



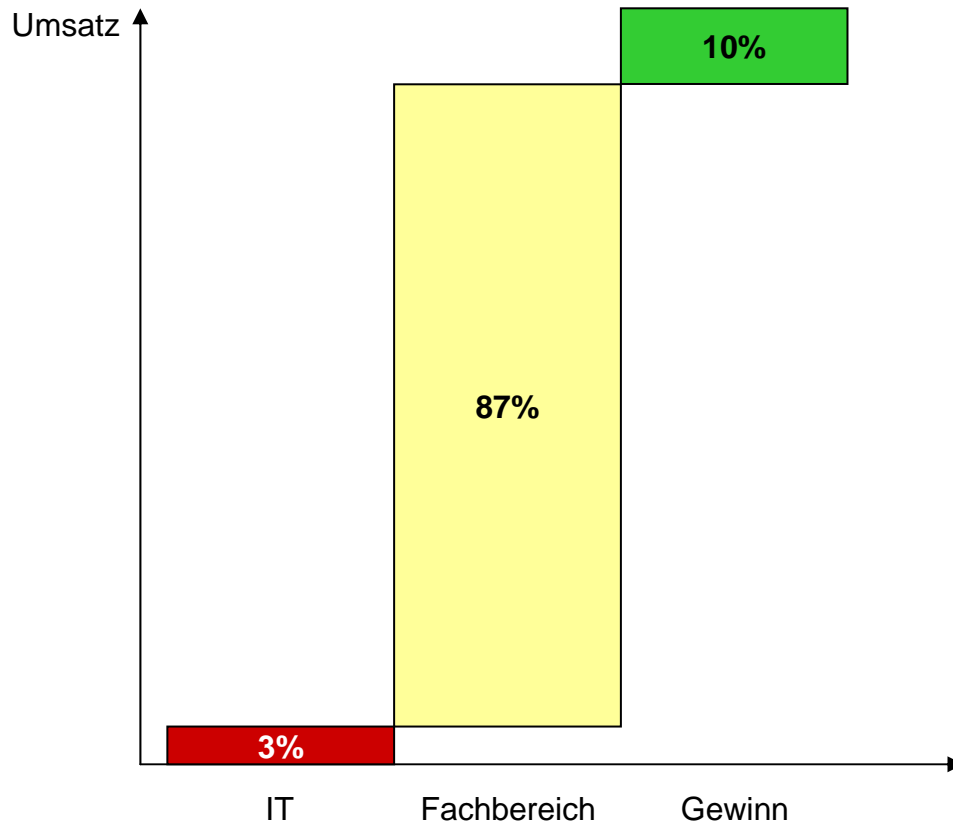
IBM Software Partner Academy Program

Telefonkonferenz am 16.10.2009

Geschäftsprozessmodellierung – Wie und Warum?

Ariane Mornhinweg
SWG WebSphere Technical Sales - Business Process Management

Abläufe in den Fachbereichen zu optimieren, erzeugt einen signifikanten Mehrwert gegenüber Kostenreduktion in der IT



Bei einem Umsatz von **10 Mio. EUR** bedeuten 5%

- ...Einsparung der IT Kosten einen Wert von **15.000 EUR**
- ...höhere Produktivität im Fachbereich einen Wert von ca. **400.000 EUR**

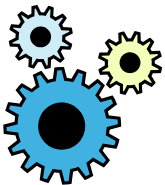
Warum Geschäftsprozesse modellieren?



- Modellierung zur Dokumentation und Compliance
 - Unternehmen ganzheitlich besser verstehen und festhalten
 - Komplexe Abläufe und Domänenwissen in Prozessen erfassen
 - Ergebnisse zum Training, Zusammenarbeit und als Dokumentation für rechtliche Vorgaben nutzen (z.B. Basel II)



- Modellierung zum Re-Design
 - Potential für Prozessverbesserungen aufdecken
 - Dokumentation des aktuellen und zukünftigen Prozesses zur Evaluierung der Verbesserungen und des ROI vor der Bindung von Ressourcen
 - Einführung und Überwachung von Prozesskennzahlen zur Leistungsmessung




- Modellierung für die Ausführung
 - Einfache Änderungsmöglichkeiten von Prozessen, um schnell auf wechselnde Marktanforderungen zu reagieren
 - Export der Prozessmodelle in Entwicklungstools zur Verkürzung der Implementierungszeit
 - Echtzeitüberwachung für Feedback zu Prozessänderungen und Reporting zur Sicherstellung der Compliance

Geschäftsprozessmodellierung – Wie und Warum?

Themen:

- **WebSphere Business Modeler Übersicht**

- 
- Fünf Schritte zur Verbesserung eines Prozesses
 - WebSphere BPM Suite
 - Verbindung der Fähigkeiten des Modelers mit dem Verbesserungskreislauf

- **Neue Möglichkeiten mit dem WebSphere Business Modeler Publishing Server Feature Pack**

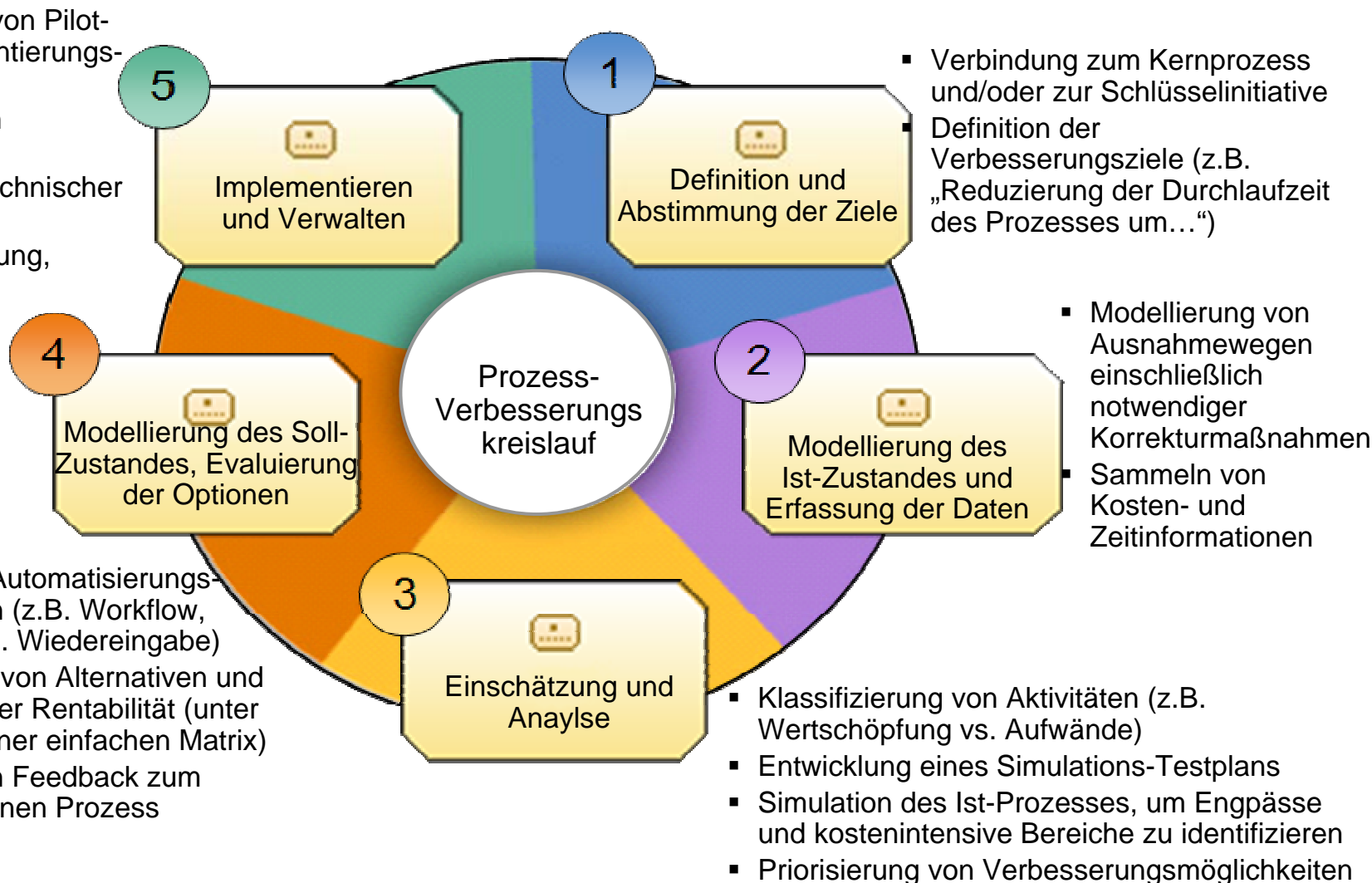
WebSphere Business Modeler – Fünf Schritte zu einer kontinuierlichen Prozess-Verbesserung

Ziel: Schaffen Sie einen technologiebasierten Rahmen für iterative Prozess-Verbesserung und innovative neue Prozess-Gestaltung, welche sich durch folgende Eigenschaften auszeichnet:

- Methodisch und wiederholbar
- Flexibel
- Ergebnis-orientiert



WebSphere Business Modeler – Fünf Schritte zu einer kontinuierlichen Prozess-Verbesserung



Geschäftsprozessmodellierung – Wie und Warum?

Themen:

- **WebSphere Business Modeler Übersicht**

- Fünf Schritte zur Verbesserung eines Prozesses

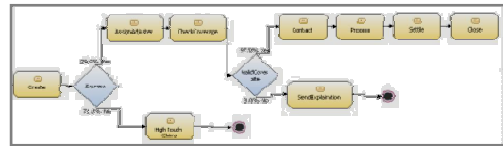


- WebSphere BPM Suite

- Verbindung der Fähigkeiten des Modelers mit dem Verbesserungskreislauf

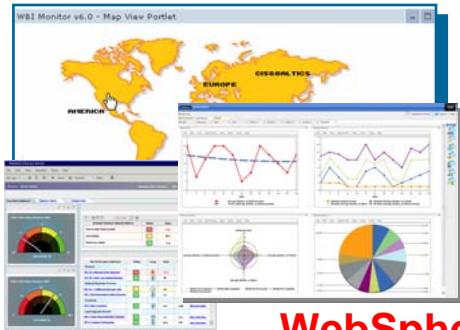
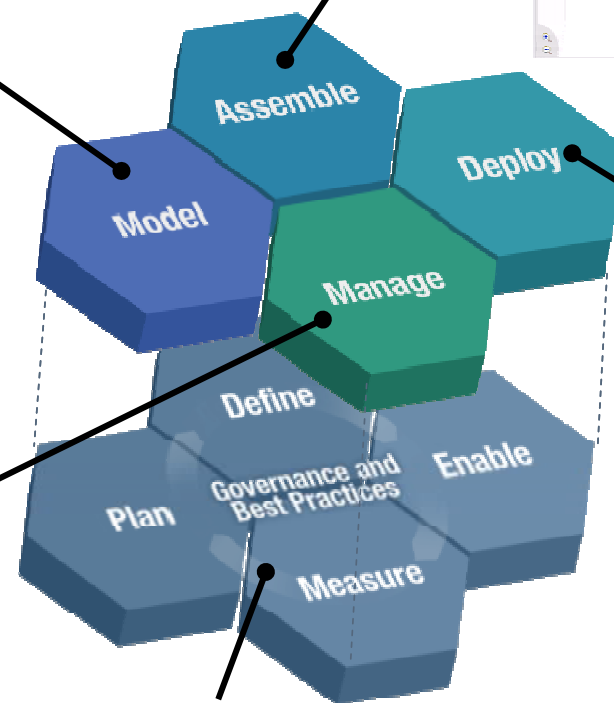
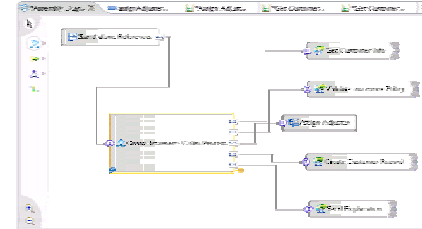
- **Neue Möglichkeiten mit dem WebSphere Business Modeler Publishing Server Feature Pack**

Unterstützung der kontinuierlichen Prozessverbesserung durch das WebSphere BPM Produktportfolio



WebSphere Business Modeler (incl. Publishing Server)

WebSphere Integration Developer



WebSphere Business Monitor

WebSphere Process Server (incl. WebSphere ESB)



WebSphere Service Registry and Repository

Geschäftsprozessmodellierung – Wie und Warum?

Themen:

- **WebSphere Business Modeler Übersicht**

- Fünf Schritte zur Verbesserung eines Prozesses

- WebSphere BPM Suite

-  – Verbindung der Fähigkeiten des Modelers mit dem Verbesserungskreislauf

- **Neue Möglichkeiten mit dem WebSphere Business Modeler Publishing Server Feature Pack**

Modeler Layout

Eclipse 3.4 Umgebung
Standardisiertes Layout für alle
IBM Entwicklungsumgebungen



Projektbaum
Navigation durch einen
strukturierten Baum
von Prozessen und
zugeordneten
Artefakten

Vordefinierte Elemente
Schnelleinstieg durch
vordefinierte Artefakte

Gliederung
Einfache Navigation
durch das
Prozessmodell

The screenshot displays the IBM Business Modeler interface. On the left is a Project Tree showing a hierarchy of processes and artifacts. The main workspace shows a process flow starting with a 'Customer Application' input, followed by a 'Risk Assessment' task, a decision diamond 'Level of credit risk?', and a 'Request More Documentation' task. The decision diamond branches into three paths: 'High Risk' (33.0%), 'Medium Risk' (33.0%), and 'Low Risk' (34.0%), each leading to a 'Customer Application' output. Below the workspace is an 'Attributes' view for the 'Request More Documentation' task, showing a table of input details.

Name	Associated data	State	Minimum	Maximum
Input	Customer Application	New	1	1

Details section:
 Name:
 Associated data:
 State:

Prozesseditor
Entwurfsebene für
Prozesse

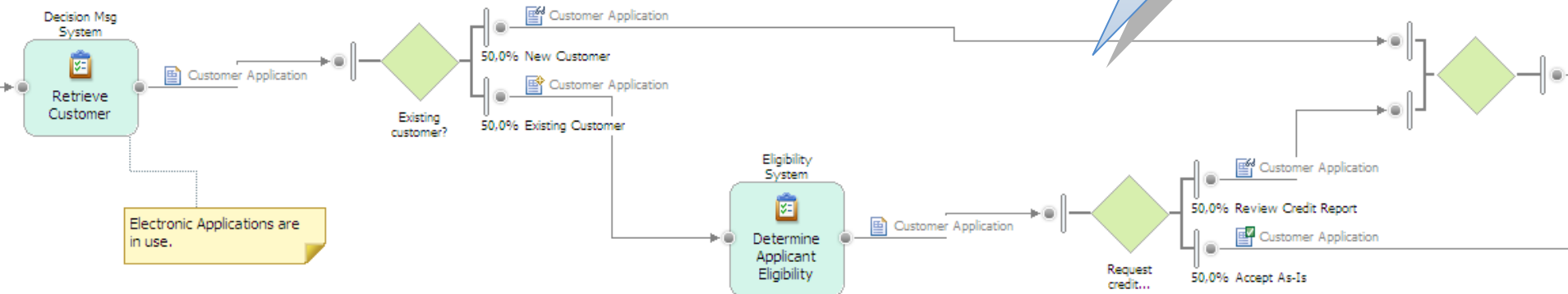
Attributsicht
Detailansicht für
Prozessattribute

Prozessfluss dokumentieren

- Einfache drag-and-drop Benutzeroberfläche
- Unterstützung für BPMN- und Modeler Notation
- Import eigener Symbole
- Erfassen von Prozesslogik und Verzweigungen
 - Vorhandenes Prozesswissen effektiv nutzen und teilhabende Ressourcen mit einbeziehen



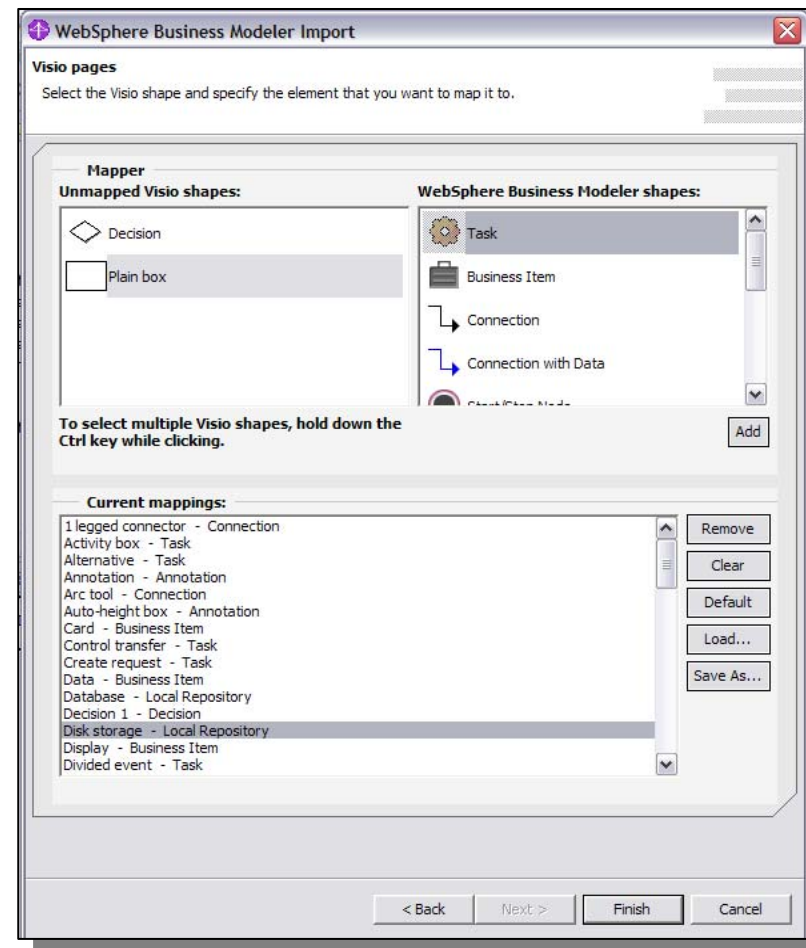
Erlangen eines einheitlichen Prozessverständnisses im gesamten Unternehmen



Import vorhandener Prozessmodelle



- Wiederverwendung und weitere Spezifizierung vorhandener Prozessmodelle
- Microsoft Visio:** Gängige Visio Elemente sind Gegenständen im Modeler zugeordnet
 - Eigene Mappings können mit Wizard erstellt werden
- Microsoft Powerpoint*:** Import von Prozessdiagrammen aus Powerpoint
- ARIS XML*:** Import verschiedener ARIS Prozessmodelle (z.B. EPK)
- Telelogic Systems Architect:** Import von BPMN Prozessmodellen
- Weitere Import Formate, z.B. **WebSphere MQ Workflow, WebSphere Business Integration Workbench, ...**



*Als kostenloses Plugin über IBM AlphaWorks verfügbar

Mehrdimensionale Sicht der Prozessmodelle

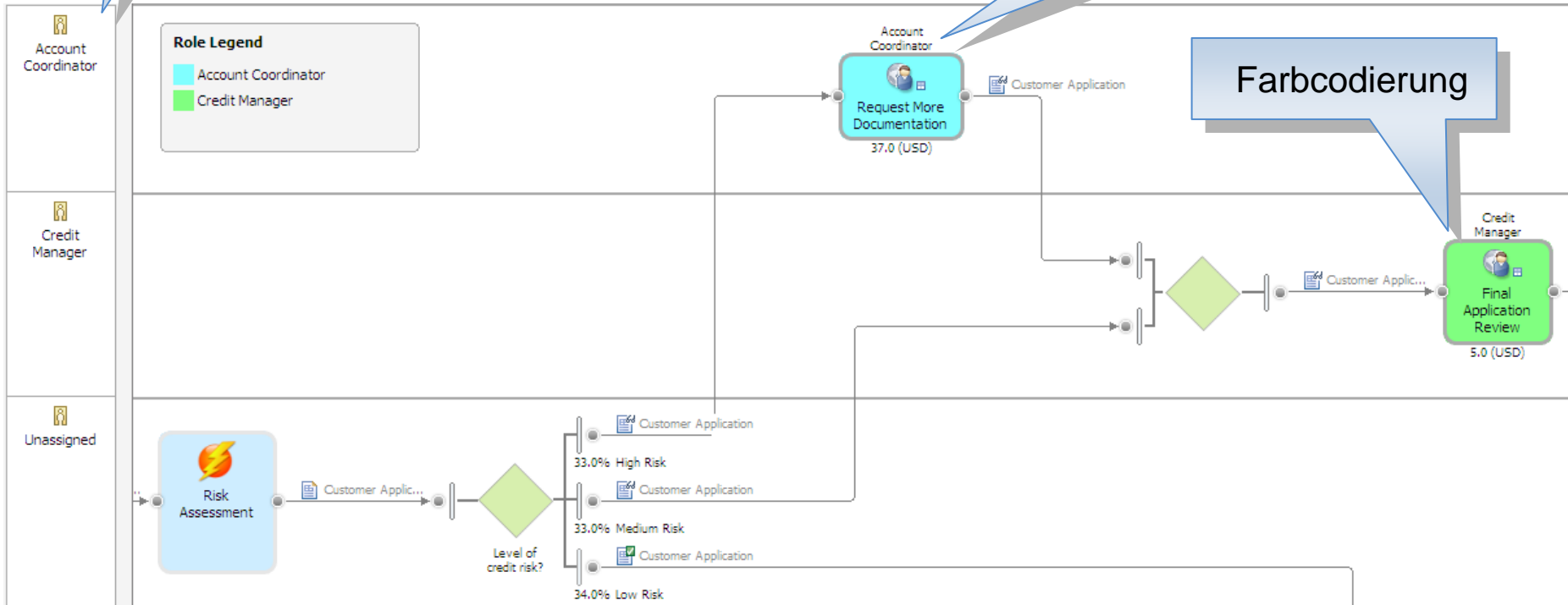
Passen Sie die verschiedenen Dimensionen auf die Interessensgruppen der Prozesse an



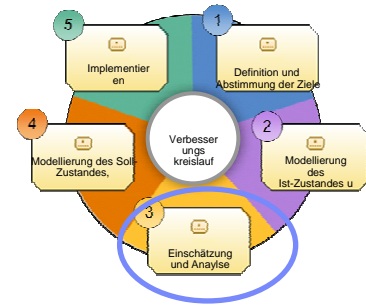
Swimlanes

Bezeichner

Farbcodierung



Klassifikationsmerkmale



- Gruppieren oder Kategorisieren von Aktivitäten und / oder Prozessen
 - Zuordnung beliebiger Klassifikatoren zu einem Element
- Abbildung wichtiger Merkmale von Prozessen
- Helfen bei Verständnis, Priorisierung und Entscheidungsfindung
- Import von Klassifikationsschemas aus WebSphere Service Registry & Repository
- Hervorhebung durch Swimlanes, Bezeichnungen, Farbgebung

Classifiers and classifier values

This section shows the associated classifiers and classifier values for .

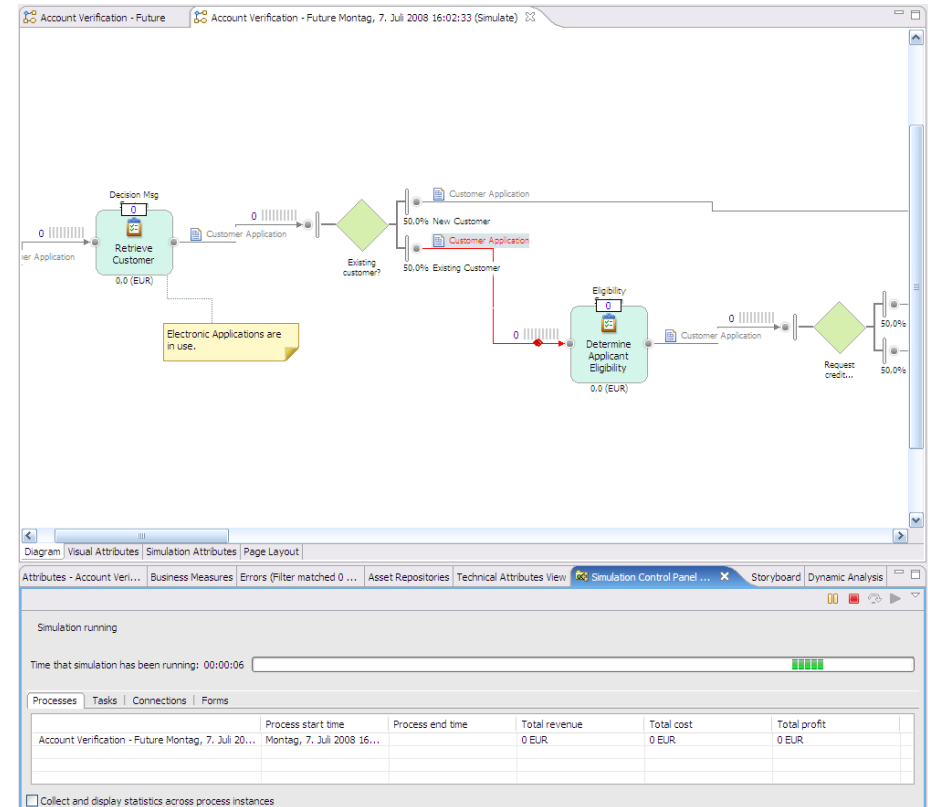
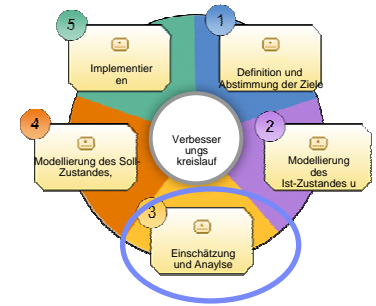
Classifiers	Classifier value
/O2C/Classifiers/Automation	Manual
/O2C/Classifiers/System	WPS
/O2C/Classifiers/Potential Improvement	No Improvement
/Predefined elements (WebSphere Business Modeler)/Predefined classifiers/Quality ...	Quality control

Inventory Clerk



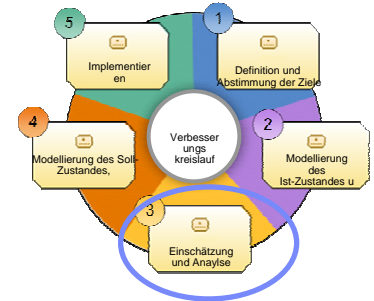
Attributbasierte Prozesssimulation

- Basierend auf aktuellen Ist-Werten
- Umfangreicher Simulationsmechanismus für detailreiche, statistisch auswertbare Ergebnisse
- Genaue Festlegung von Eingabevolumen und Zeitbeschränkungen
- Visuelle Simulation und Stapelverarbeitung



- **Verbessert das Verständnis für Prozessverhalten**

Storyboard Simulation

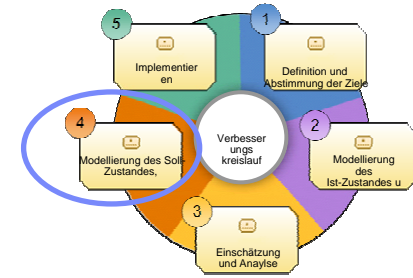


- Sammeln von Benutzeranforderungen
- Validieren von Benutzertasks
- Blättern durch Ein- und Ausgaben
- Simulation der Darstellung von Formularen für die Endanwender

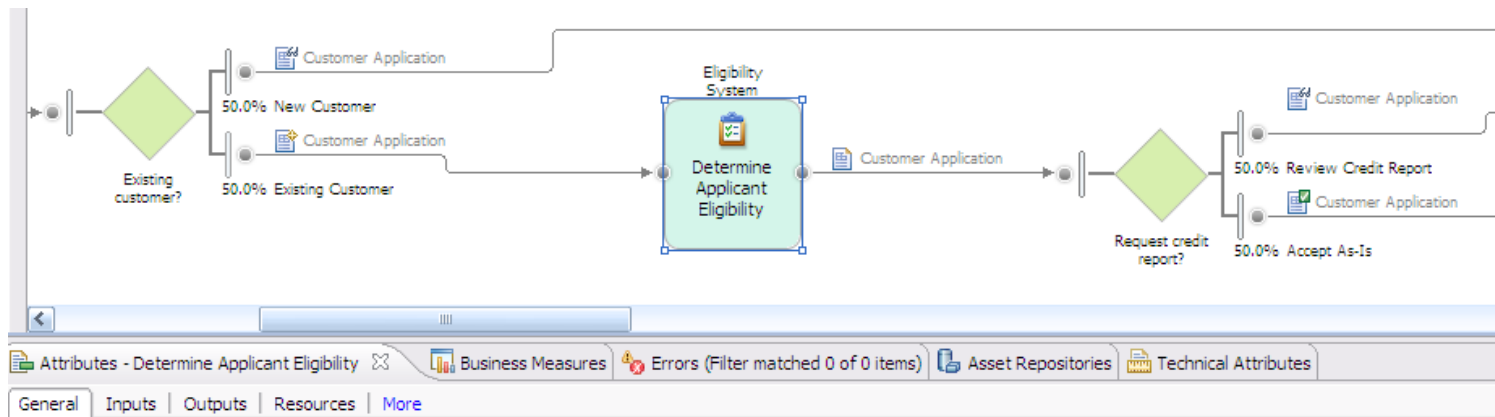
Sequence	Human Task	Input Form	Output Form
1	Request More Documentation	Request More Documentation Form	Request More Documentation Form
2	Final Application Review	Final App Review Form	Final App Review Form

- **Verbesserung der Benutzererfahrung vor dem Produktivgang**

Detailinformationen hinzufügen



- Ermitteln Sie mittels weiterer Analysen weitere Attribute, um alle Prozessaspekte abzudecken



This section provides general information about this task.

Name

Determine Applicant Eligibility

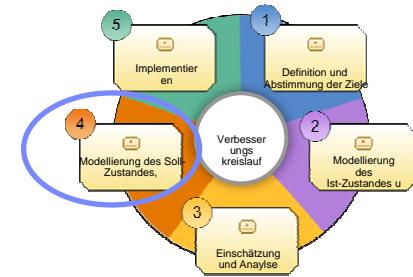
Description

For existing customers, the eligibility system will look at past order history, payment details, and known credit history to determine if a more thorough review is required before the order is completed.

Attribute
Bieten detaillierte Informationen zum geöffneten Prozessmodell

Analyse von Prozessen

- Analyse der statischen Prozesseigenschaften
- Analyse von Simulationsergebnissen
- Identifikation von Problemursachen in Ist-Prozessen
- Was-wäre-wenn Analysen und ROI Berechnungen für Soll-Prozesse
- Ganzheitliche Sicht auf Prozesse, inklusive Kosten, Durchlaufzeiten, etc.
- Auswertung der Auslastung von Personen und anderen Ressourcen



Activity Name	Average Elapsed Duration	Average Delay Duration	Average Throughput
0_HL - New Business Life	23 hours 30 minutes 13.75 seconds	1 day 6 hours 16.875 seconds	0.04 work item / hour
Assemble Policy	5 hours 4 minutes 13.5 seconds	4 hours 59 minutes 13.5 seconds	0.20 work item / hour
Complete Application with Customer	8 minutes 23.625 seconds	7 minutes 23.625 seconds	7.15 work items / hour
Fax Application to Carrier	3 minutes 36.27 seconds	1 minute 36.27 seconds	16.65 work items / hour
File Polly	6 hours 50 minutes 47.625 seconds	6 hours 47 minutes 47.625 seconds	0.15 work item / hour
Fork	0 seconds	0 seconds	undefined
Fork:2	0 seconds	0 seconds	undefined
Join	0 seconds	0 seconds	undefined
Mail Application to Carrier	3 minutes 54.666 seconds	54.666 seconds	15.34 work item / hour
Mail to Agent	6 hours 49 minutes 4.875 seconds	6 hours 47 minutes 4.875 seconds	0.15 work item / hour
Merge	0 seconds	0 seconds	undefined
Method to Send App	0 seconds	0 seconds	undefined
Photocopy Application	5 minutes 39.75 seconds	3 minutes 39.75 seconds	10.60 work items / hour
Pickup & Sort Policies	9 hours 39 minutes 58.875 seconds	9 hours 34 minutes 58.875 seconds	0.10 work item / hour
Print Policy	1 hour 15 minutes 29.925 seconds	1 hour 14 minutes 29.925 seconds	0.79 work item / hour
Process Faxed Application	14 minutes 28.15 seconds	12 minutes 28.15 seconds	4.15 work items / hour
Process Mail	15 minutes 24 seconds	10 minutes 24 seconds	3.90 work items / hour
Route Application	13 minutes 2.25 seconds	12 minutes 2.25 seconds	4.60 work items / hour
Underwrite	1 second	0 seconds	3,600.00 work items / hour

Current State – Times & Costs
Case Analysis with Unlimited Resources

Probability	Average Process Time (min:sec)	Average Cost
32.91%	10:11	\$5.40
32.10%	3:11	\$1.67
15.01%	14:11	\$7.56
5.20%	3:21	\$1.77
5.20%	11:11	\$5.93
4.85%	4:11	\$2.20
3.58%	10:21	\$5.50
2.81%	11:21	\$6.03
	4:21	\$2.30

Future State – Times & Costs
Case Analysis with Unlimited Resources

Probability	Average Process Time (min:sec)	Average Cost
35.57%	8:16	\$4.38
33.03%	1:51	\$0.96
13.51%	7:51	\$4.16
4.50%	1:54	\$0.96
3.93%	8:16	\$4.38
4.85%	1:51	\$0.96
3.70%	8:19	\$4.38
0.69%	8:19	\$4.38
0.23%	1:54	\$0.96

Simulation Results – Weighted Average Analysis

Current Process Results

Resources	Items per hour	Elapsed Duration	Average Cost
Unlimited Resources	7.55	7.56	\$4.20
Current Resources	3.41	17.33	\$4.02

Future Process Results

Resources	Items per hour	Elapsed Duration	Average Cost
Unlimited Resources	10.95	5:28	\$2.89
Current Resources	.80	1:15:19	\$2.59
Balanced	2.46	24:28	\$2.75

Unlimited Resources show the limitations of the process itself
Re-allocating resources balance costs with productivity

Web Portal – Publishing Server

The screenshot displays the 'Your Business Space' web portal. The main area shows a process model for 'Customer Order Handling' with steps like 'Identify', 'Customer Call', and 'Retrieve Customer Record'. A left sidebar lists draft projects, and a bottom section shows a comments table.

Item	Subject	Status	Priority	Type	Owner	Modified
Customer Order Handling	Comment on the process				wpsadmin	11/10/08...



- Browser-basierte Oberfläche zur Veröffentlichung von Prozessmodellen
- Teilen von Prozessartefakten ohne Installation des WebSphere Business Modeler
 - Inklusive aller Attribute und angehängten Dateien
- Benutzer mit entsprechender Berechtigung können Kommentare zu Prozessen und einzelnen Elementen hinzufügen
 - Einholen von Feedback für aktuelle laufende und zukünftige Prozessmodelle
- Auf Business Space powered by WebSphere basierend
 - Web 2.0 Oberfläche auf Basis des WebSphere Application Server

Definition von Geschäftskennzahlen



- Festlegung von Key Performance Indikatoren (KPI) und darunter liegende Metriken für alle Elemente im Prozessmodell
- Das Überwachungsmodell kann vollständig im Business Modeler erstellt werden
 - Direktes Deployment auf Testumgebung möglich
 - Optional: Weitere Verfeinerung im Monitor Development Kit

Vordefinierte Kennzahlen helfen bei der Festlegung der Key Performance Indikatoren

Optionally, you can create a business measure by applying a predefined template to a process element.

Template:

Process element:

Name:

Type: KPI Instance metric Aggregate metric Unspecified

Description:

Specify a default value and type

Type:

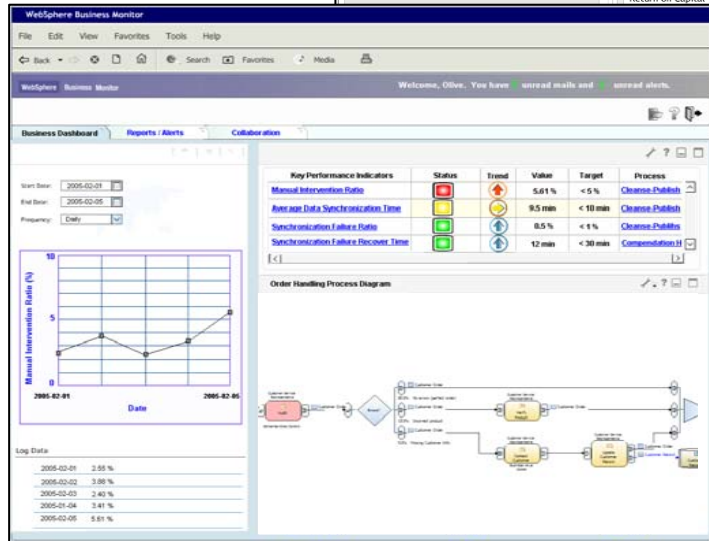
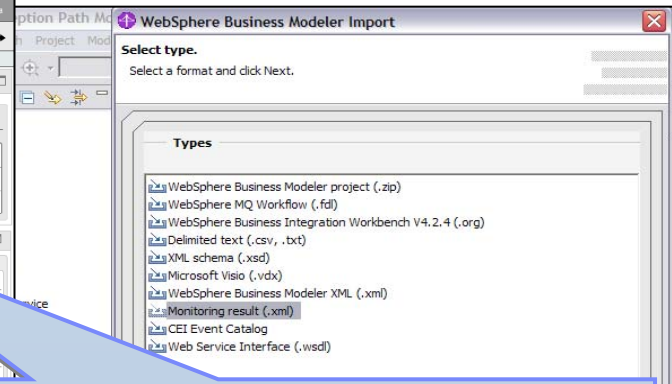
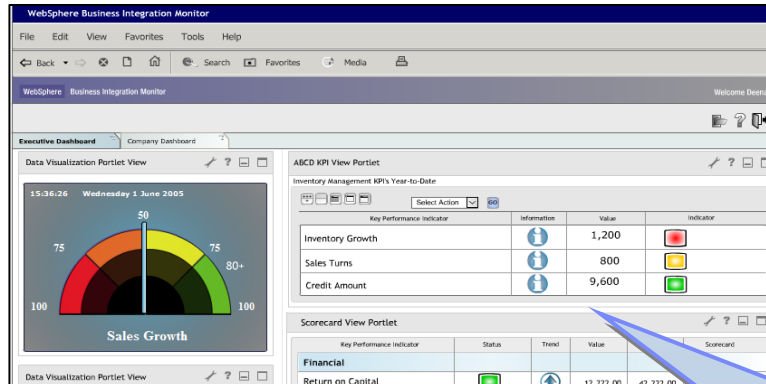
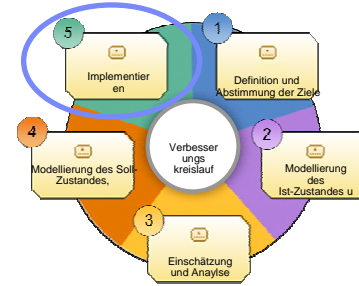
Default value: Days: Hours: Minutes: Seconds: Milliseconds:

Specify when to send an alert and the action to take as a result

For example, when this measure exceeds a certain value, an email may need to be sent.

Alert Description:

Informationen für bessere Entscheidungen



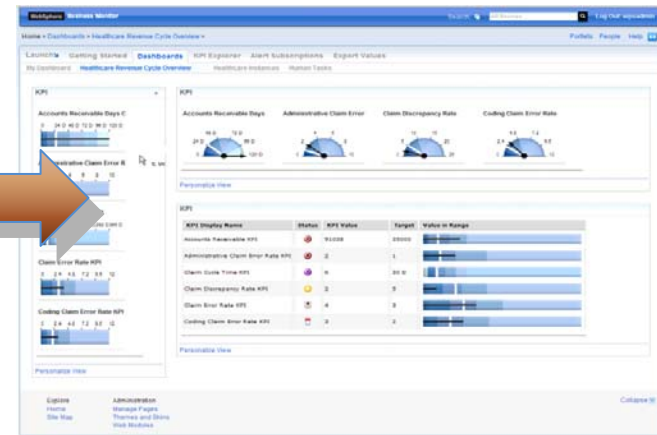
- Visualisierung der Performance Zahlen mit fachlichem Kontext.
- Interaktive, rollenbasierte Dashboards.
- Automatische Warnungen und Alerts weisen auf mögliche Probleme oder außergewöhnliche Situationen hin.

Rückimport überwachter Werte




- Verfeinerung und Überarbeitung des Prozessmodells auf Basis von real gemessenen Werten
 - Durchlaufzeiten, Kosten, Entscheidungsknoten
- Realistischere Simulationen durch die Verwendung tatsächlicher Kennzahlen
 - Unterschiede zwischen erwartetem und tatsächlichem Prozessverhalten werden erkannt
 - Iterative Prozessoptimierung durch fortlaufende Überwachung

Business Performance Indicators		Monitored Values				
Monitored values						
This section indicates which values you want returned from WebSphere Business Monitor after the process has been monitored.						
Process Element	Processing Time	Processing Cost	Startup Cost	Revenue	% Per Branch	
Billing Confirmation E-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Check Credit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Check Inventory	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Create Invoice	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Create Order	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
E-Mail Rejection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Inventory Backordered?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Order2CashProcess_v5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Rejected?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Require Approval?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ship Order	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Shipping Confirmation E-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

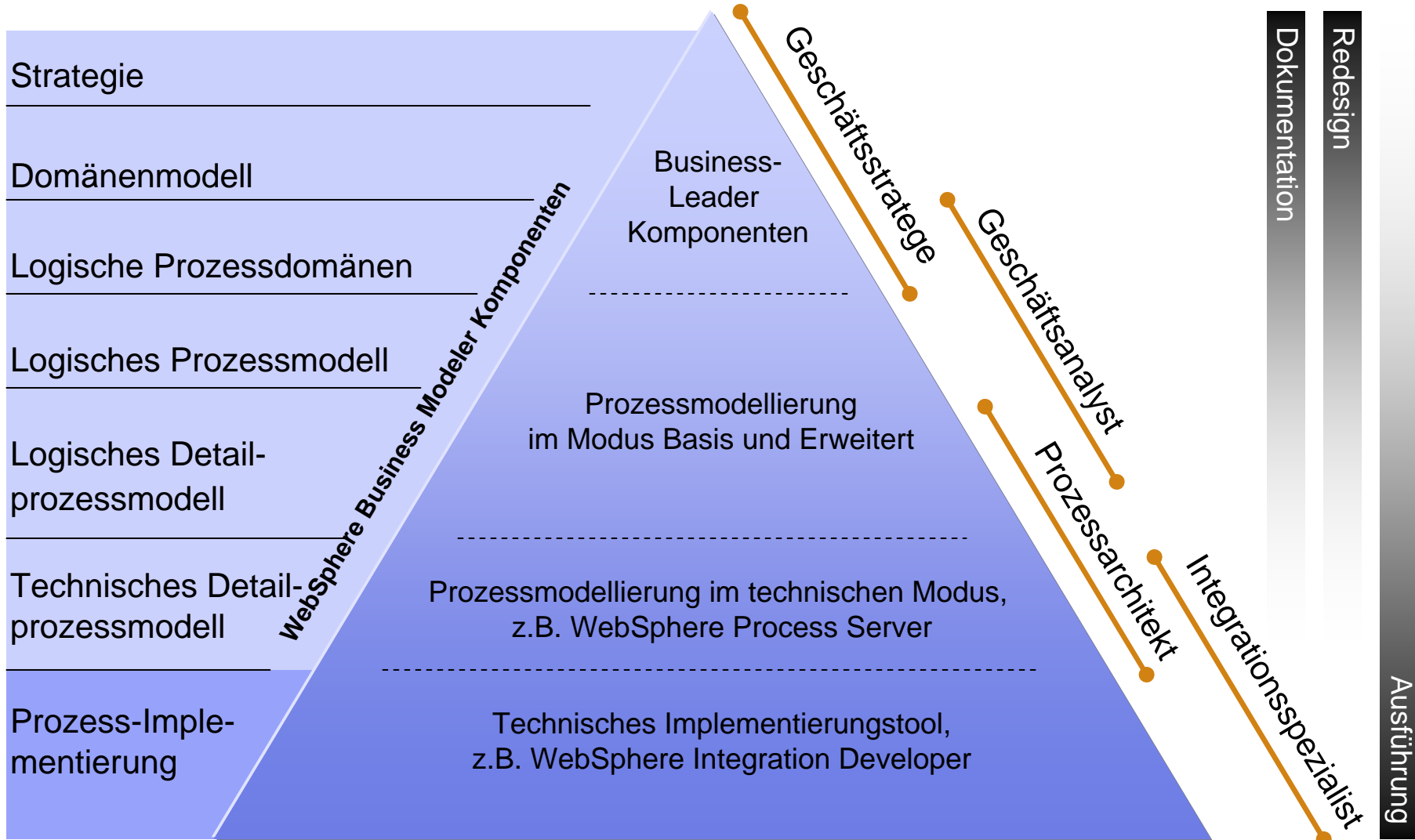


Geschäftsprozessmodellierung – Wie und Warum?

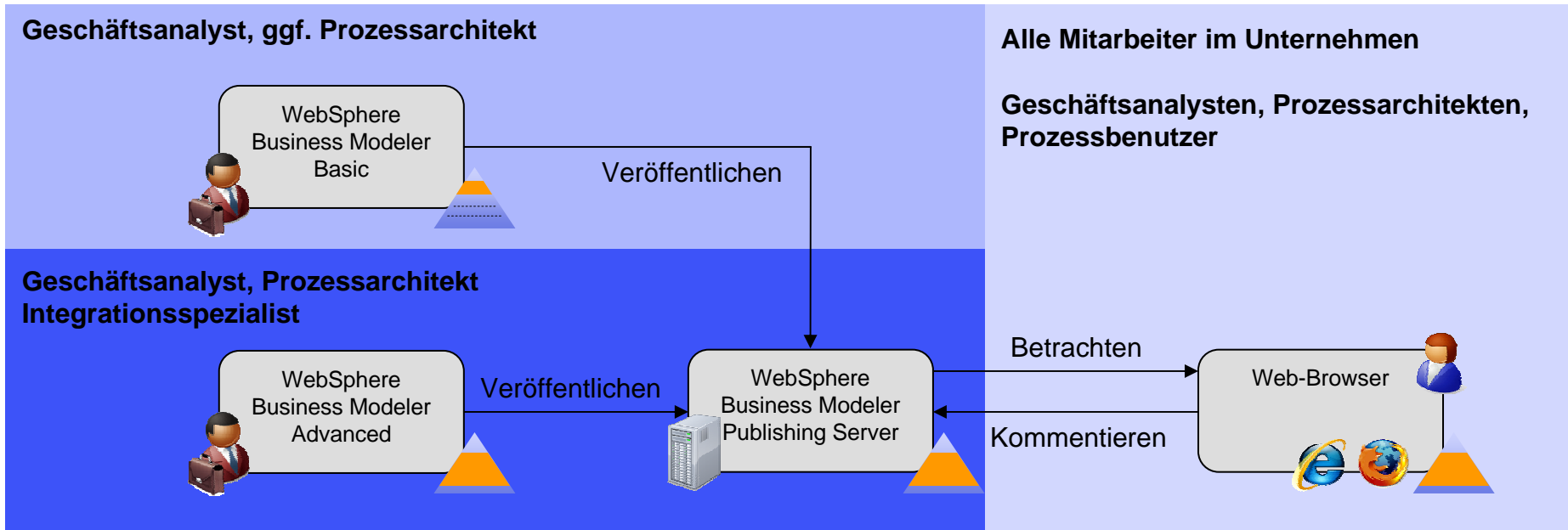
Themen:

- **WebSphere Business Modeler Übersicht**
 - Fünf Schritte zur Verbesserung eines Prozesses
 - WebSphere BPM Suite
 - Verbindung der Fähigkeiten des Modelers mit dem Verbesserungskreislauf
-  ■ **Neue Möglichkeiten mit dem WebSphere Business Modeler Publishing Server Feature Pack**

Ebenen der Prozessmodellierung



WebSphere Business Modeler Produktfamilie



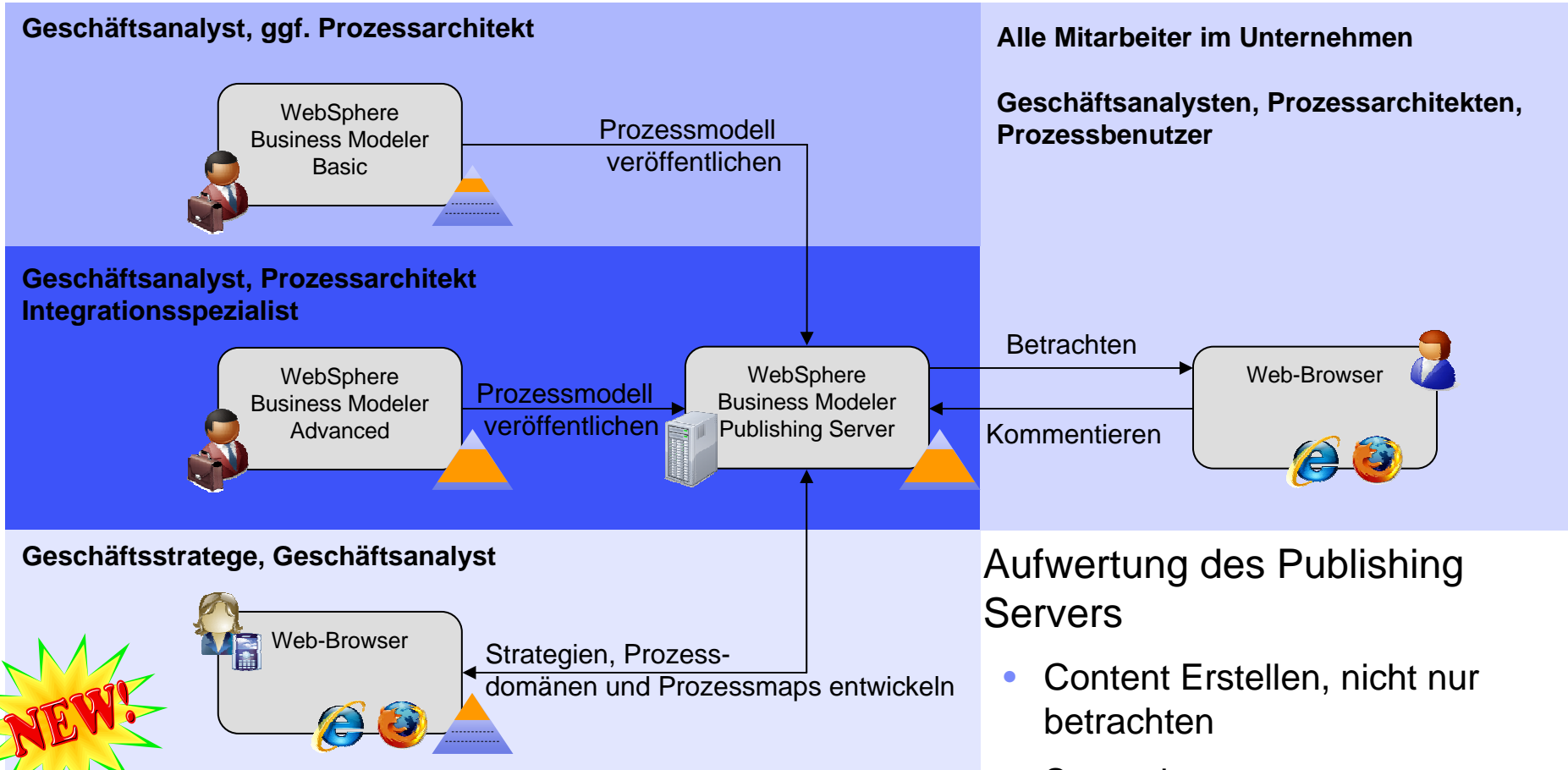
Prozessmodelle...

- ...modellieren
- ...dokumentieren
- ...simulieren und analysieren
- ...veröffentlichen
- ...auf Implementierung vorbereiten

Möglichkeiten und Aufgaben

- Visuelle Analyse
- Einarbeitung
- Anhänge herunterladen
- Kommentieren

Erweiterung durch Feature Pack 6.2 Business Leader Widgets



Strategien und Ziele definieren

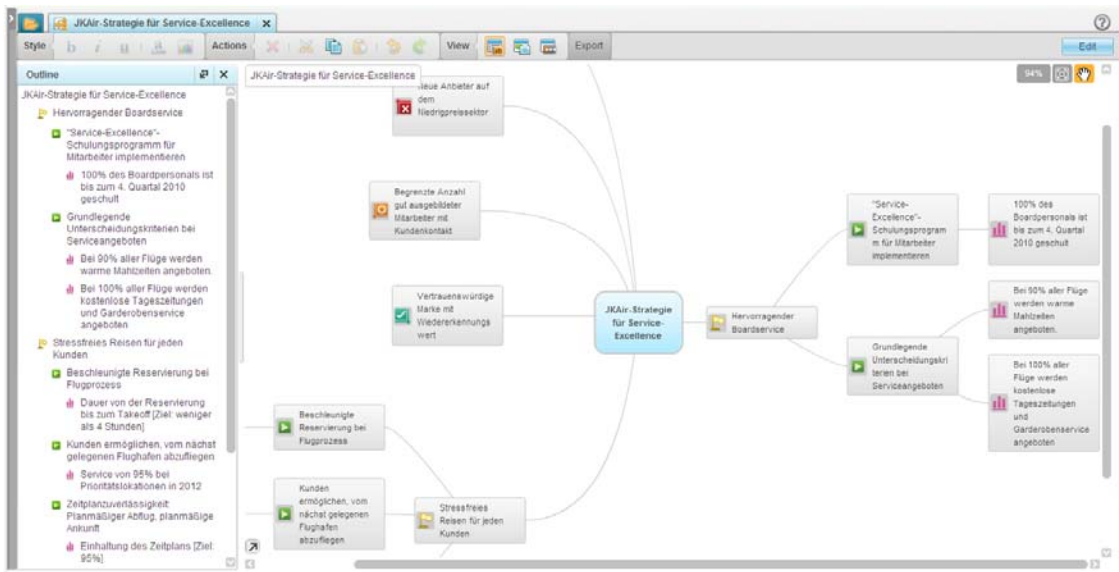
Welches Ziel möchte ich erreichen? Wo muss ich mich verbessern?

Stärken

Schwächen

Chancen

Risiken



Ziele

Aktionen

Messwerte

Umfassende Strategien entwickeln

- Geschäftsfaktoren erfassen
- Einen messbaren Plan entwickeln
- Gemeinsam an der Weiterentwicklung arbeiten
- Strategie und Ziele mit Kernkompetenzen verbinden

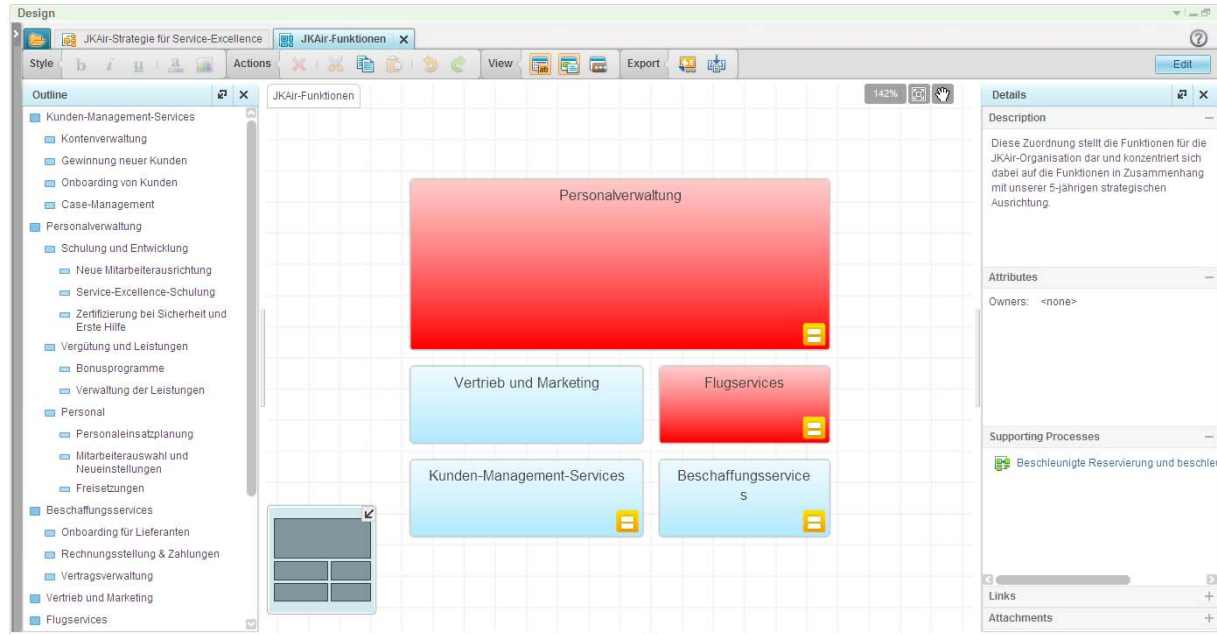
Intuitive Web 2.0 Benutzeroberfläche

- Kopieren und Einfügen in der Gliederungsansicht
- Export nach Microsoft PowerPoint
- Links zu Kompetenzen und Prozessen
- Dateianhänge
- Einfärbung für besseren Überblick



Organisationsfunktionen (Domänen) und Kompetenzen abbilden

Was macht mein Unternehmen, um das Ziel zu erreichen?



Kernkompetenzen erfassen

- Geschäftskomponenten abbilden
- Aufbau von Hierarchien
- Gap-Analyse – welche Kompetenzen habe ich, welche brauche ich?
- Welche Prozesse unterstützen mich dabei?

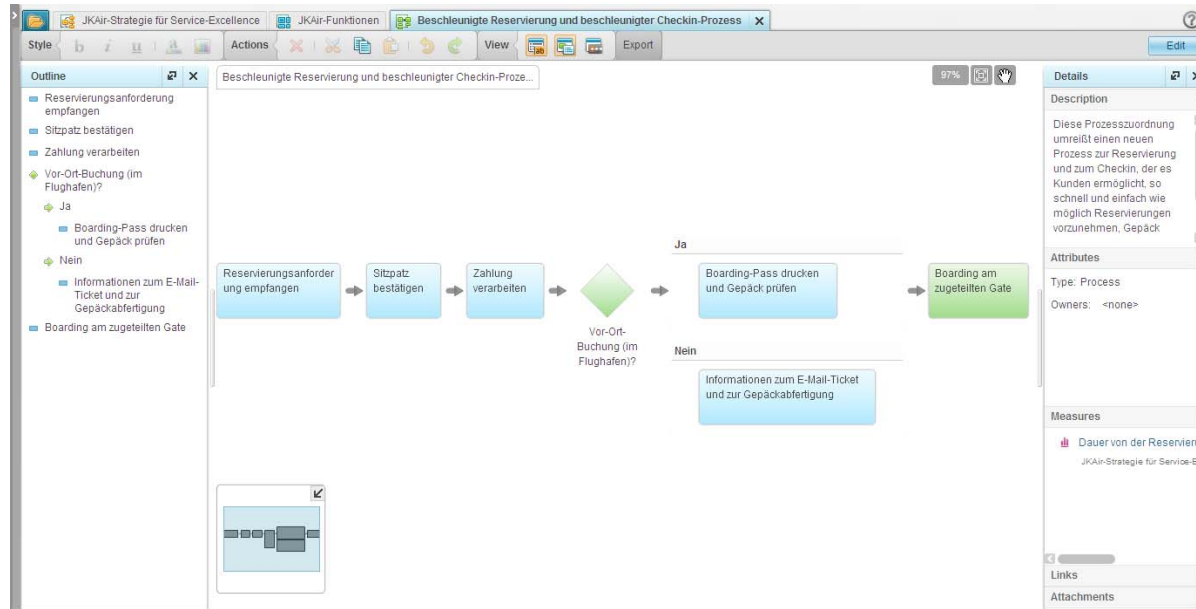
Intuitive Web 2.0 Benutzeroberfläche

- Versionshistorie mit Beschreibung und Revert-Funktion
- Zuordnung von Eignern für bestimmte Kompetenzen
- Design über Gliederung oder Diagramm



Prozessdomänen und logisches Prozessmodell erstellen

Wie erreiche ich meine Ziele, welche Schritte muss ich durchlaufen?



Prozesse und Aktivitäten erfassen

- Erstellung eines High-Level Prozessplans
- Welche Schritte werden durchlaufen?
- Abbilden von Aktivitäten, Prozessen und Entscheidungen
- Aufbau von Prozesshierarchien

Intuitive Web 2.0 Benutzeroberfläche

- Definition von Ein- und Ausgaben
- Festlegung von Prozess- und Aktivitätseignern
- Verknüpfung zu den Kennzahlen aus der Strategiedefinition
- Export in WebSphere Business Modeler Design Tool



Fokus Publishing Server Feature Pack – Business Leader Widgets

Zielgruppe

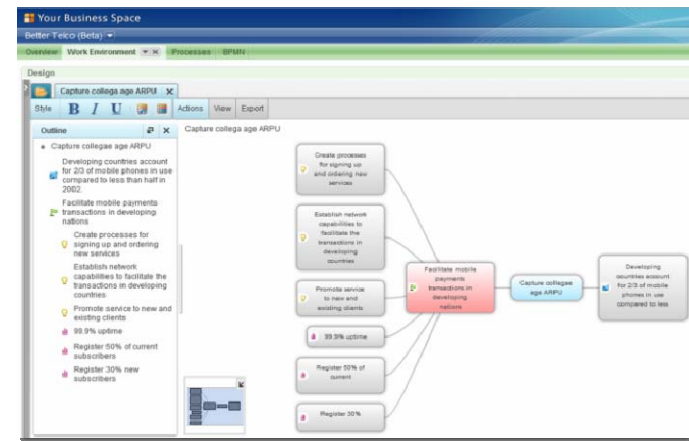
- Vorhandene Publishing Server Kunden
- Kunden mit Interesse am Kauf des Publishing Server und/oder anderen BPM Suite Komponenten
- Kunden, die besonderen Wert auf fachliche Modellierung legen

Neue Funktionalität

- Strategie Maps
- Funktionsmaps
- Prozess Maps

Zusammenarbeit

- Publishing Server erlaubt den Review und das Kommentieren von Prozessmodellen, und angehängten Dateien
- Business Leader Widgets erlauben die gemeinsame Definition von Strategien, Funktionen und Prozessmaps



Mehrwert

- Integrierte BPM Benutzererfahrung durch Business Space
- Serverbasierte Installation im Hause des Kunden → mehr Kontrolle und höhere Sicherheit

Fokus BPM BlueWorks

Zielgruppe

- Kunden, für die BPM eine neues Thema ist oder den Einsatz von BPM evaluieren
- Kunden, die nach BPM Inhalten und Zusammenarbeit über die Grenzen ihres Unternehmens hinaus suchen

Neue Funktionalität

- Strategie Maps
- Funktionsmaps
- Prozess Maps
- BPMN Maps (als Beta Preview)

Zusammenarbeit

- Blogs, Foren, Papers, Webcasts, Podcasts, Demos
- Beispielinhalte zum Thema BPM



Mehrwert

- Große Community zum Austausch und Zusammenareit
- Integration von Industriecontent
- Kostenlos, keine eigene Infrastruktur benötigt



IBM Software Partner Academy Program

Kontakt Daten:

Ariane Mornhinweg
SWG WebSphere Technical Sales - Business Process Management

Email: ariane.mornhinweg@de.ibm.com

Vielen Dank!