

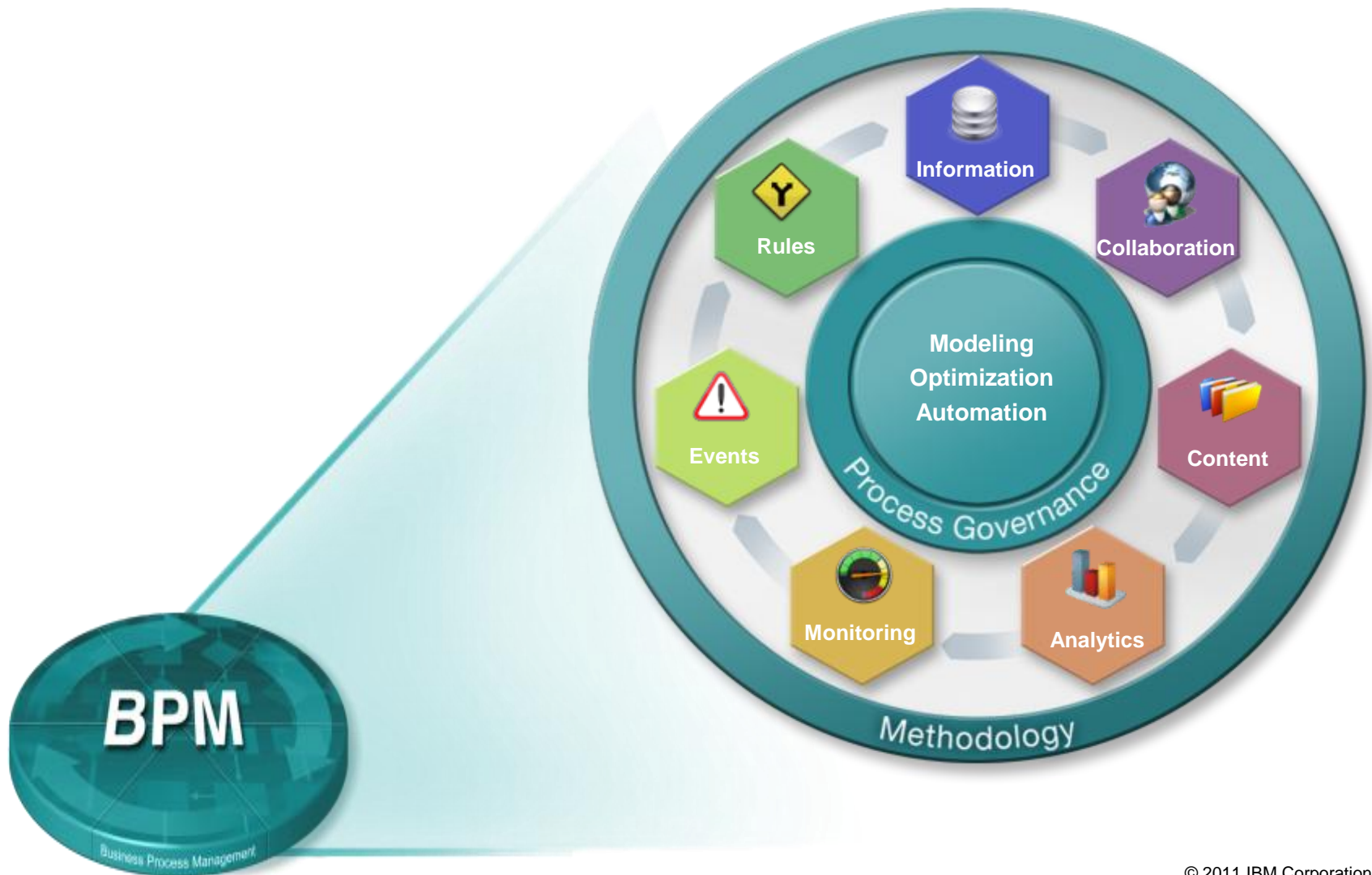


# Smarteres Prozessmanagement. Ansätze für die Ansprache des Fachbereichs

Sprecher: Sebastian Hillig



# BPM bietet ein breites Portfolio an Möglichkeiten



## Business Process Management in 2011: Wo stehen wir ?



### **LOB und IT Bestrebungen sind nicht synchronisiert**

*Wie können beide gemeinsam in  
Projekten arbeiten ?*

### **Verbesserungen stellen sich Projekt nach Projekt ein**

*Wie können wir von einem Projekt  
in ein Programm wachsen ?*

### **Fehlende Wiederverwendbarkeit zwischen Projekten**

*Wie können wir Assets  
wiederverwendbar machen?*

### **Schnelle Änderungen sind schwierig**

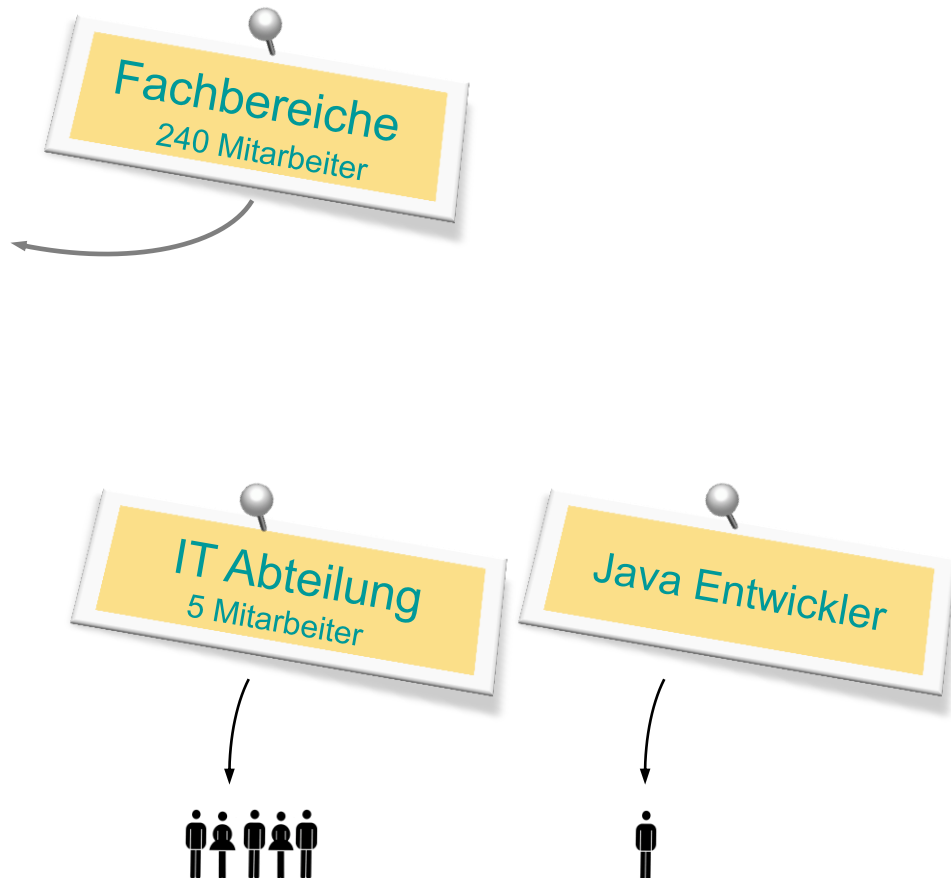
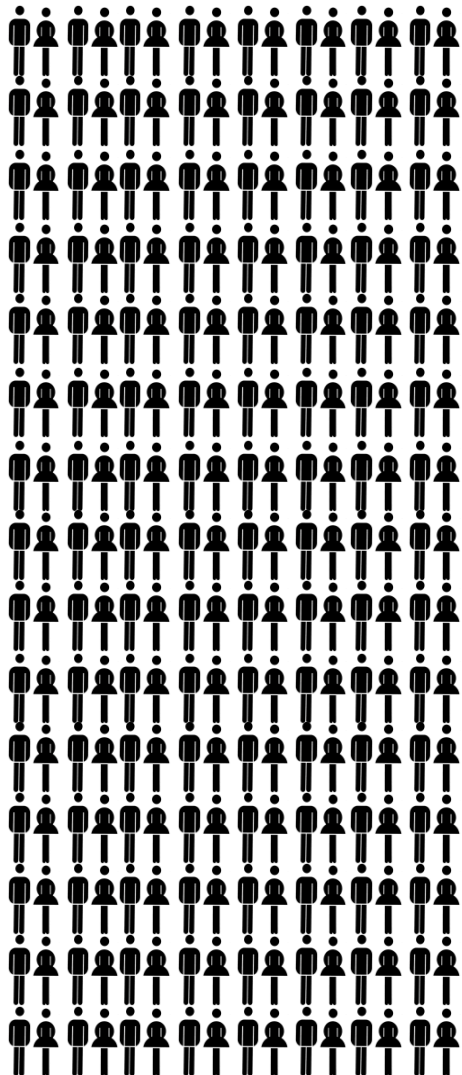
*Wie können wir Änderungen besser  
und schneller durchführen ?*



### **Prozessoptimierung ist schwierig**

*Wie erhalten wir bessere  
Visibilität?*

# Paradigmenwechsel



## Zitat aus der Presse



### IT verliert Kontrolle über Geschäftsprozesse

Rund zwei Drittel aller Geschäftsprozesse in den Konzernen entziehen sich der Kontrolle der IT-Abteilung, denn sie resultieren aus IT-Wildwuchs in den Fachabteilungen. Zu diesem Ergebnis kommt das Forum "Quo vadis BPM?" nach einer Analyse von Geschäftsprozessveränderungen in deutschen Konzernen. Das Gremium arbeitet unter dem Dach der [Software-Initiative Deutschland](#).

Die Fachanwender setzen vor allem Microsofts Büroprogramme ein, um betriebliche Abläufe losgelöst von der IT-Zentrale abzubilden. Laut Studie liegt jeder dritte Geschäftsprozess entgegen allen Konzernvorschriften als Excel-Tabelle vor, die die Beteiligten per E-Mail untereinander austauschen. Ein weiteres Drittel entfällt auf das Datenbankprogramm Access, das die Fachabteilungen zur Organisation betrieblicher Abläufe ebenfalls zweckfremd benutzen. Die IT-Abteilung kontrolliert demnach nur noch rund ein Drittel aller Prozesse in der dafür vorgesehenen Standardsoftware etwa von SAP oder Oracle.

Als Ursache für das Missverhältnis hat das Forum die immer höhere Geschwindigkeit ausgemacht, mit der Geschäftsprozesse angepasst werden müssen. Die IT-Abteilung kann dieses Tempo nicht mitgehen, was die Fachabteilungen zur Selbsthilfe zwingt. Und ein Ende dieser Spirale ist nicht absehbar. Herbert Kindermann, Vorsitzender des Forums, schätzt, dass bald rund 80 Prozent aller Geschäftsprozesse in deutschen Unternehmen auf Excel oder Access basieren. ([jd](#))



Quelle: iX @ heise.de (17.05.2011)

# Die Zukunft der Arbeit – fünf Zukunftsfaktoren

*Arbeiten im neuen Jahrzehnt hat viele Gesichter.*



**In einer vollständig vernetzten Welt darf das Thema Arbeit nicht isoliert angegangen werden.**

# Was genau versteht IBM unter „Smarter Work“?

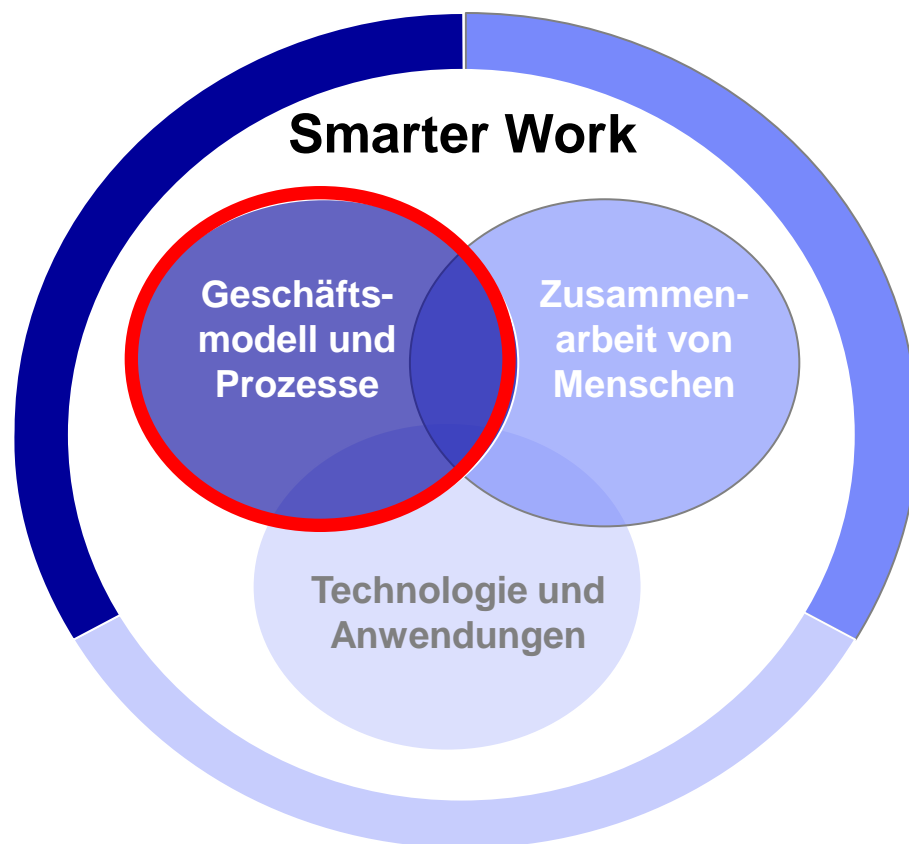
Smarter Work beschäftigt sich mit zeitgemäßem & zukunftsweisendem Arbeiten

Dies umfasst **Arbeitsabläufe**, **Zusammenarbeit** sowie die **technologische Infrastruktur**.

Aber auch moderne Arbeitsmodelle, Organisations-Aufbau, Zusammenarbeit, Weiterbildung und Wissensaustausch.

IBM bietet hier eine Vielzahl an Lösungen, Beratungs- und Serviceleistungen an.

Smarter Work umfasst drei Kern-Bereiche



# Handlungsfelder: Herausforderungen und Potentiale zur Optimierung?



## Prozesse mit umfangreicher *Human-to-Human Interaktion*

- Häufig manuelle Prozesse mit vielen Prozessbeteiligten (Mitarbeiter, Vorgesetzter, Fachabteilungen, Personalrat)
- Informelle Aufgaben und Kommunikation (Lauflisten/Checklisten; Statusverfolgung mit ‚Spreadsheets‘ oder Email)



## Prozesse mit umfangreicher *Human-to-System Interaktion*

- Ineffiziente Arbeitsumgebung über mehrere Systeme hinweg
- Unvollständiger Datenfluß zwischen den Systemen; ineffiziente doppelte Datenerfassung



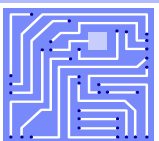
## Prozesse mit *komplexen Regelwerk*

- Wenig standardisierte Prozesse mit zahlreichen Ausnahmeregelungen führen zu hohen Fehlerquoten
- Eine kleine Expertengruppe kann nur die Bearbeitung übernehmen



## Prozesse die *regelmäßigen Änderungen* unterliegen

- Anpassung aufgrund von Änderungen in gesetzlichen Vorgaben



## Prozesse mit *fehlender Transparenz* über den gesamten end-to-end Prozess

- Dezentrale bzw. verteilte Prozesse über Abteilungs- und Bereichsgrenzen hinweg

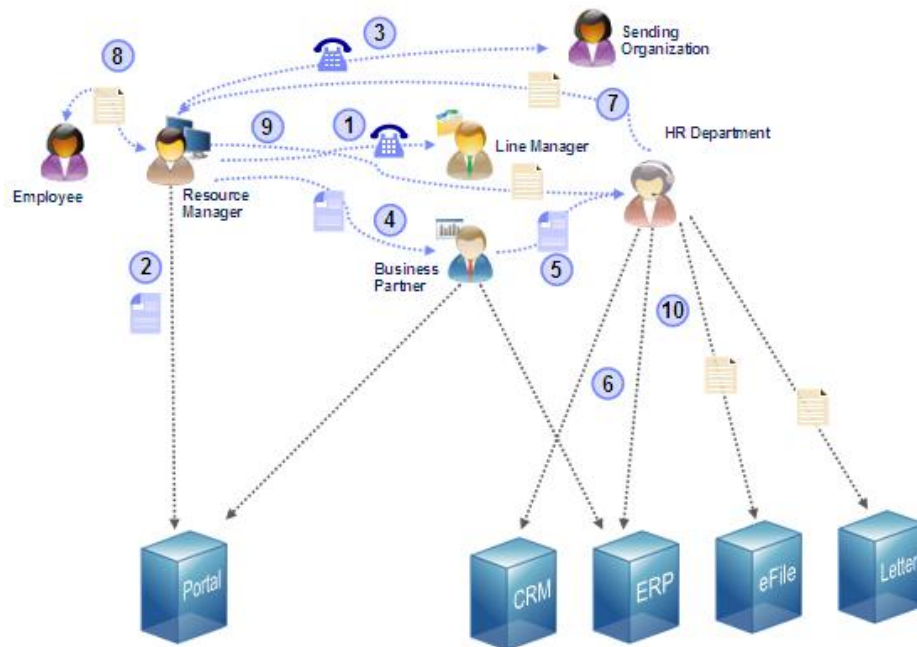


- Diese Punkte sind in unterschiedlicher Ausprägung gültig für Unternehmen mit klassischen, integrierten unterstützenden Funktionen. Der Handlungsdruck steigt für Unternehmen, die auf eine Service Center Organisation setzen.



# In welchen Prozessen liegen die Herausforderungen und Potentiale zur Optimierung?

## Herausforderungen



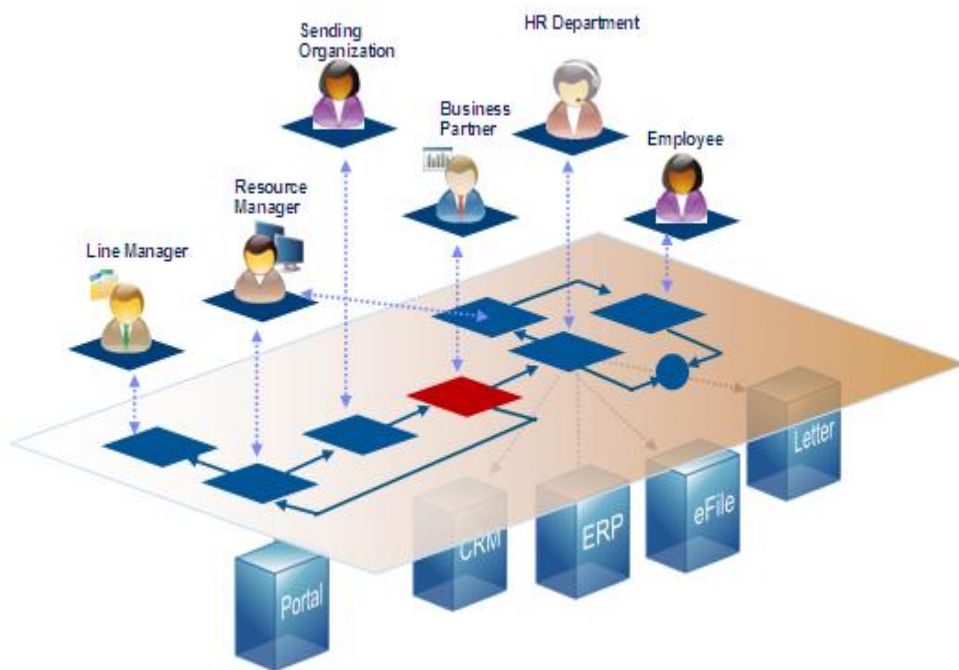
- Informelle Aufgaben und Kommunikation (Papier, Telefon und Email)
- Ineffiziente Arbeitsumgebung über mehrere Systeme hinweg
- Ineffiziente doppelte Datenerfassung; Fehleranfälligkeit
- Inkonsistente Prioritätenvergabe
- Unvollständiger Datenfluss zwischen Systemen
- Fehlende Kontrolle über System- oder Geschäftsereignisse bzw. Ausnahmen
- Fehlende Transparenz über die Prozessperformance sowie Prozess Compliance



- Technik: IT Applikationen sind bereits im Einsatz, unterstützen jedoch nicht den gesamten Prozess sondern nur einzelne Prozess-Schritte.
- Mensch: Fehlende Kontrolle über den Prozessablauf und –Status
- Fehlende Transparenz über End-to-End Prozesse mit umfangreicher Interaktion zwischen Mensch und Technik

# Mit IBM die Brücke zwischen Mensch und Technik bauen

## Lösungsansatz

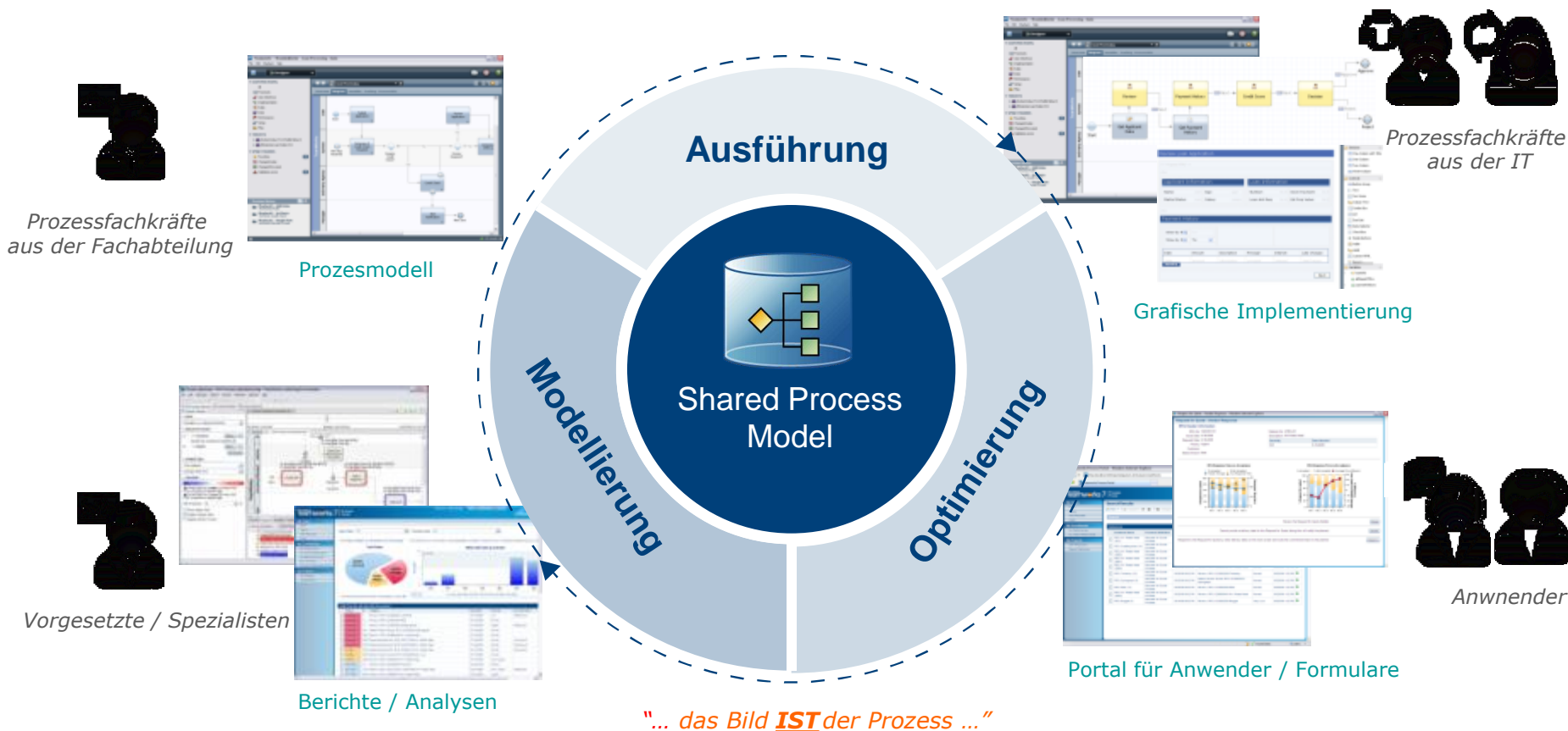


- Automatisierung der Aufgabenzuweisung mit Hilfe einer flexiblen Workflow Funktionalität; Compliance und Konsistenz verbessern
- Fehlerreduzierung durch Automatisierung und Ablösung von Papier und Email gestützten Prozessen
- Erweiterung von Self-Service Funktionalitäten
- Erhöhung der Transparenz: Vorgänge über Abteilungen hinweg nachvollziehbar machen
- Bestehende Systeme und Daten wirksam nutzen und Medienbrüche vermeiden



- It pays to work smarter not harder.

# Kollaboratives Prozessmanagement mit geringem technischen Aufwand und kurzen Entwicklungszeiten

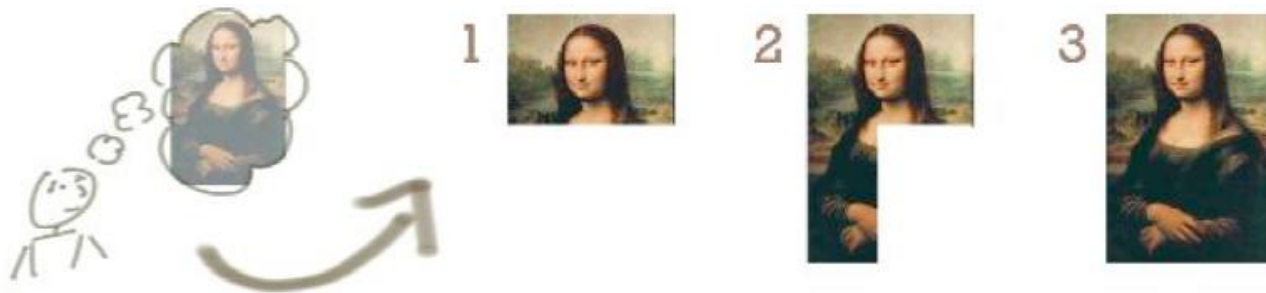


- Ein gemeinsames Prozess-Modell – gleiche Sicht für alle Anwender, Bestandteile immer konsistent
- Eine integrierte Plattform – alles Notwendige in einem Produkt enthalten
- Geringerer technischer Aufwand – kürzere Entwicklungszeit, geringere Kosten und Risiken

# Kollaboratives Prozessmanagement – iterative vs. Inkrementelle Vorgehensweise

## Inkrementelle / schrittweise Vorgehensweise

- Modulare Softwareentwicklung gemäß klarer, stabiler Spezifikation



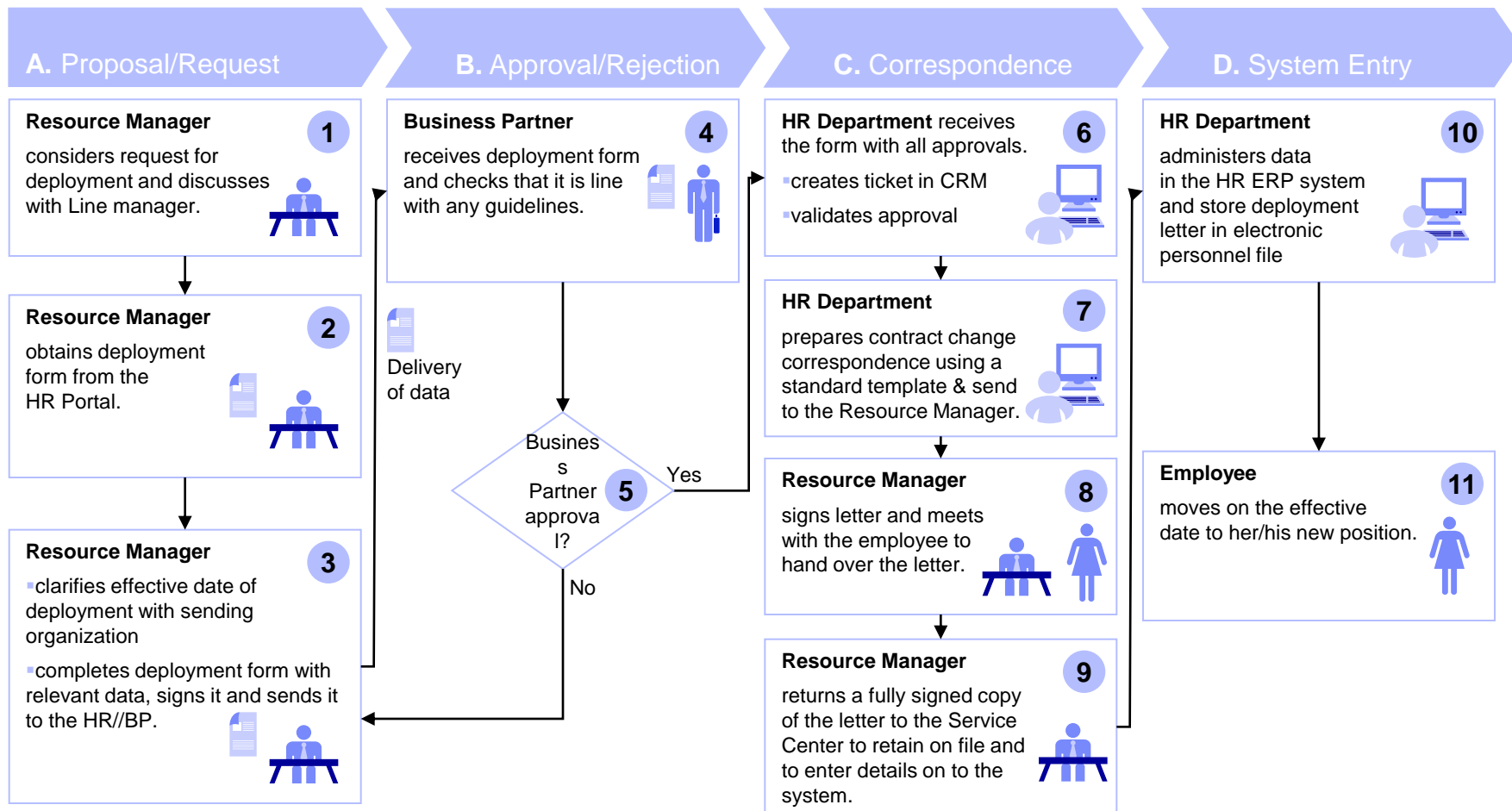
## Iterative / evolutionäre Vorgehensweise

- Implementierung gemäß Modellierungsfortschritt  
– grober Überblick ... detaillierte Ausgestaltung.

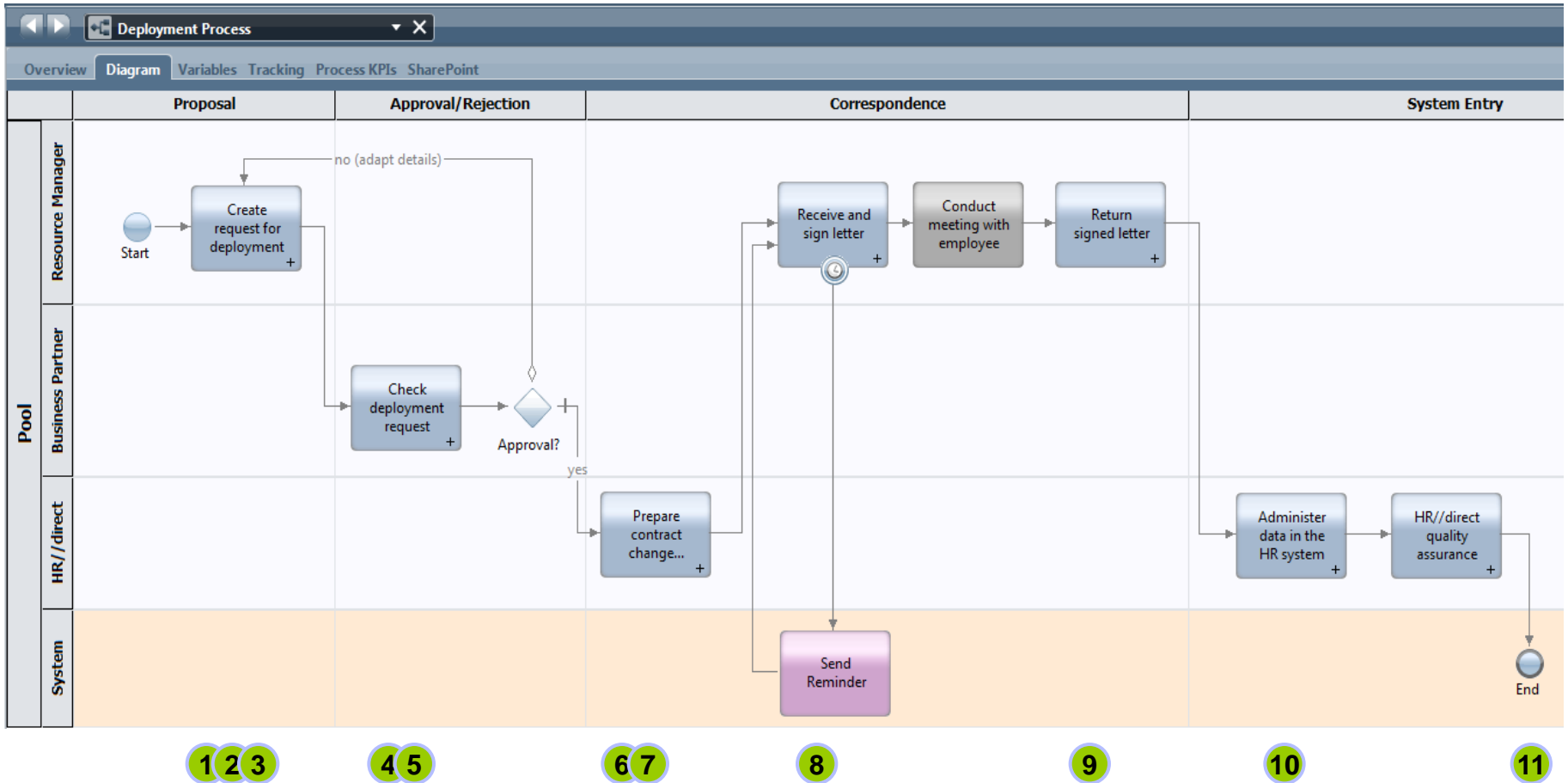


# Ein typischer Prozess auf einen Blick

## Versetzung - Mitarbeiter wechseln ihre Position innerhalb des Unternehmens



# Eine intuitive und leicht verständliche Oberfläche ermöglicht es Fachbenutzern Prozessdetails zu dokumentieren



(dokumentierte Schritte von vorheriger Slide)

# Masken-gesteuerte Datenerfassung (oder autom. Datenübernahme) Verminderung von Medienbrüchen

Deployment Form

Employee Name	
IPIN	
Grade	
Reason for change	Secondment / Re-organisation / Transfer

**Deployment Details:**  
I can confirm that the above named employee is being transferred to a role which has been evaluated at the same level as their current role.

New Job Title	
New Department	
New Annual Salary	£
Next salary review (date)	
Company Car / Allowance	Yes / No
Bonus Scheme eligibility	STI / Performance Bonus / Sales Bonus
Additional Allowances (if applicable)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Notice Period (changes only)	
Effective date of deployment	

**APPROVALS:**

1) Resource Manager:  
*I confirm that the above deployment has been agreed by my Line Manager.*

Signed	Date
--------	------

2) HR//Business Partner:  
*I have reviewed the deployment request & confirm that it can be processed.*

Signed	Date
--------	------

Please return the completed form to:  
HR//direct, Team UK,  
Or email to: ukhrdirect@ hrdirect.com

**Deployment Formular**

Bitte stimmen Sie die Versetzung zu erst mit dem Line Manager ab. Anschließend füllen Sie dieses Formular aus und schicken es ab. Ein HR Business Partner wird prüfen, ob Ihr Antrag allen Richtlinien entspricht und sich anschließend bei Ihnen rückmelden. Falls der Antrag korrekt ist, bekommen Sie ihn als PDF zugeschickt. In einem weiteren Schritt müssen Sie diesen unterschreiben und dem Mitarbeiter übergeben.

Request Nummer: 603

**Grund des Wechsels:**  Abstellung  Reorganisation  Transfer

**Mitarbeiter**

Nachname: Hillig      Vorname: Sebastian  
IPIN: 146224      Gehaltsstufe: B4

**Deployment Details**

Neuer Job Titel: IT Specialist      **Neue Abteilungsnr.:** DE\_B\_4395  
Neue Abteilung: B\_4395      Nächste Gehaltsrunde: 01-05-2012  
Neues Jahresgehalt: 50.000,00 €

**Bonus-Programm Zuordnung**

STI:       Performance Bonus:       Sales Bonus:

Firmenwagen:  Ja  Nein  
Zusätzl. Berechtigungen: + Geschäfts-Handy

Kündigungsfrist: 3 Monate  
Eff. Einstelltag: 01-06-2011

Als Draft speichern    Anfrage absenden

English

(realisiert **123** des ursprünglichen Prozess-Modells)

- Ursprüngliches Versetzungsformular durch eine Eingabemaske ersetzt.
- Alternativ erfolgt die Datenübernahme aus dem Personalsystem (z.B. SAP HR) automatisiert.

# Transparenz schaffen

## Detaillierte Prozessdokumentation zur Weiterverwendung

**Deployment Process Details**

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7

Create request for deployment   
 Check deployment request   
 Prepare contract change correspondence   
 Receive and sign letter   
 Return fully signed copy of letter to HR Department   
 Administer data in the HR system   
 **Quality Assurance**

**History of status changes**

Who	When	Status	Comments
Dirk Dohle	10.02.2011 - 20:44:13	request submitted	
Maria Mueller	10.02.2011 - 20:44:39	request approved	is ok!
Ingo Imhof	10.02.2011 - 20:47:27	letter generated	
Dirk Dohle	10.02.2011 - 20:52:24	letter signed	
Dirk Dohle	10.02.2011 - 20:54:37	signed letter returned	
Ingo Imhof	10.02.2011 - 20:57:05	administered data in the HR system	

▼ **Deployment Form**

**Employee**

Employee Name: Fisher

Employee Prenom: Sam

IPIN: 409534

Grade: VS 1.1

Reason For Change: Transfer

**Deployment Details**

New Job Title: Sales Specialist

New Department: Berlin

Position Number: 986

New Annual Salary: 60,006.00 €

Next Salary Review: 3-10-2012

Company Car:  Yes  No

Bonus Scheme Eligibility: - STI  
- Performance Bonus  
- Sales Bonus

Additional Allowances:

Notice Period: 3 month

Eff. Date Of Deployment: 3-1-2011





# User Interface – flexibel und einfach anpassbar

### Request for deployment

#### Deployment Form

First, please agree the deployment with your Line Manager. Afterwards fill out the form and submit your request. HR Business Partner will ensure that the deployment is in line with any guidelines. In case of correctness you'll receive your form as PDF to sign it and hand over to the employee in a further step.

Request Number : 360

**Reason For Change :\***  Secondment  Re-organisation  Transfer

#### Employee

Employee Last Name : Schmidt	Employee First Name : Silvi
<b>IPIN :*</b> 189644	Job Grade : VS 1.1

#### Deployment Details

New Job Title : Special Operation	<b>New Position Number :*</b> DE_987
New Department : Duesseldorf	Next Salary Review : 12-03-2011
New Annual Salary : 30,000.00 €	

#### Bonus Scheme Eligibility

STI:       Performance Bonus:       Sales Bonus:

Company Car Allowance :  Yes  No

Additional Allowances:

Notice Period : 6 weeks

Eff. Date of Deployment : 01-03-2011

Save as Draft    Submit Request

# User Interface – flexibel und einfach anpassbar

**Administer data in the HR system**

**Confirm administration of data in the HR system**

Request Number: 360

\* I hereby confirm that the change of the above stated info type has been requested by an authorized person.  
 \* Furthermore, the implemented changes on SAP comply with the data on the change request as well as with the respective company guidelines for change.  
 \* The content of documents with legal impact is accurate and complete, and the person to sign the document has the "authority to sign".

**History of status changes**

Who	When	Status	Comments
Dirk Dohle	06.04.2011 - 13:41:24	request submitted	
Maria Mueller	06.04.2011 - 13:45:47	request approved	valid request - go ahead
Ingo Imhof	06.04.2011 - 13:47:54	letter generated	
Dirk Dohle	06.04.2011 - 15:15:13	letter signed	
Dirk Dohle	06.04.2011 - 15:17:42	signed letter returned	
Ingo Imhof	06.04.2011 - 15:20:29	administered data in the HR system	

**Deployment Form**

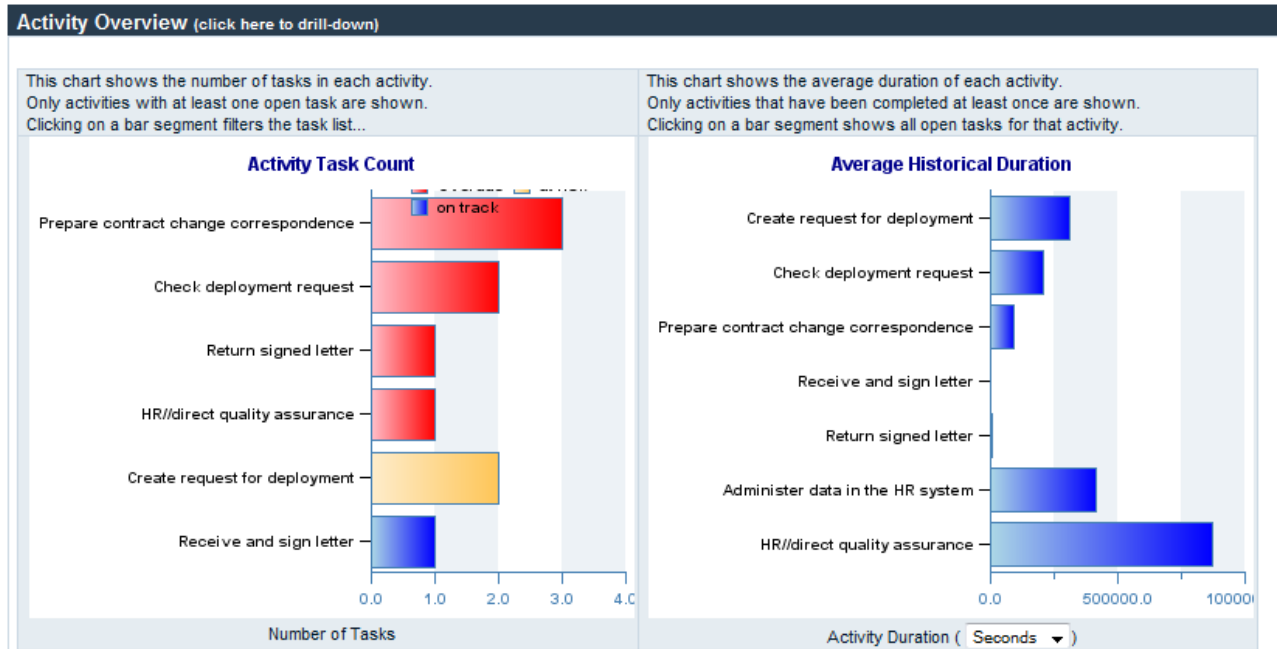
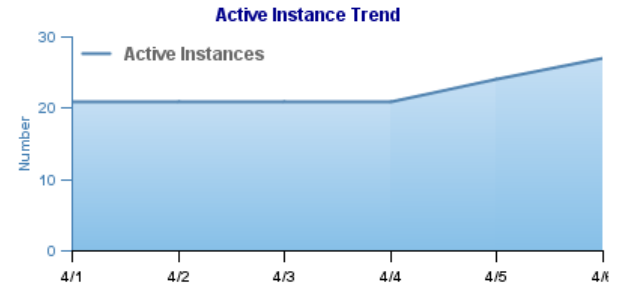
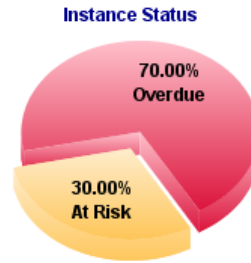
<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"><b>Employee</b></div> <p>Employee Name: Schmidt</p> <p>Employee Prenom: Silvi</p> <p>IPIN: 189644</p> <p>Grade: VS 1.1</p> <p>Reason For Change: Transfer</p>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"><b>Deployment Details</b></div> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>New Job Title: Special Operations</td> <td>New Annual Salary: 30,000.00 €</td> </tr> <tr> <td>New Department: Duesseldorf</td> <td>Next Salary Review: 3-12-2011</td> </tr> <tr> <td>Position Number: DE_987</td> <td>Company Car: true</td> </tr> <tr> <td>Notice Period: 6 weeks</td> <td>Bonus Scheme Eligibility:</td> </tr> <tr> <td>Eff. Date Of Deployment: 3-1-2011</td> <td>Additional Allowances:</td> </tr> </table>	New Job Title: Special Operations	New Annual Salary: 30,000.00 €	New Department: Duesseldorf	Next Salary Review: 3-12-2011	Position Number: DE_987	Company Car: true	Notice Period: 6 weeks	Bonus Scheme Eligibility:	Eff. Date Of Deployment: 3-1-2011	Additional Allowances:
New Job Title: Special Operations	New Annual Salary: 30,000.00 €										
New Department: Duesseldorf	Next Salary Review: 3-12-2011										
Position Number: DE_987	Company Car: true										
Notice Period: 6 weeks	Bonus Scheme Eligibility:										
Eff. Date Of Deployment: 3-1-2011	Additional Allowances:										

Integriertes „Reporting“

# Reporting

OOTB – Process Performance innerhalb des Process Portal

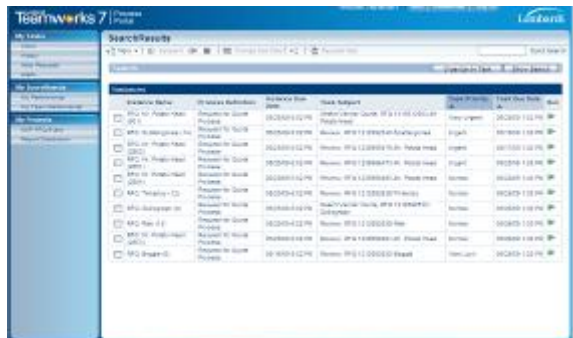
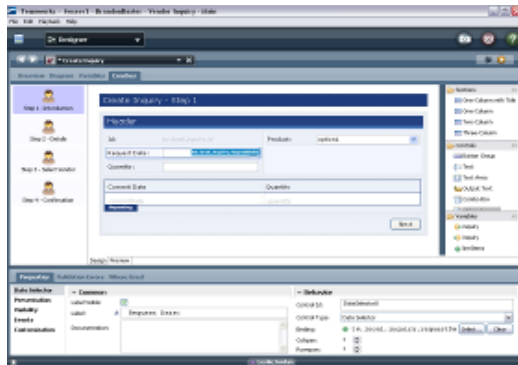
Deployment Process



# Nutzen - Smartere unterstützende Prozesse (Abteilungs- und Bereichslösungen) - Verbliebene Lücken schließen – auch bei Ihnen!

## Prozessunterstützung für Ihre Abteilungsprozesse:

- Ergänzend zu bestehenden SAP o.a. ERP-Anwendungen.
- Einbindung von Mitarbeitern ohne Zugriff auf das ERP-System z.B. Personalrat, Schwerbehinderten- und Gleichstellungsbeauftragte.
- Benutzeroberfläche auf den Fachanwender zugeschnitten, Integrierte Sicht auf relevante Informationen.
- Fehlerreduzierung im Prozessablauf.
- Erhöhung der Transparenz.
- Bessere Verwendung und Auslastung der Mitarbeiter durch Reduktion der administrativen Tätigkeiten.
- Steigerung der Servicequalität, Prozesseffizienz und „Gerechtigkeit“
- Einfache und schnelle Anpassung der Abläufe.

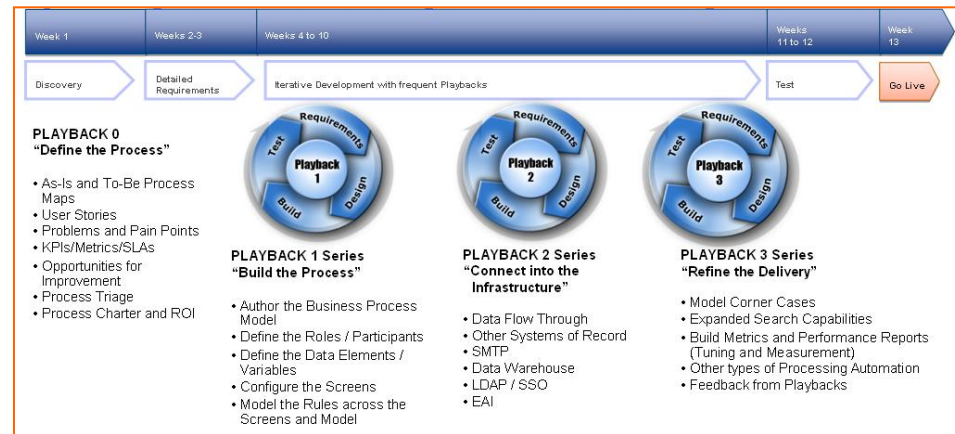


# Vorgehensweise: Zusammen mit Ihnen fokussieren wir uns auf ein gemeinsames Ziel – die Optimierung eines ausgewählten Prozesses

- Workshop mit Fachbereich und IT
  - zur Diskussion der Einsatzszenarien und der Spezifikation von Projektinhalten

- Nachweis der Machbarkeit (PoC)

- Ausschnittsweise Umsetzung ausgewählter Teilaspekte des Themas als Einstieg
- Aufwand: wenige Tage
- Ergebnispräsentation im Kunden-Workshop
  - inkl. Abschätzung von Aufwand und Nutzen (Foliensatz)



*Exemplarischer Projektverlauf in 90 Tagen*

- Pilotprojekt

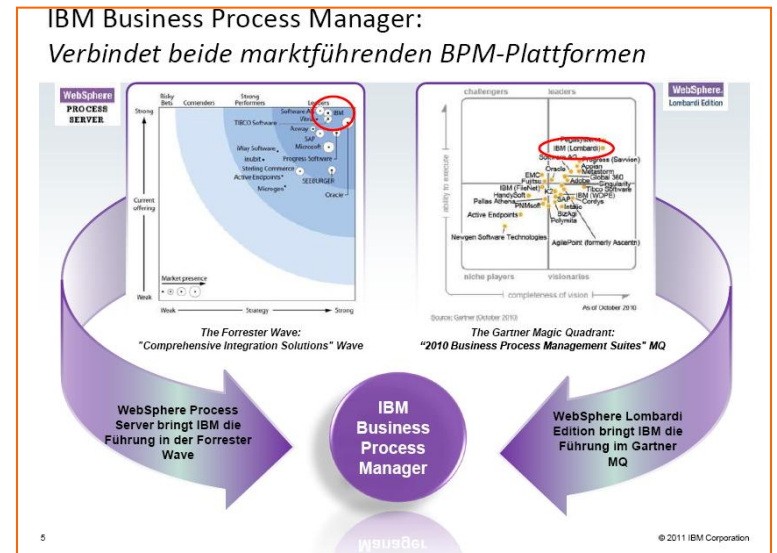
- Inhaltliche und technische Umsetzung eines ausgewählten fachlichen Themas
- Aufwand: einige Wochen
- Ergebnispräsentation im Kunden-Workshop (Foliensatz)
- Installation und Einführung der Lösung



- Iterativer Entwicklungsansatz = fachlich nahe Anwendungsentwicklung.
- Playbacks für Fachbereiche = frühzeitiges Feedback der Fachbereiche.
- Kein "Big Bang" = Projektfortschritt und Zielerreichung transparent.

# Warum IBM?

- Beratung + Software + Implementierung + Einführung  
→ Alles aus einer Hand, passgenau.
- Kollaboratives Prozessmanagement – kürzere Entwicklungszeit, geringere Kosten und Risiken.
- Schneller bessere Lösungen durch eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen Fach- und IT-Seite.
- Referenzen im Personalbereich
  - Transformationsprojekte
  - Einführung von Service Center Organisationen
  - Implementierung von Lösungen für verschiedene HR-Prozesse: u.a. Onboarding & Offboarding, Gehalts- und Beförderungsrunden, Incentivezahlungen
- Marktführende Technologie



## Warum BPM von IBM?

BPM-Software und -Services von IBM bieten Unternehmen die Möglichkeit, die betriebliche Leistung durch die Ermittlung, Dokumentation, Automatisierung und kontinuierliche Verbesserung von Geschäftsprozessen im Hinblick auf eine höhere Effizienz und niedrigere Kosten zu optimieren.

### Highlights

#### Design

- Lee Memorial – Implementierung der Software in weniger als 90 Tagen durch einheitliche Designumgebung

#### Steuerung

- Pfizer – Verkürzung der Zykluszeit von 33 auf sieben Tage durch übersichtliche Anzeige und Steuerung der Leistung

#### Optimierung

- Hasbro – Produktivitätssteigerung von 250 Prozent durch kontinuierliche Prozessoptimierung



**Sebastian Hillig**  
Technical Sales Specialist –  
Business Process Management



Mobile +49 151 151 39 551  
Email [sebastian.hillig@de.ibm.com](mailto:sebastian.hillig@de.ibm.com)

Vielen Dank !

