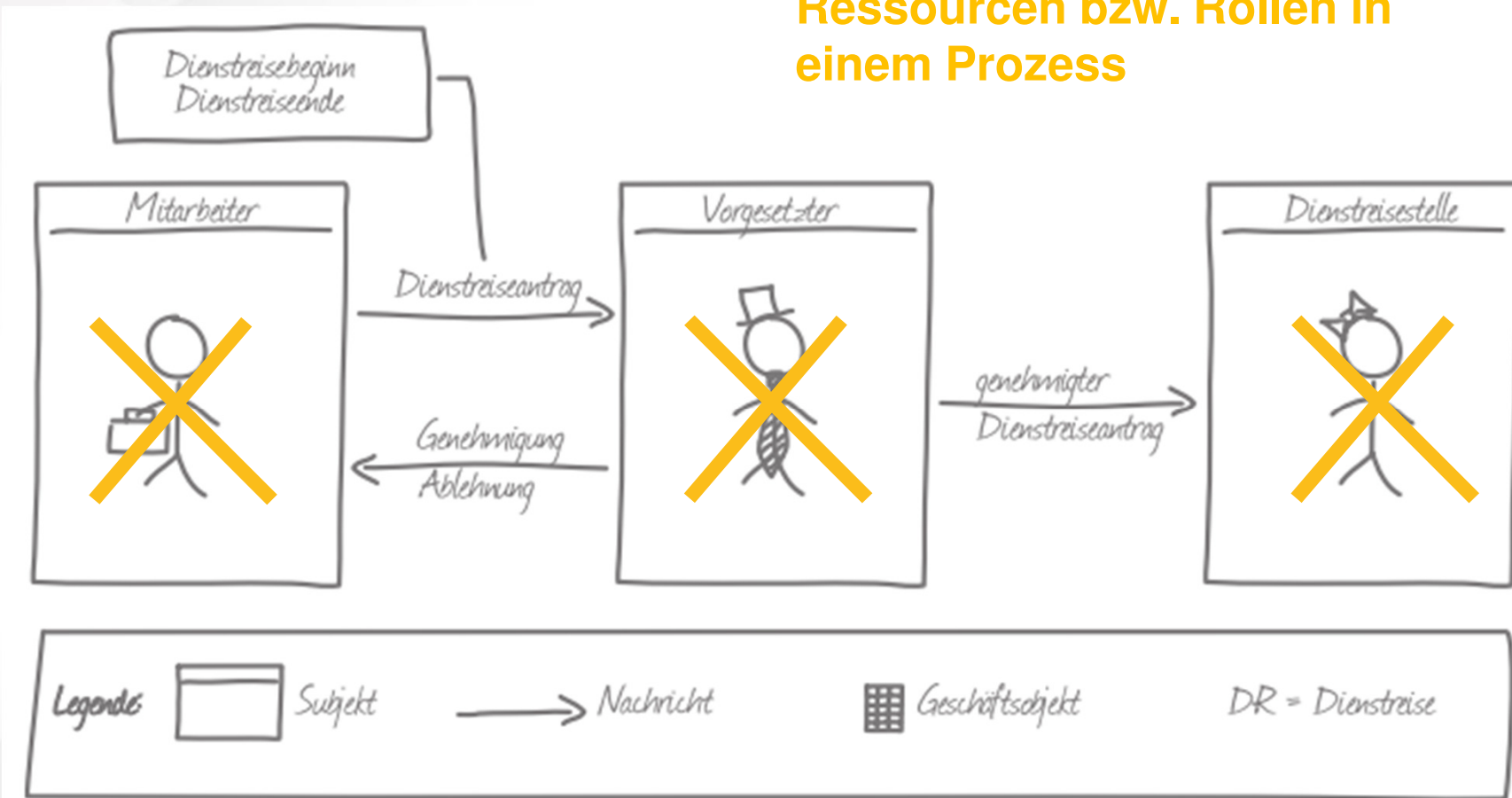




METASONIC

WER IST AN EINEM PROZESS BETEILIGT

Subjekte sind abstrakte Ressourcen bzw. Rollen in einem Prozess

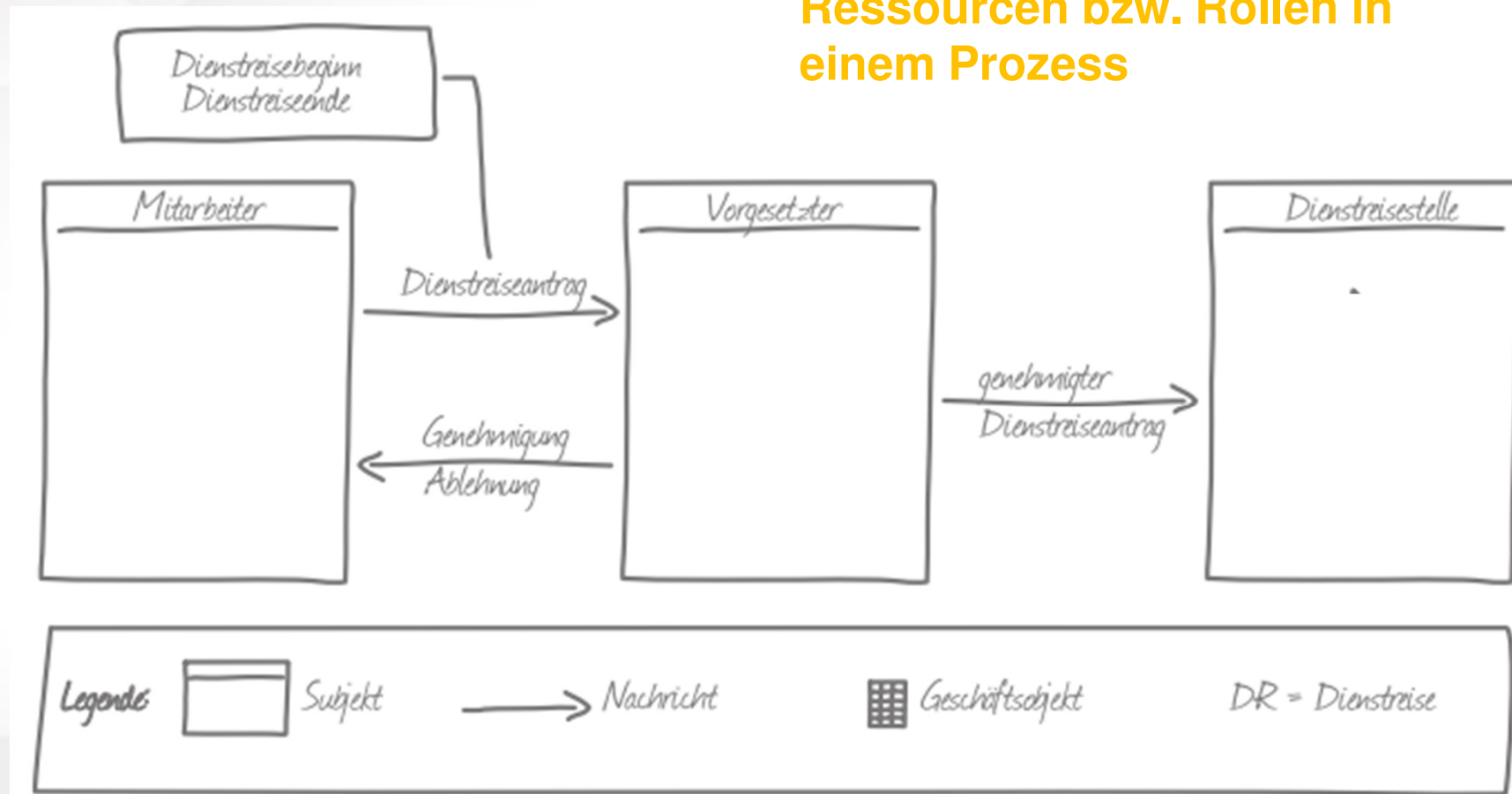




METASONIC

WER IST AN EINEM PROZESS BETEILIGT

Subjekte sind abstrakte Ressourcen bzw. Rollen in einem Prozess





METASONIC

VERHALTEN DES SUBJEKTS MITARBEITER

Tun



DR-Antrag ausgefüllt

Senden



(an Vorgesetzten) DR-Antrag

empfangen

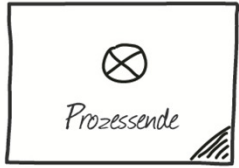


(von Vorgesetzten) Genehmigung

(von Vorgesetzten) Ablehnung



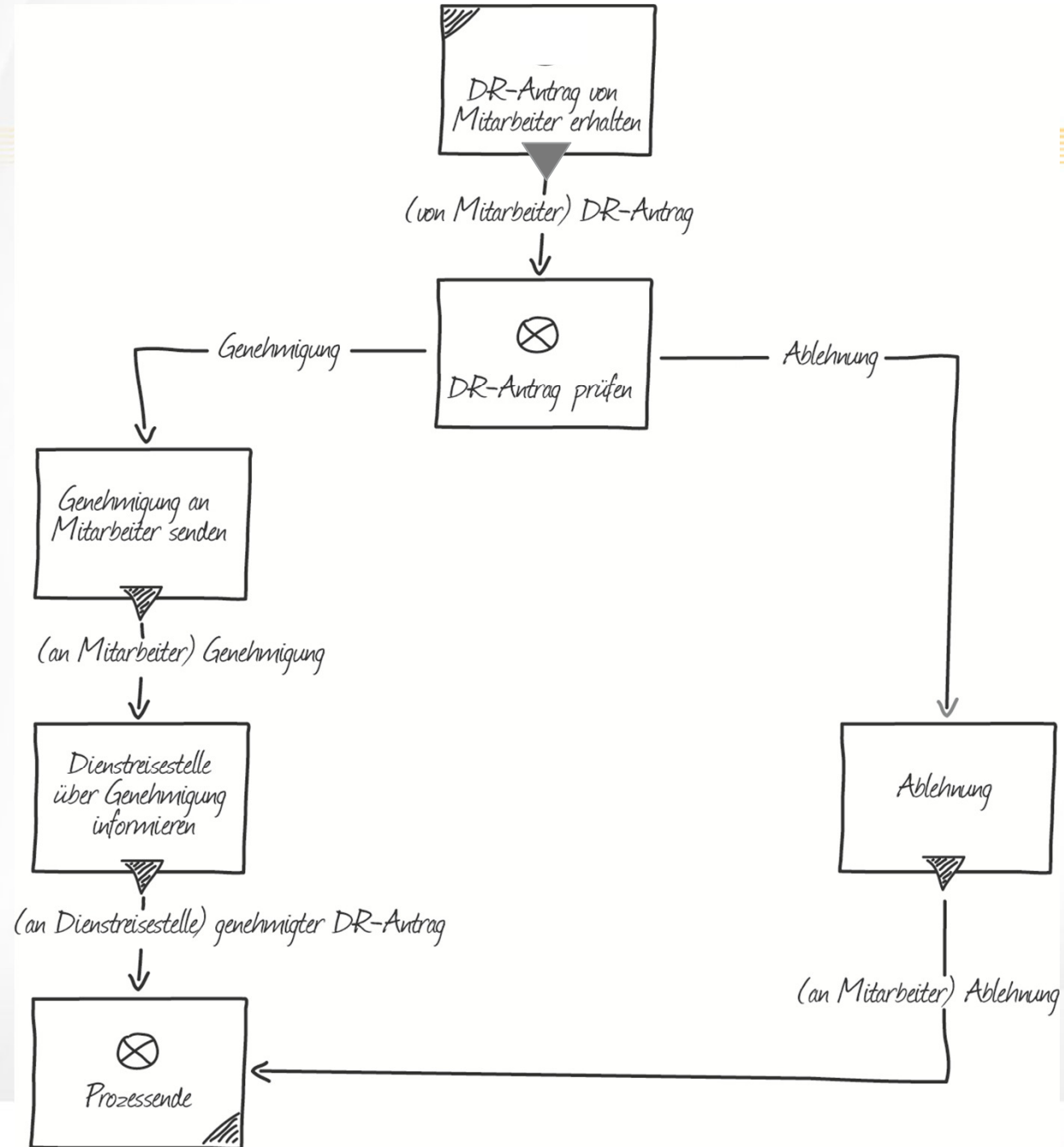
auf Dienstreise





METASONIC

VERHALTEN DES VORGESTZTEN



- **Dienstreiseantrag**

- Daten zum Antragsteller

- Name *Zeichen*
 - Vorname *Zeichen*
 - Personalnummer *Ganzzahl*

- Daten zur Dienstreise

- Beginn der Reise *Datum*
 - Ende der Reise *Datum*
 - Zweck der Reise *Zeichen*

-
 -
 -





METASONIC

Einbettung in die
ORGANISATION

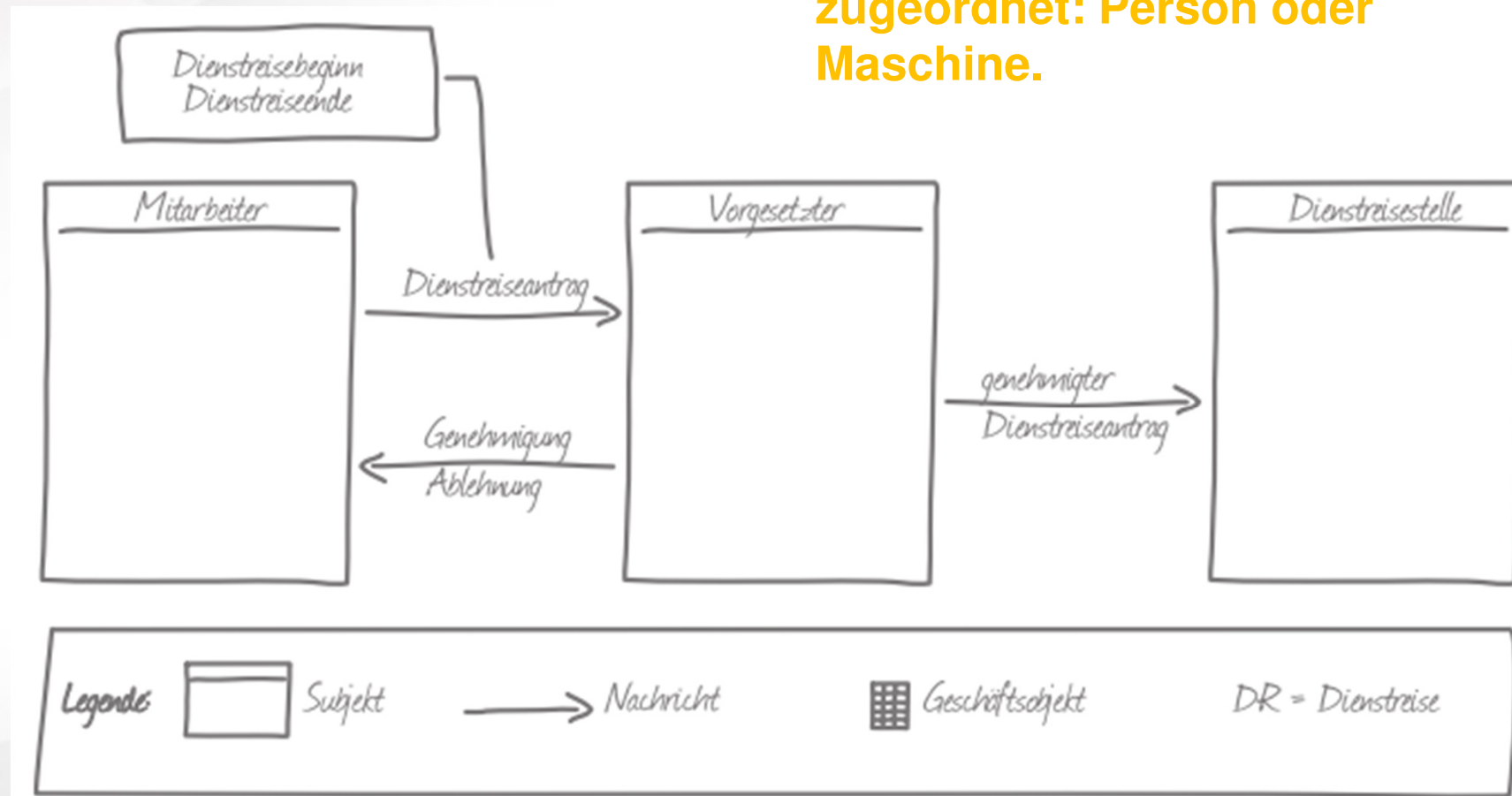




METASONIC

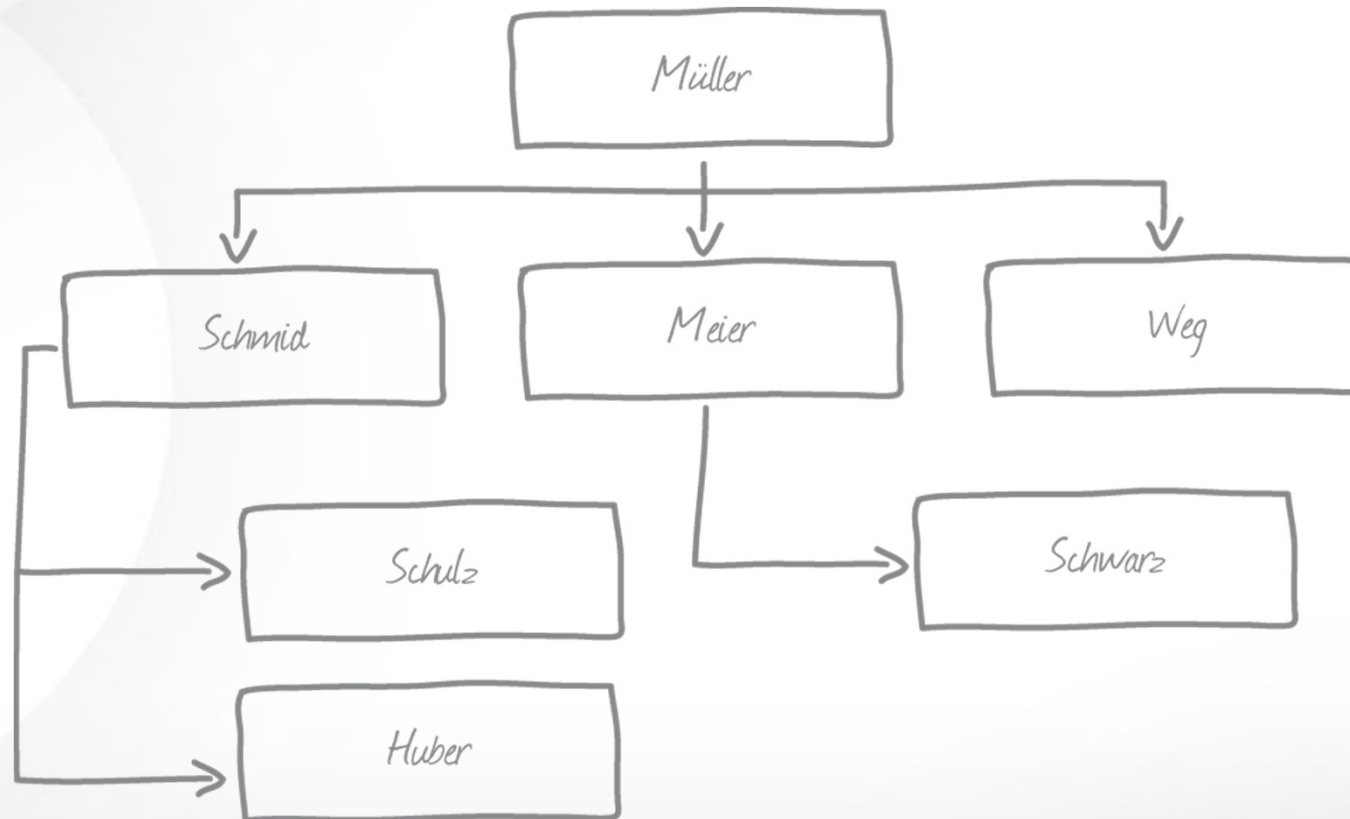
WER IST AN EINEM PROZESS BETEILIGT

Subjekten wird ein Akteur
zugeordnet: Person oder
Maschine.





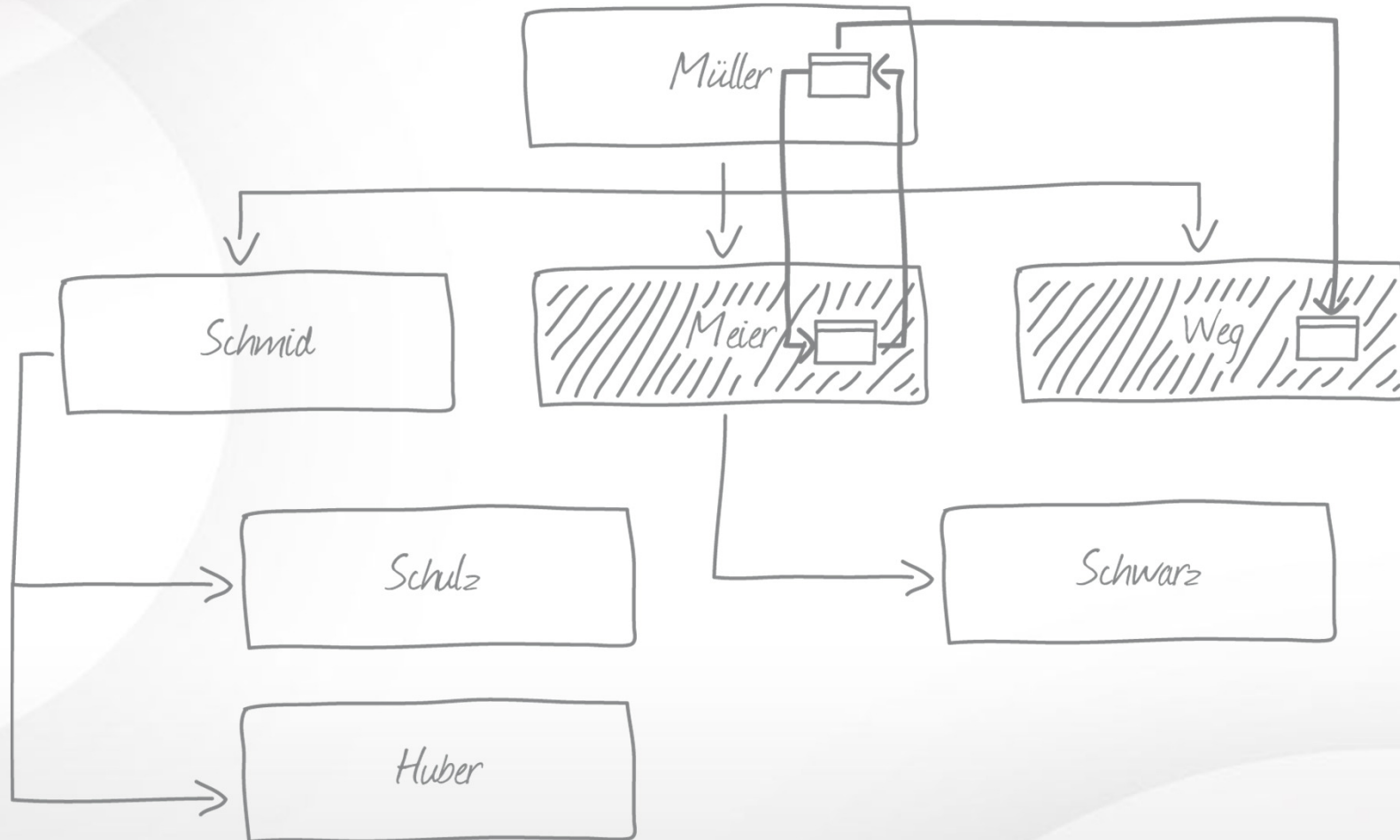
ORGANISATION





METASONIC

EINBETTUNG VON PROZESSEN IN DIE ORGANISATION





MEHRFACHEINBETTUNG

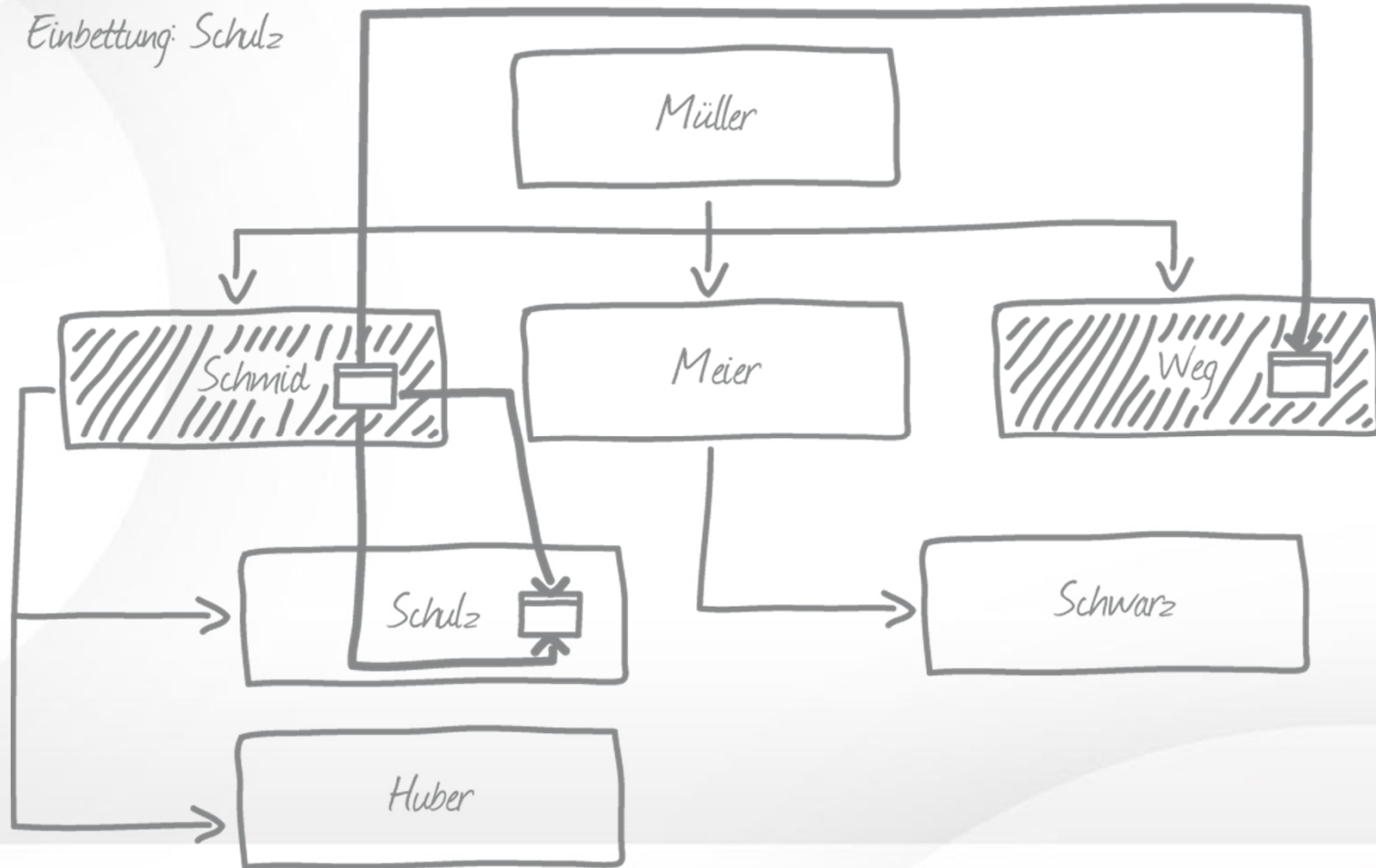
	Employee (Start subject)	Manager	Travel agency
Context: Schmid	Schmid	Müller	Weg
Context: Schulz	Schulz	Schmid	Weg
Context: Huber	Huber	Schmid	weg
Context: Meier	Meier	Müller	Weg
Context: Schwarz	Schwarz	Meier	weg





KONTEXT SCHULZ

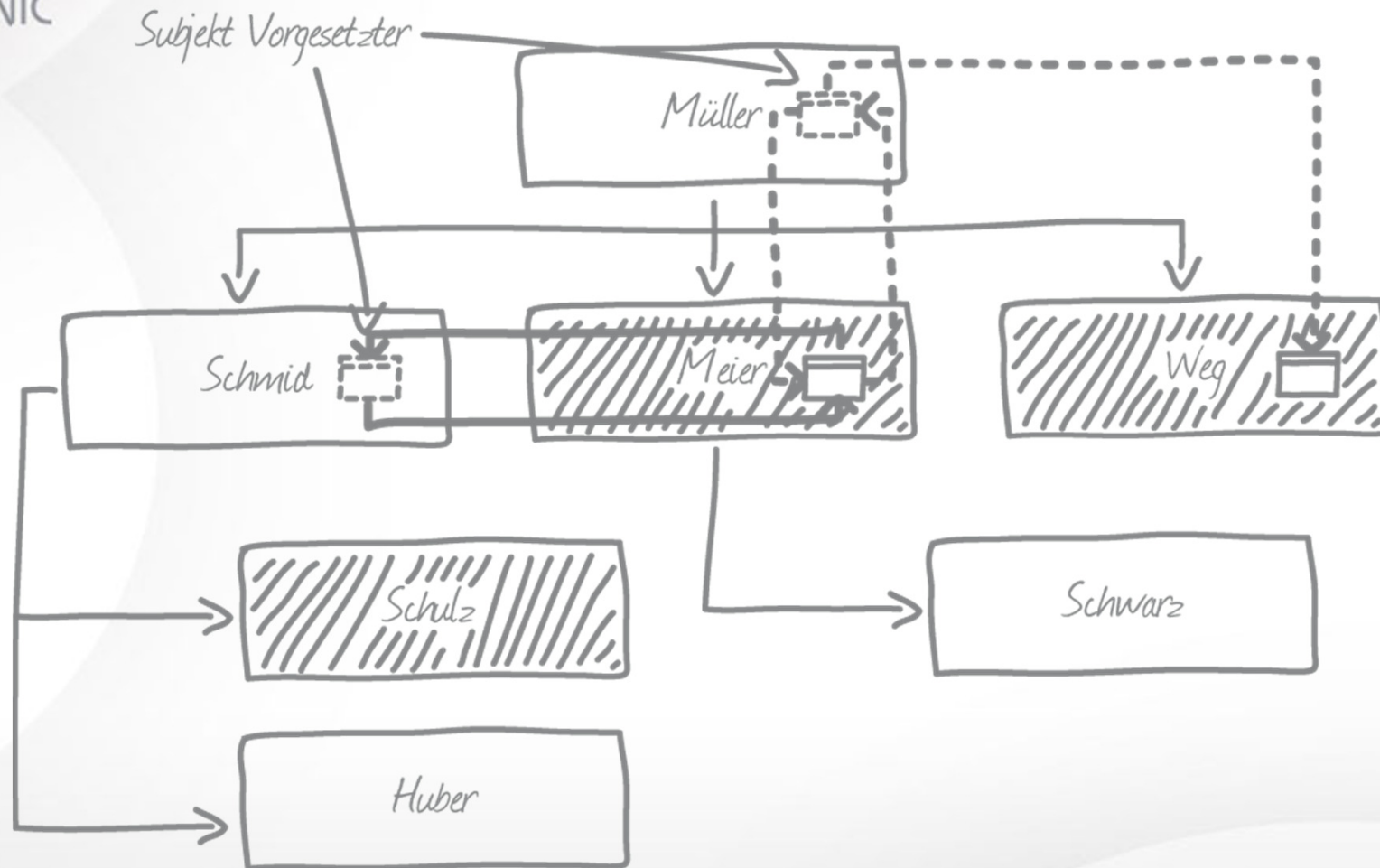
Einbettung: Schulz





METASONIC

ZUWEISUNG EINES SUBJEKTS ZU EINER GRUPPE





METASONIC

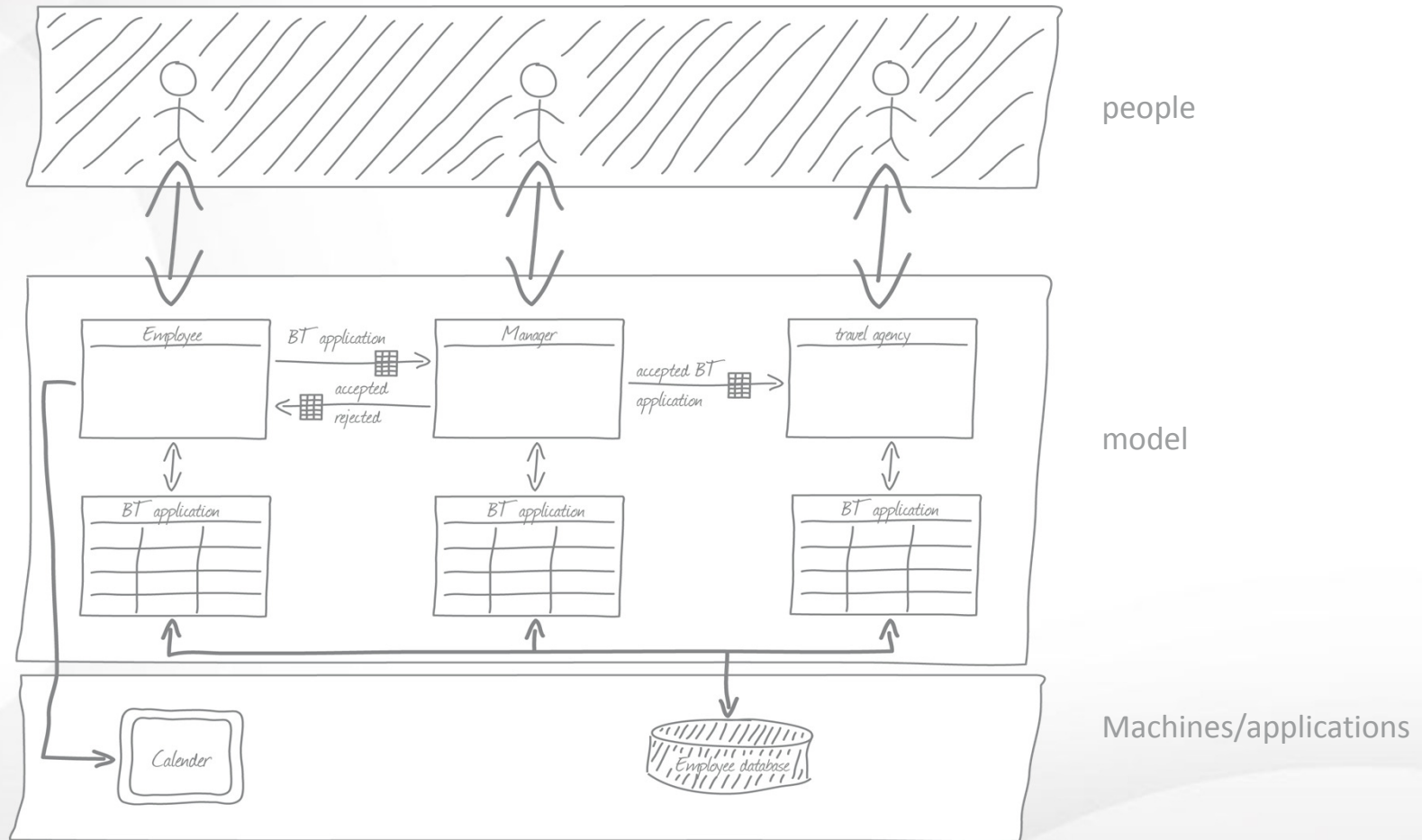
Embedding a model into reality
IT ENVIRONMENT





METASONIC

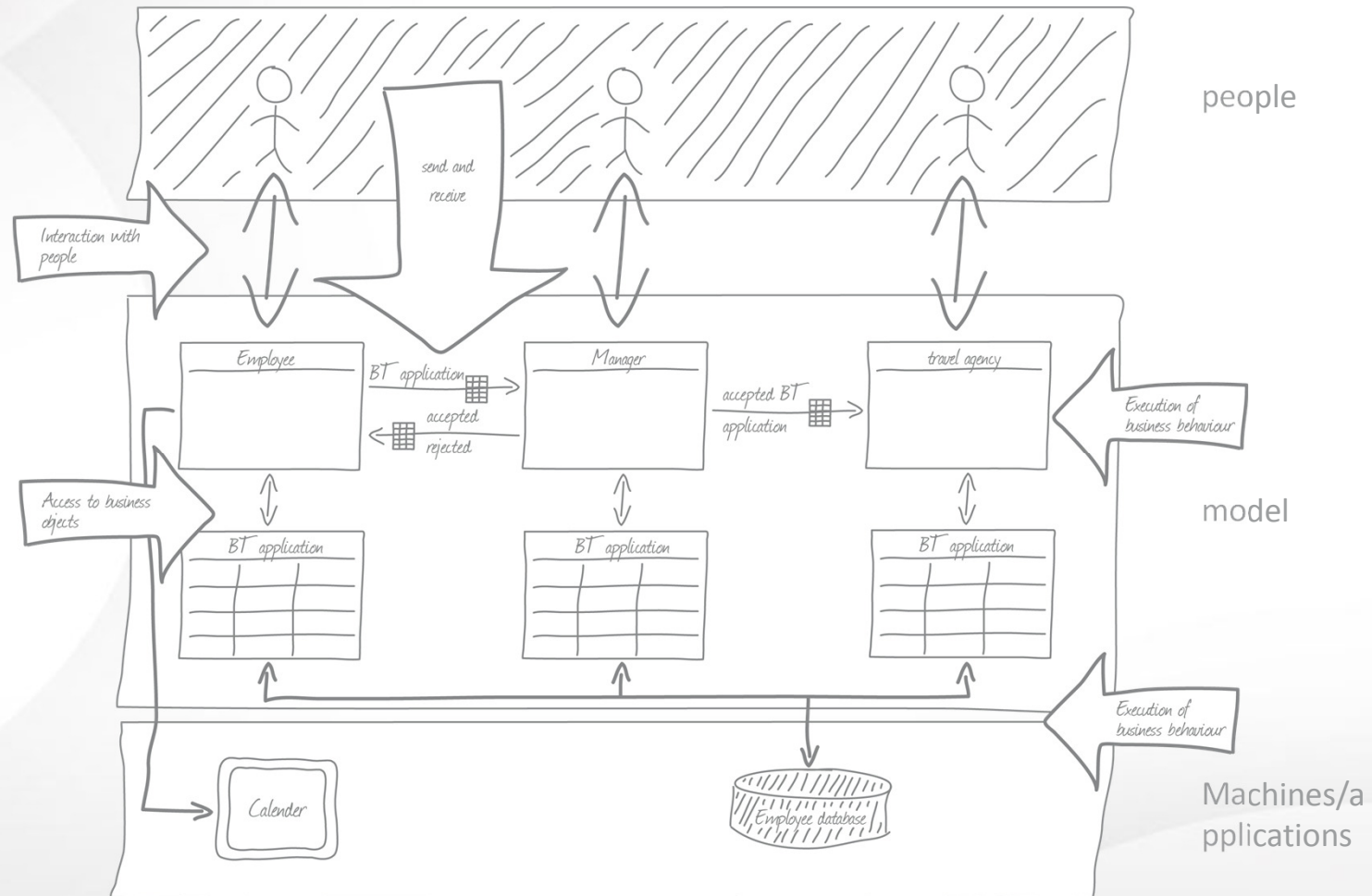
ADDING PEOPLE TO THE MODEL





METASONIC

IMPLEMENTATION ASPECTS OF S-BPM EXECUTION





METASONIC

WERKZEUGE ZUR AGILEN BESCHREIBUNG, IMPLEMENTIERUNG UND MESSUNG



process. in tune.



METASONIC

WERKZEUGKASTEN FÜR S-BPM

- **Beschreibung von Prozessmodellen**
 - Verhalten und Daten
- **Validierung und Testen der Prozessmodelle durch IT-gestütztes Rollenspiel**
- **Einbettung des Modells in die Organisation**
- **Einbettung von existierenden Anwendungen in das Modell**
- **Ausführung der Prozesse**
- **Überwachung der Prozessausführung und Speicherung der Ausführungsdaten**
- **Auswertung der Daten zur Erfolgskontrolle**

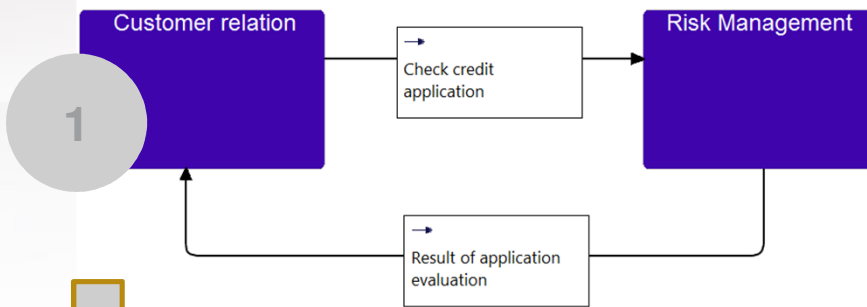




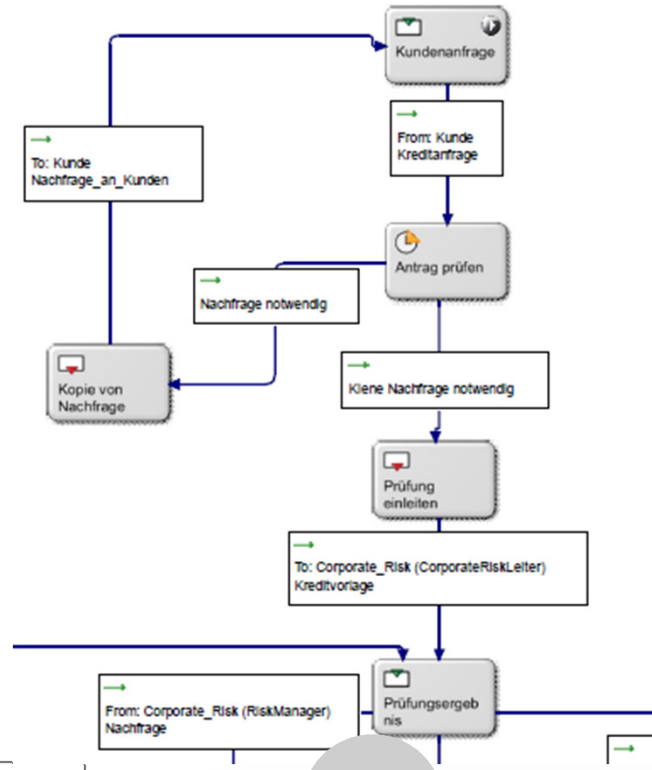
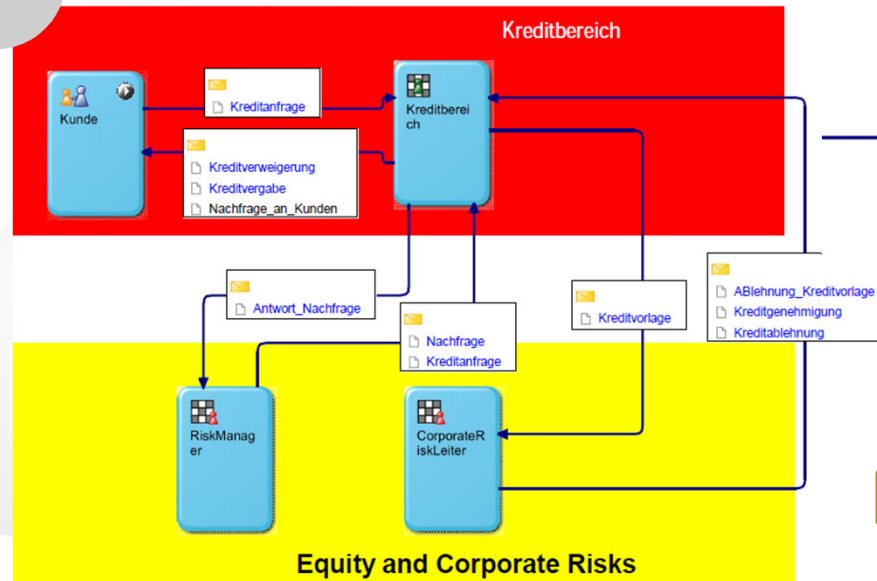
METASONIC

EXAMPLE: DESCRIPTION HIERARCHY

1. Processes and their relations



2. Subjects in a processes and their communication relations



3. Behaviour of a subject Send, receive, done.

Metasonic Flow - Windows Internet Explorer

http://localhost:8080/Metasonic_Flow/Portal.jsp

Favoriten Metasonic Flow

Prozess-Start Prozess-Hilfsmittel Prozess-Steuerung Attachments Kommentare Hilfe

Schulz Christoph Abmelden

Zurück Weiter

Dienstreiseantrag -> Mitarbeiter -> Erstellen des DR-Antrags

Titel: 27/05/2011 07:46 - Dienstreiseantrag
 Initiator: Schulz Christoph
 Datum: 27/05/2011 07:46
 Vertreter: --

Startzustand

Zustandsübergang

Erstellen des DR-Antrags erledigt

Im DR-Reiseantrag werden folgende Daten abgefragt:

Anwendung(en) Ablagen Attachments (0) Kommentare (0) Geschäftsobjekte (0) Parameter Instanzberichte Internes Verhalten

Aktionen der Ablage DR_Antrag (min. 0, max. 1): Neu Öffnen Bearbeiten Aktualisieren

Entwurf

Geschäftsobjekte 2.0

Angaben zur Person

Name ! Vorname ! Personalnummer !

Angaben zur Dienstreise

Beginn der Reise ! Ende der Reise ! Reisegrund !

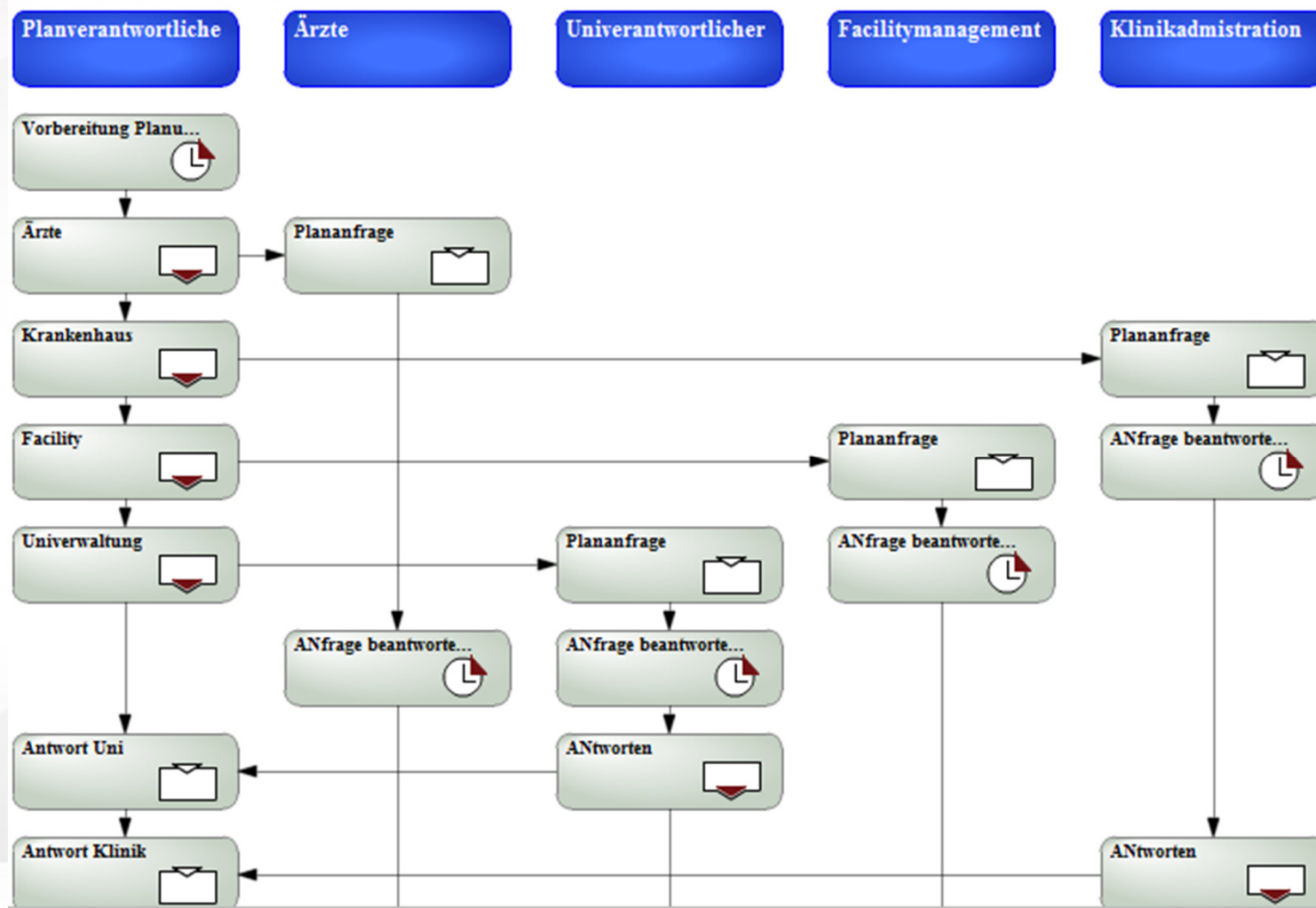
Speichern Zwischenspeichern Schließen

Fertig Lokales Intranet | Geschützter Modus: Inaktiv 100%



METASONIC

AUSFÜHRUNGSZUSTAND VON PROZESSEN





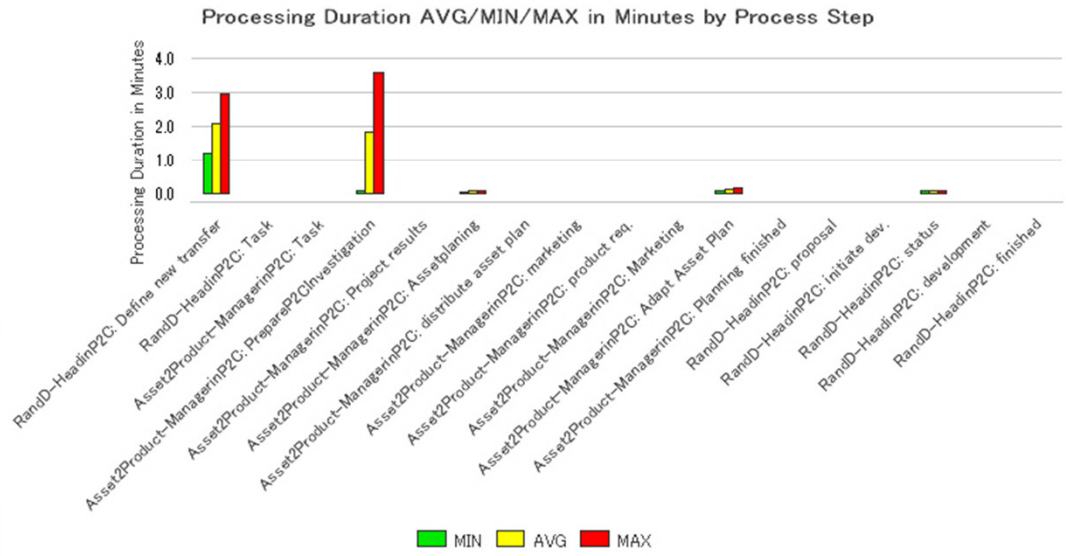
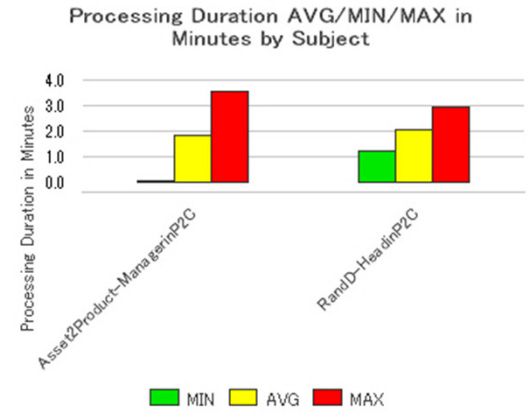
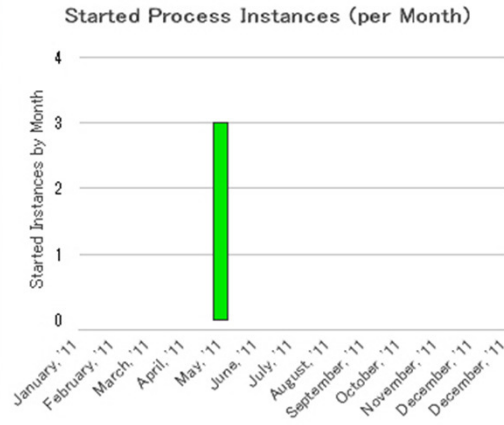
METASONIC

WARUM BETREIBEN WIR DEN AUFWAND????

- Man möchte seine wesentlichen Kennzahlen kennen
- Was muss besser werden?
- Haben Veränderungen was bewirkt?
- Messen von Kennzahlen darf nicht aufwändig sein



PROZESSLEITSTAND

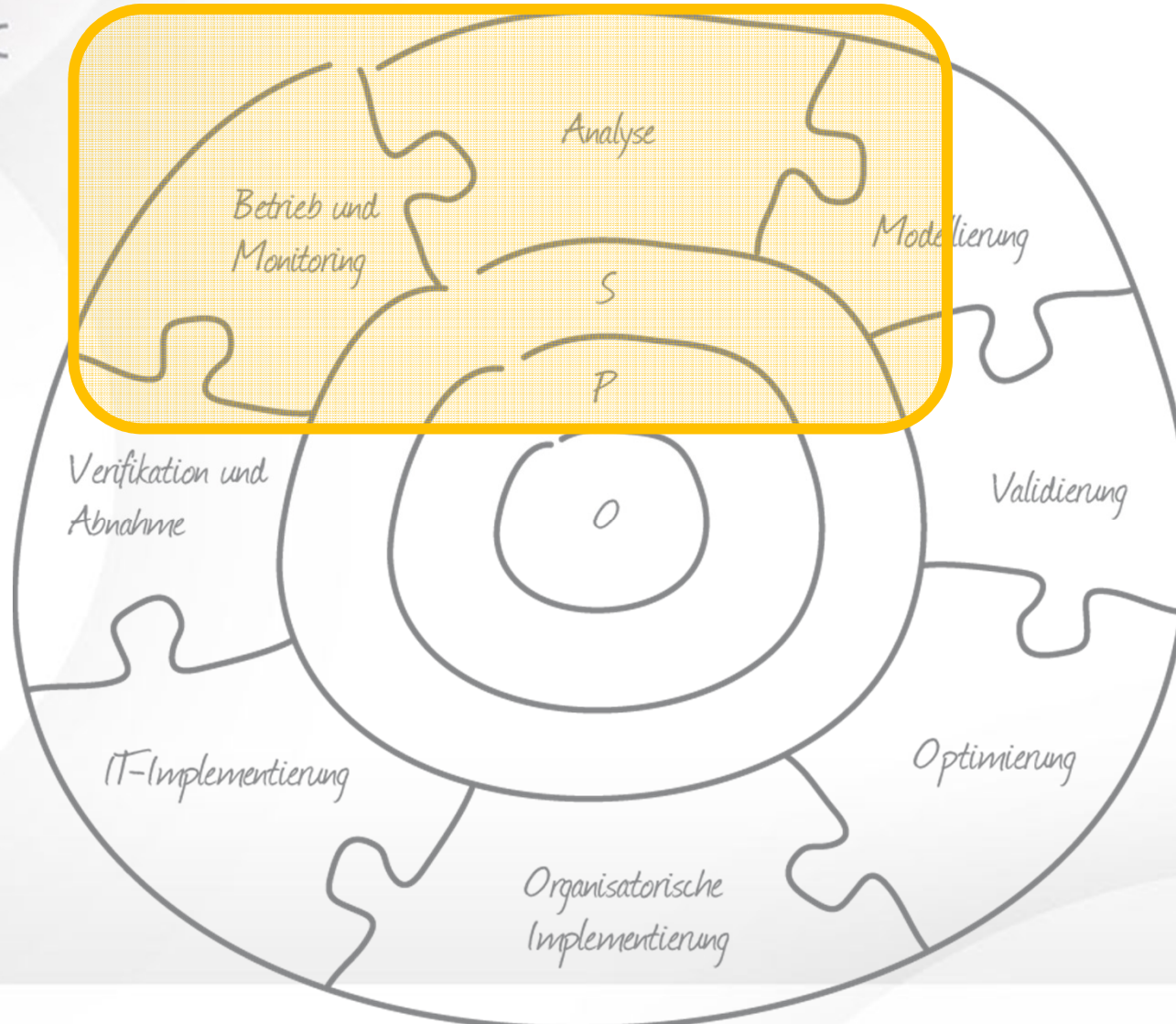


ID	PROCESS INSTANCE NAME	START	END	VAL MIN.	AVG MIN.	% AVG	
27	18/05/2011 08:27 - RandD-Project2Componen	05/18/11 08:27:44	05/18/11 08:43:16	✓	15.53	8.97	173.2%
41	05/18/2011 09:23 - RandD-Project2Componen	05/18/11 09:23:34	05/18/11 09:28:41	▶	5.12	8.97	57.1%
40	18/05/2011 09:17 - RandD-Project2Componen	05/18/11 09:17:08	05/18/11 09:28:30	✓	11.37	8.97	126.8%



METASONIC

VERBESSERUNGSKREISLAUF FÜR UNTERNEHMEN





METASONIC

Einordnung in die BPM Welt

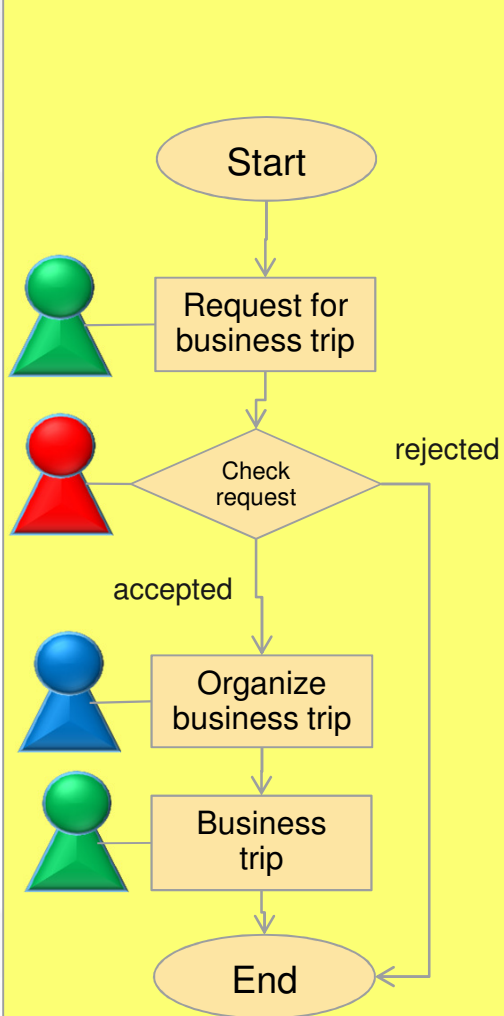


process. in tune.

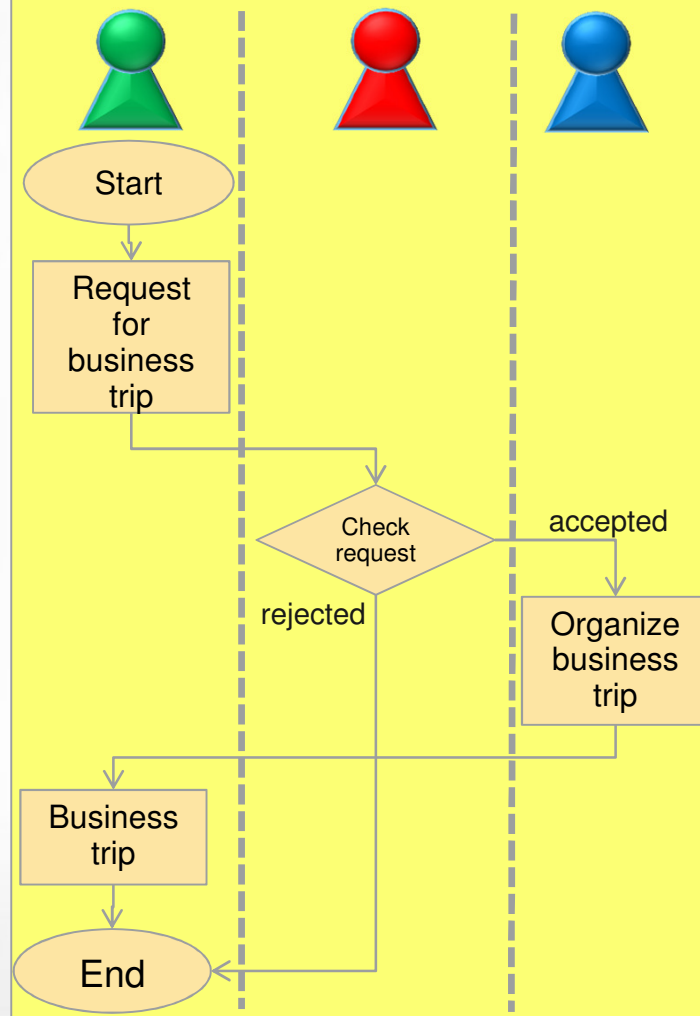


SUBJEKTE IN GESCHÄFTSPROZESSEN

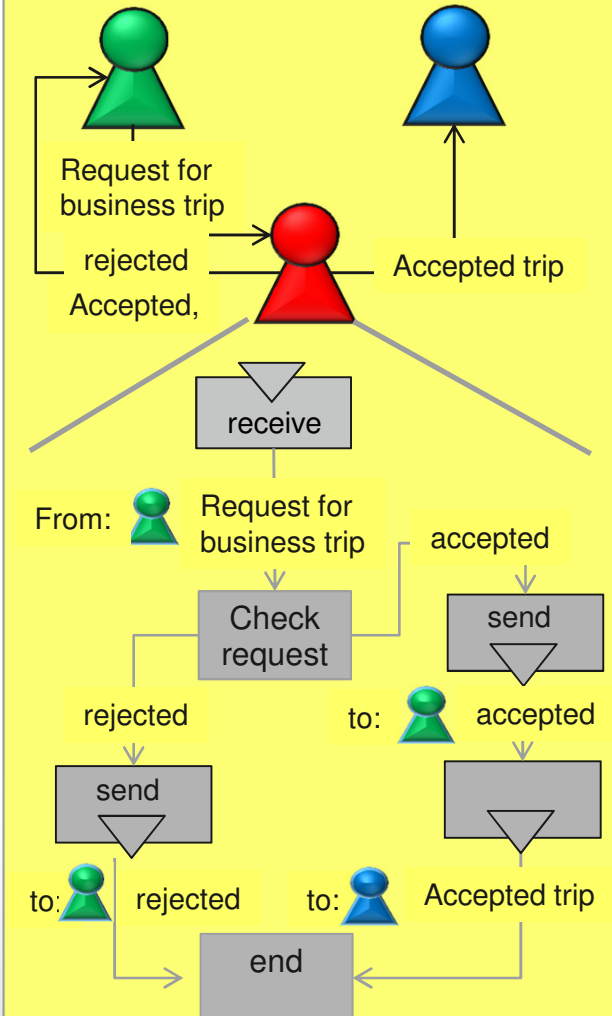
Attached to activities



Swim Lanes



Communication

















MODELLING LANGUAGES (1)

Selected Modeling Languages	Processing Paradigm	Examination of		
		Subject	Predicate	Object
Natural Language	---	●	●	●
Control Flow Diagram (e.g. Program Flow Chart, Structogram)	Function Orientation	○	●	○
Event-driven Process Chain (EPC)	Function Orientation	○	●	○
Extended Event-driven Process Chain (eEPC)	Function Orientation	◐	●	◐
Entity Relationship Model (ERM)	Data Orientation	○	○	●





MODELLING LANGUAGES (2)

Selected Modeling Languages	Processing Paradigm	Examination of		
		Subject	Predicate	Object
Unified Modeling Language (UML)	Object Orientation			
Calculus of Communicating Systems (CCS)	Subject Orientation			
Business Process Modeling Notation (BPMN)	Function Orientation			
Parallel Activity Specification Schema (PASS) with Subject Interaction Diagram (SID) and Subject Use Case Diagram (SUCD)	Subject Orientation			





METASONIC

PRÄZISE DEFINITION DER SEMANTIK

Abstract State Machine (ASM):
Yuri Gurevich, Egon Börger

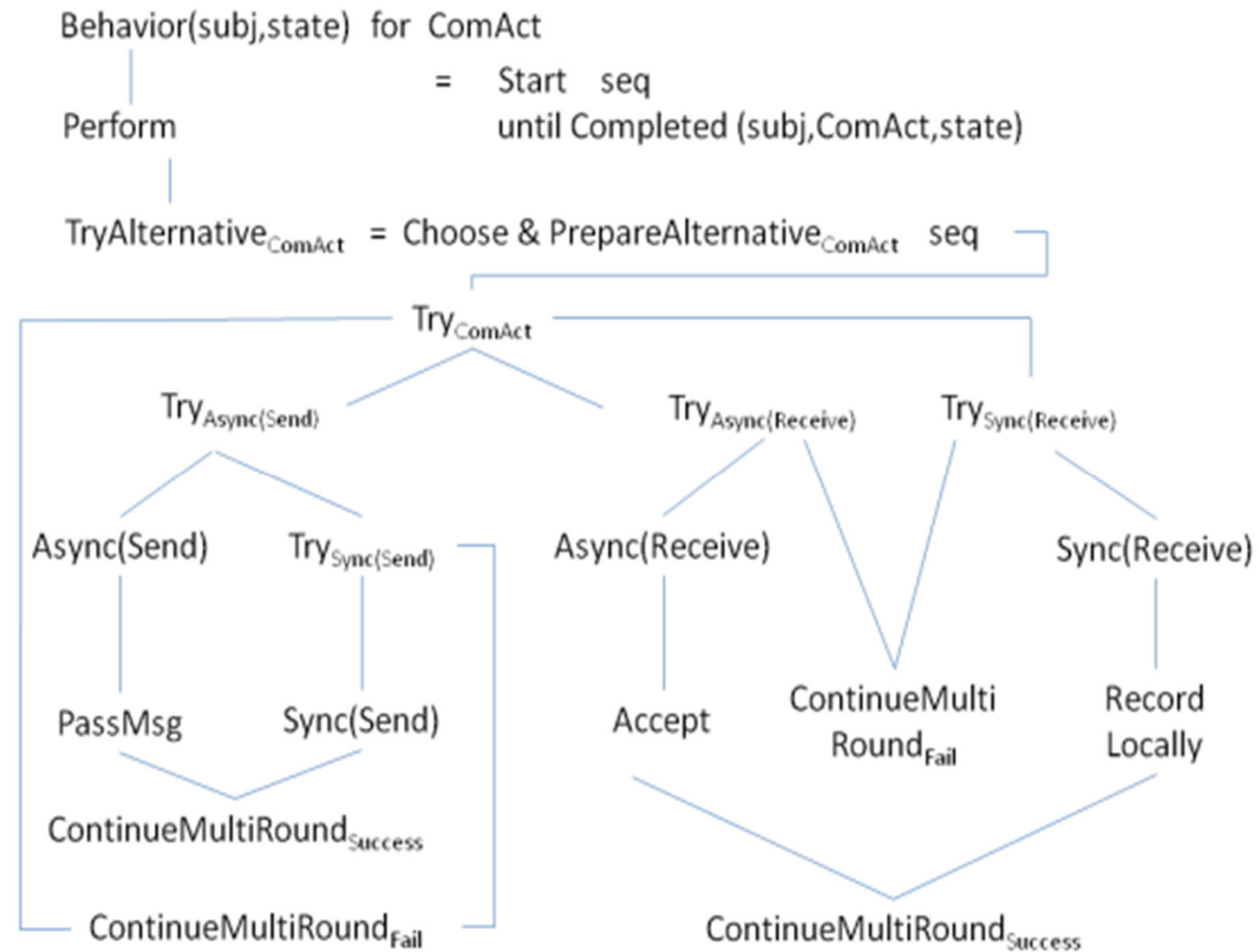
```
if  $SID\_state(subj) = state$  then
  if Completed( $subj, A, state$ ) then
    let  $k =$ 
       $select_{Edge}(\{e \in OutEdge(state) \mid ExitCond_e(subj, state)\})$ 
       $PROCEED(subj, B_k, state_{target(k)})$ 
    else PERFORM( $subj, A, state$ )
  where  $PROCEED(subj, X, node) =$ 
     $SID\_state(subj) := node$ 
    START( $subj, X, node$ )
```





METASONIC

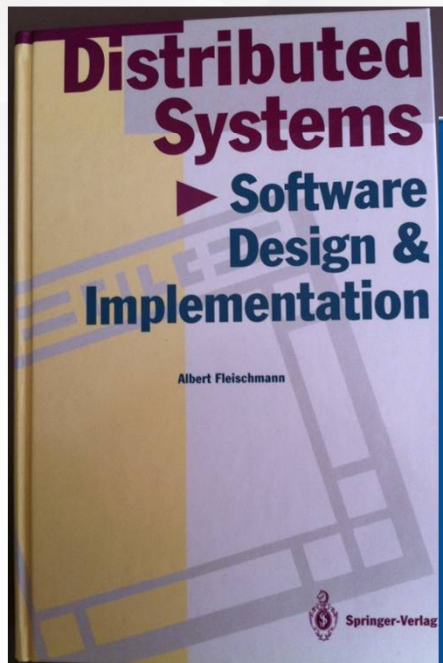
STRUCTURE OF SEMANTIC SPECIFICATION





METASONIC

BÜCHER ÜBER S-BPM



Albert Fleischmann
Werner Schmidt
Christian Stary
Stefan Obermeier
Egon Börger

Subjektorientiertes Prozessmanagement

Mitarbeiter einbinden, Motivation
und Prozessakzeptanz steigern

Einfach und intuitiv
umzusetzen

HANSER

process. in tune.

FIDUCIA IT AG FÜHRT INNOVATIVES BPM ZUR KONTINUIERLICHEN PROZESSQUALITÄTSVERBESSERUNG EIN

Geschäftsprozessmanagement: Subjektorientiertes BPM (S-BPM)

Einführung bei der FIDUCIA

Die FIDUCIA IT AG gehört den Banken und Raiffeisenbanken und ist größter IT-Partner im genossenschaftlichen Bankensektor, IT-Dienstleister für Privatbanken und weitere Unternehmen. FIDUCIA verfügt über mehr als 45 Jahre Erfahrung im IT-Bereich von Banken und beschäftigt als einer der größten Arbeitgeber am Hauptsitz in Karlsruhe derzeit 2.299 Mitarbeiter.

Zur Optimierung der Geschäftsprozesse, im konkretesten Fall zunächst im Bereich „interne Bestellverfahren“ aus unterschiedlichen Bereichen bei FIDUCIA, entschied sich das Unternehmen für die Metasonic Suite (www.com4s-bpm.com).

Bei der Auswahl der geeigneten BPM-Lösung, war es wichtig, dass veränderte Marktbedingungen von Kunden einfach und schnell im Ablauf abgebildet sowie sofort umgesetzt werden können. Dazu gehören auch die häufigen Veränderungen in den Schnittstellen zu anderen Bereichen, die im Idealfall „On-the-Fly“ im laufenden Prozess umgeändert zu integrieren sind. Die bisherigen aufwendigen und reaktionsschnellen Abstimmungen zwischen Fach- und IT-Abteilung galt es weitestgehend zu eliminieren und so einen kurzen Time-To-Market garantieren zu können. Die Erreichung dieser Ziele erforderte die Unterstützung durch ein intelligentes Prozessmanagement, bei dem Prozesse einfach zu verändern sind und dann sofort wieder ablaufbereit zur Verfügung stehen. Auch relevante Informationen und Applikationen sollten flexibel miteinander verknüpft werden. Metasonic stellt mit der subjektorientierten BPM (S-BPM) Suite genau diesen Verknüpfungsmechanismus in einmaliger Einfachheit zur Verfügung.

Als anfängliches Projekt setzt die FIDUCIA nun zunächst die Metasonic

Suite zur Beschreibung der Arbeitsanweisungen, der sogenannten „Wie-Ebene“ ein. Dabei sind auch sämtliche Compliance-Vorgaben zur lückenlosen Dokumentations integriert.

Ausgangssituation & Probleme

Zur aktuellen Prozessarbeit bei FIDUCIA, der „Wie-Ebene“ bilden alle internen Bedarfe der FIDUCIA wie Bestellprozess, Reklamationsmanagement, Auftragvergabe, Genehmigungsverfahren, Warnungssysteme, usw. Diese unterschiedlichen Prozesse wurden jedoch in den Bereichen sehr unterschiedlich beschrieben. Dazu kam es zu folgenden Problemen:

- Der Aufwand und die Notwendigkeit wurden sehr unterschiedlich eingeschätzt.
- Die direkte Verbindung zwischen einer Prozessbeschreibung und dem Workflow des Arbeitsablaufs fehlte.
- Die Transparenz über den Workflow und die Möglichkeit einer Prozessanpassung waren nur sehr gering vorhanden und mussten aufgrund der unterschiedlichen Tools geprügelt werden.
- Prozesskosten konnten nicht so einfach ausgewertet werden.
- Die internen Bedarfe wurden individuell abgewickelt und durch eine 100-prozentige Untransparenz:
 - keine integrierte Oberfläche zur Abstimmung der Bedarfswirkley

- keine Optimierung durch anfallende Bedarfsanfragen wie häufig zu entstehen
- kein verbindliches, einheitliches Workflow für den Freigabeprozess von Bedarfen

Vorgehensweise & Ergebnis

In enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Mitarbeitern bei FIDUCIA wurden schrittweise die Postfächer für die Bedarfserstellung abgeklärt und die dort vorhandenen Abläufe (inkl. klarer Berechtigungsstrukturen) in Metasonic abgebildet, die Modellierungskomponente der Metasonic Suite abgeklärt. Von dem „Go-Live“ konnten die



„Unsere Mitarbeiter

verstehen das kommunikationsorientierte Prozessmanagement heute als Hilfe für ihre tägliche Arbeit und sind motiviert, kontinuierlich einen konstruktiven Beitrag zur Prozessqualitätsverbesserung zu leisten.

Es ist einfach zu bedienen und liefert durch seine strukturierte Vorgehensweise schnell hohe Kosteneinsparungen. Wir sind mit den Ergebnissen des Projektes sehr zufrieden.“

Ulrich Hilbert
Leiter Unternehmensorganisation
Fiducia IT AG



Was ist S-BPM

Einzigartig, einfach, flexibel und schnell: S-BPM, eine subjektorientierte Prozessbeschreibungsmethode, die heute neue Maßstäbe im Bereich BPM setzt. Ziel des Vorgehensansatzes ist es, schnell und einfach dynamische Prozess Applikationen zu erstellen sowie zügig und online in die bestehende IT zu integrieren. Im Mittelpunkt stehen die Verhaltensweisen der Prozessbeteiligten (Mensch oder Computer), die Metasonic (vormals COM4) als Subjekte betrachtet, über Zusammenarbeit koordinieren sie, indem sie miteinander kommunizieren. Ein Kontrollfluss, um Bestandsfall einer anderen BPM Werkzeuges, ist nach mehr erfolgreich.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Kommunikation der Mitarbeiter steht im Mittelpunkt
- Jeder Business Anwender kann mit nur 5 Symbolen, in nur wenigen Stunden komplexe Geschäftsprozesse beschreiben, als Applikation sofort ausführen und „On-the-Fly“ ändern
- Compliance ist von Anfang an in die Prozesse eingebaut
- Prozesslogik kann sofort interaktiv validiert werden
- Einfaches Anbinden an bestehende IT Anwendungen (Servicebus/Hub) möglich
- Die Mitarbeiter können flexibel und schnell auf Veränderungen reagieren (Prozessanpassung in Echtzeit)
- Transparenz und Einfachheit gibt den Mitarbeitern Sicherheit und motiviert sie zu ständigen Optimierungen
- Der wirtschaftliche Nutzen liegt im Millionenbereich jährlich

Mitarbeiter die Prozesse mit Metasonic, dem Validierungskomponente, interaktiv testen und verbessern. Anschließend wurde das Internet von FIDUCIA mit Hilfe des Aufklärungstools Metasonic Flow zu einem Prozessspezial ausgebildet. Alle internen Bedarfe werden zukünftig überab abgewickelt.

Das resultierende an dem Ansatz ist, dass nur dem Portal eine optimale Verbindung von Mitarbeiter, Prozess und IT geschaffen wird. Es beinhaltet bereits alle Grundinformationen der Bedarfswirter und unterstützt mit Bedarfsänderungen optimal die Kommunikationsworkflow. Dies sichert eine möglichst vollständige Information für den Be-

darbeitnehmer und reduziert Rückfragen. Die Freigabe im Genehmigungsprozess werden aktiv auf ihre Aufgaben hingewiesen. Jeder am Prozess beteiligte erhält so jederzeit einen aktuellen und transparenten Überblick über den Freigabe- beziehungsweise Genehmigungsprozess. Zentral kann jetzt das Verhalten von Bedarfen analysiert und so Optimierungsvorhaben erarbeitet werden.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass sich Compliance-Vorgaben von Anfang an in den Prozess integrieren lassen, so dass jeder Mitarbeiter weiß, wie er regelkonform handeln muss. Jeder Schritt ist nachvollziehbar und dokumentiert.



METASONIC

ZUSAMMENFASSUNG

- Prozess werden beschrieben auf der Basis der Grammatikbausteine natürlicher Sprachen:

Subjekt+Prädikat+Objekt

- Die Handelnden/Subjekte bestimmen die Struktur des Prozesses
- Prozessmodelle sind unabhängig von der Organisationsstruktur und IT-Infrastruktur
- Prozessmodelle sind ohne Programmierung sofort ausführbar und somit testbar.
- Prozessmodelle werden in das organisatorische und informationstechnische Umfeld eingebettet
- Prozess sind schnell adaptierbar.





**DANKE FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT**

FRAGEN ??????????



METASONIC



process. in tune.



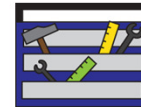
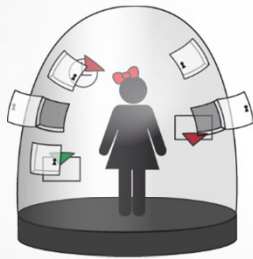
METASONIC



process. in tune.



METASONIC



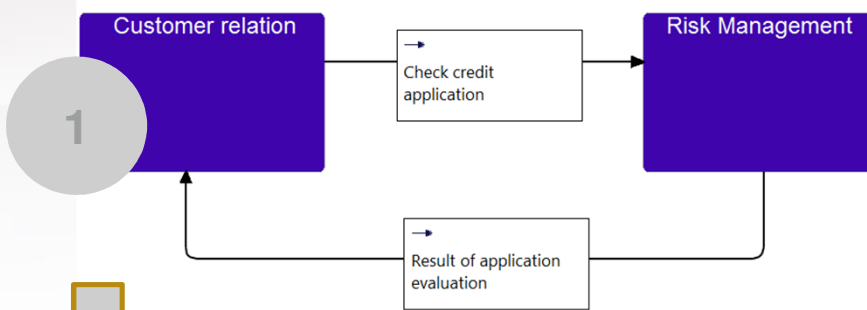
process. in tune.



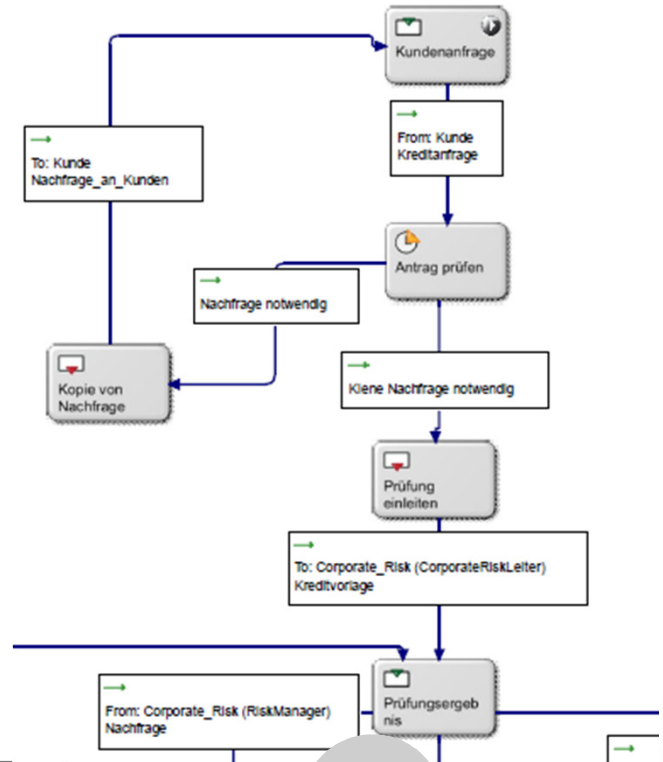
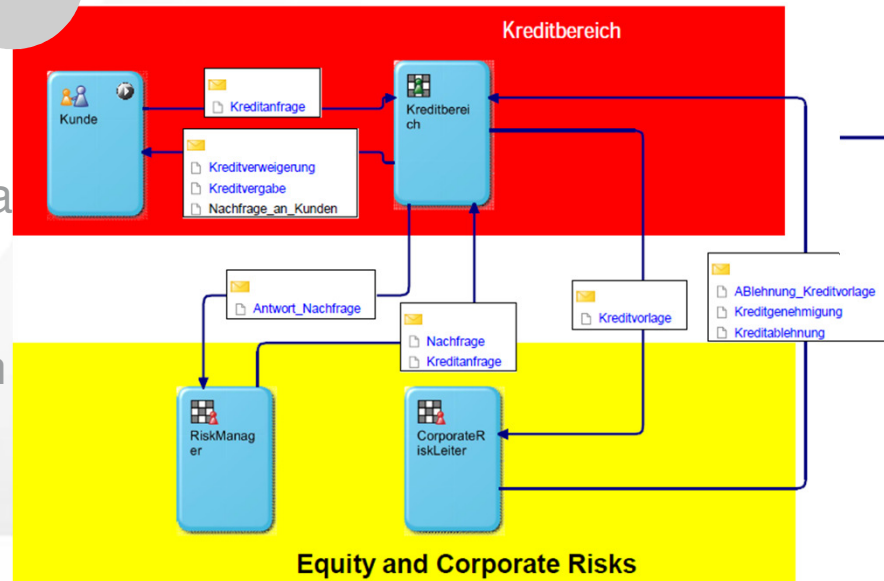
EXAMPLE: DESCRIPTION HIERARCHY

METASONIC

1. Processes and their relations



2. Subjects in a processes and their communication relations

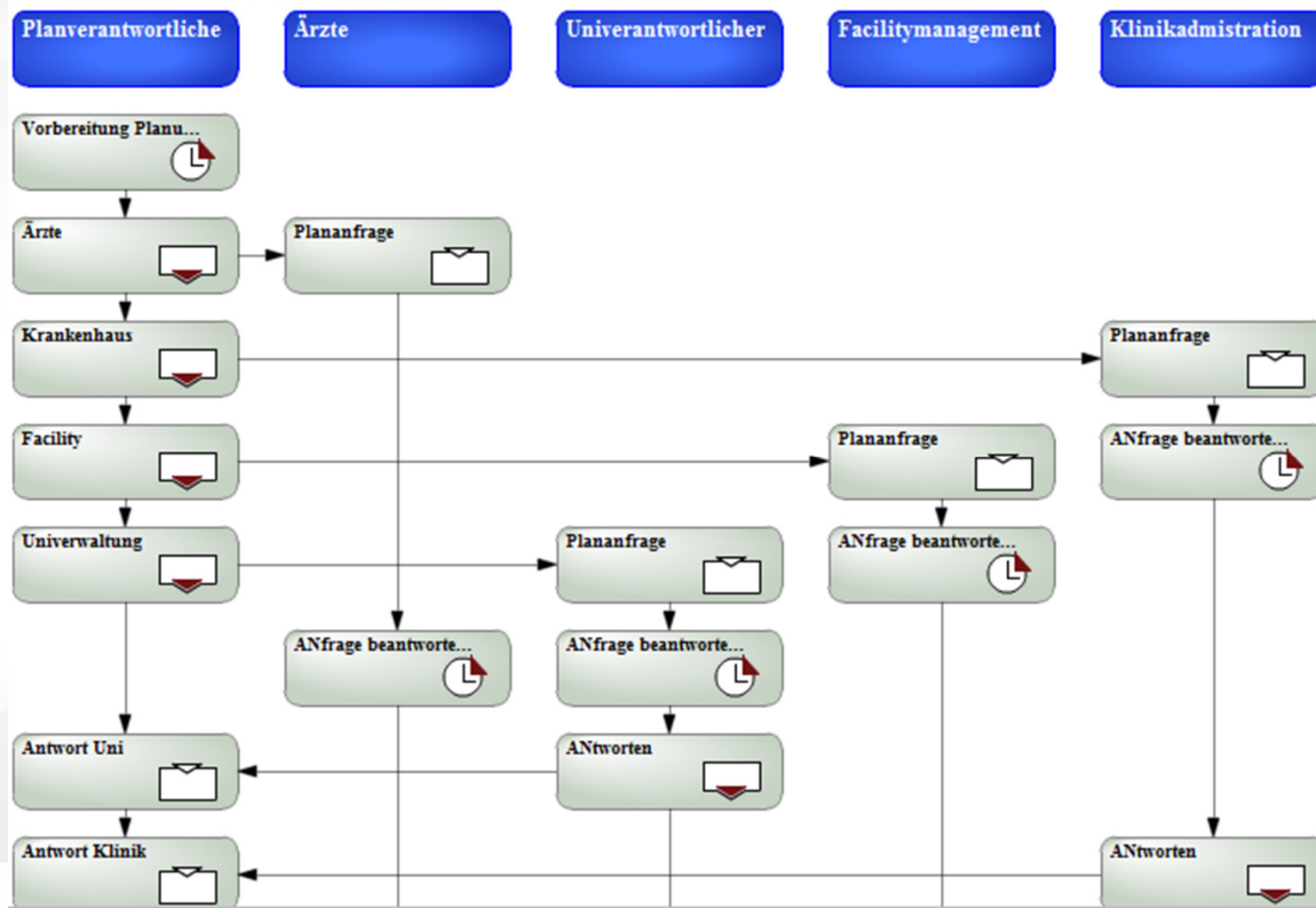


3. Behaviour of a subject Send, receive, on tune.



METASONIC

EXAMPLE: END TO END VIEW OF PROCESS EXECUTION



FIDUCIA IT AG FÜHRT INNOVATIVES BPM ZUR KONTINUIERLICHEN PROZESSQUALITÄTSVERBESSERUNG EIN

Geschäftsprozessmanagement: Subjektorientiertes BPM (S-BPM)

Einführung bei der FIDUCIA

Die FIDUCIA IT AG gehört den Banken und Raiffeisenbanken und ist größter IT-Partner im genossenschaftlichen Bankensektor, IT-Dienstleister für Privatbanken und weitere Unternehmen. FIDUCIA verfügt über mehr als 45 Jahre Erfahrung im IT-Bereich von Banken und beschäftigt als einer der größten Arbeitgeber am Hauptsitz in Karlsruhe derzeit 2.299 Mitarbeiter.

Zur Optimierung der Geschäftsprozesse, im konkretesten Fall zunächst im Bereich „interne Bestellanforderung“ aus unterschiedlichen Bereichen bei FIDUCIA, entschied sich das Unternehmen für die Metasonic Suite (www.com4s-bpm.com).

Bei der Auswahl der geeigneten BPM-Lösung, war es wichtig, dass veränderte Marktbedingungen von Kunden einfach und schnell im Ablauf abgebildet sowie sofort umgesetzt werden können. Dazu gehören auch die häufigen Veränderungen in den Schnittstellen zu anderen Bereichen, die im Idealfall „On-the-Fly“ im laufenden Prozess umgeändert zu integrieren sind. Die bisherigen aufwendigen und reaktionsschnellen Abstimmungen zwischen Fach- und IT-Abteilung galt es weitestgehend zu eliminieren und so einen kurzen Time-To-Market garantieren zu können. Die Erreichung dieser Ziele erforderte die Unterstützung durch ein intelligentes Prozessmanagement, bei dem Prozesse einfach zu verändern sind und dann sofort wieder ablaufbereit zur Verfügung stehen. Auch relevante Informationen und Applikationen sollten flexibel miteinander verknüpft werden. Metasonic stellt mit der subjektorientierten BPM (S-BPM) Suite genau diesen Verknüpfungsmechanismus in einmaliger Einfachheit zur Verfügung.

Als anfängliches Projekt setzt die FIDUCIA nun zunächst die Metasonic

Suite zur Beschreibung der Arbeitsanweisungen, der sogenannten „Wie-Ebene“ ein. Dabei sind auch sämtliche Compliance-Vorgaben zur lückenlosen Dokumentations integriert.

Ausgangssituation & Probleme

Zur aktuellen Prozessarbeit bei FIDUCIA, der „Wie-Ebene“ bilden alle internen Bestells der FIDUCIA wie Bestellprozess, Reklamationsmanagement, Auftragvergabe, Genehmigungsverfahren, Warnungssysteme, usw. Diese abhängigen Prozesse wurden jedoch in den Bereichen sehr unterschiedlich beschrieben. Dazu kam es zu folgenden Problemen:

- Der Aufwand und die Notwendigkeit wurden sehr unterschiedlich eingeschätzt.
- Die direkte Verbindung zwischen einer Prozessbeschreibung und dem Workflow der Arbeitsabläufe fehlt.
- Die Transparenz über den Workflow und die Möglichkeit einer Prozessanpassung waren nur sehr gering vorhanden und mussten aufgrund der unterschiedlichen Tools geprügelt werden.
- Prozesskosten konnten nicht so einfach ausgewertet werden.
- Die internen Bestells wurden individuell abgewickelt und durch eine 100 Postfachler unterstützt.
- keine integrierte Oberfläche zur Anpassung der Bestellabwicklung

- keine Optimierung durch anlassenspezifische Bestellsabläufe wie häufig zu entstehen
- kein verbindliches, einheitliches Workflow für den Freigabeprozess von Bestells

Vorgehensweise & Ergebnis

In enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Mitarbeitern bei FIDUCIA wurden schrittweise die Postfächer für die Bestellsanforderung abgebaut und die dort vorhandenen Abläufe (inkl. klarer Berechtigungsstrukturen) in Metasonic abgebildet, die Modellierungskomponente der Metasonic Suite abgebaut. Mit dem „Go-Live“ konnten die



„Unsere Mitarbeiter

verstehen das kommunikationsorientierte Prozessmanagement heute als Hilfe für ihre tägliche Arbeit und sind motiviert, kontinuierlich einen konstruktiven Beitrag zur Prozessqualitätsverbesserung zu leisten.

Es ist einfach zu bedienen und liefert durch seine strukturierte Vorgehensweise schnell hohe Kosteneinsparungen. Wir sind mit den Ergebnissen des Projektes sehr zufrieden.“

Ulrich Hilbert
Leiter Unternehmensorganisation
Fiducia IT AG



Was ist S-BPM

Einzigartig, einfach, flexibel und schnell: S-BPM, eine subjektorientierte Prozessbeschreibungsmethode, die heute neue Maßstäbe im Bereich BPM setzt. Ziel des Vorgehensansatzes ist es, schnell und einfach dynamische Prozess Applikationen zu erstellen sowie zügig und online in die bestehende IT zu integrieren. Im Mittelpunkt stehen die Verhaltensweisen der Prozessbeteiligten (Mensch oder Computer), die Metasonic (vormals COM4) als Subjekte betrachtet, über Zusammenarbeit koordinieren sie, indem sie miteinander kommunizieren. Ein Kontrollfluss, um Bestandsfall einer anderen BPM Werkzeuges, ist nach mehr erfolgreich.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Kommunikation der Mitarbeiter steht im Mittelpunkt
- Jeder Business Anwender kann mit nur 5 Symbolen, in nur wenigen Stunden komplexe Geschäftsprozesse beschreiben, als Applikation sofort ausführen und „On-the-Fly“ ändern
- Compliance ist von Anfang an in die Prozesse eingebaut
- Prozesslogik kann sofort interaktiv validiert werden
- Einfaches Anbinden an bestehende IT Anwendungen (Servicebus/Hub) möglich
- Die Mitarbeiter können flexibel und schnell auf Veränderungen reagieren (Prozessanpassung in Echtzeit)
- Transparenz und Einfachheit gibt den Mitarbeitern Sicherheit und motiviert sie zu ständigen Optimierungen
- Der wirtschaftliche Nutzen liegt im Millionenbereich jährlich

Mitarbeiter die Prozesse mit Metasonic, dem Validierungskomponente, interaktiv testen und verbessern. Anschließend wurde das Internet von FIDUCIA mit Hilfe des Aufstellungs-Tools Metasonic Flow zu einem Prozessspezialwerkzeug als internes Bestellsystem mit Erfolg überbewiesen.

Das resultierende an dem Ansatz ist, dass nur dem Portal eine optimale Verbindung von Mitarbeiter, Prozess und IT geschaffen wird. Es beinhaltet bereits alle Grundinformationen der Bestellsabläufe und unterstützt mit Bedarfsänderungen optimal die Kommunikationsworkflow. Dies sichert eine möglichst vollständige Informationen für den Be-

darbeitnehmer und reduziert Rückfragen. Die Freigabe im Genehmigungsprozess werden aktiv auf ihre Aufgaben hingewiesen. Jeder am Prozess beteiligte erhält so jederzeit einen aktuellen und transparenten Überblick über den Freigabe-Beziehungsprozess. Zentral kann jetzt das Verhalten von Bestells analysiert und so Optimierungsvorschläge erarbeitet werden.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass sich Compliance-Vorgaben von Anfang an in den Prozess integrieren lassen, so dass jeder Mitarbeiter weiß, wie er regelkonform handeln muss. Jeder Schritt ist nachvollziehbar und dokumentiert.



METASONIC

VORTEILE

- **Jeder kann modellieren**
- **Fokus liegt auf der Kommunikation**
 - Reden, zuhören, handeln
- **Modelle können sofort ausgeführt werden**
- **Aufgabe der Spezialisten**
 - Integration vorhandener Anwendungen
- **Man spart Geld und Zeit**

