

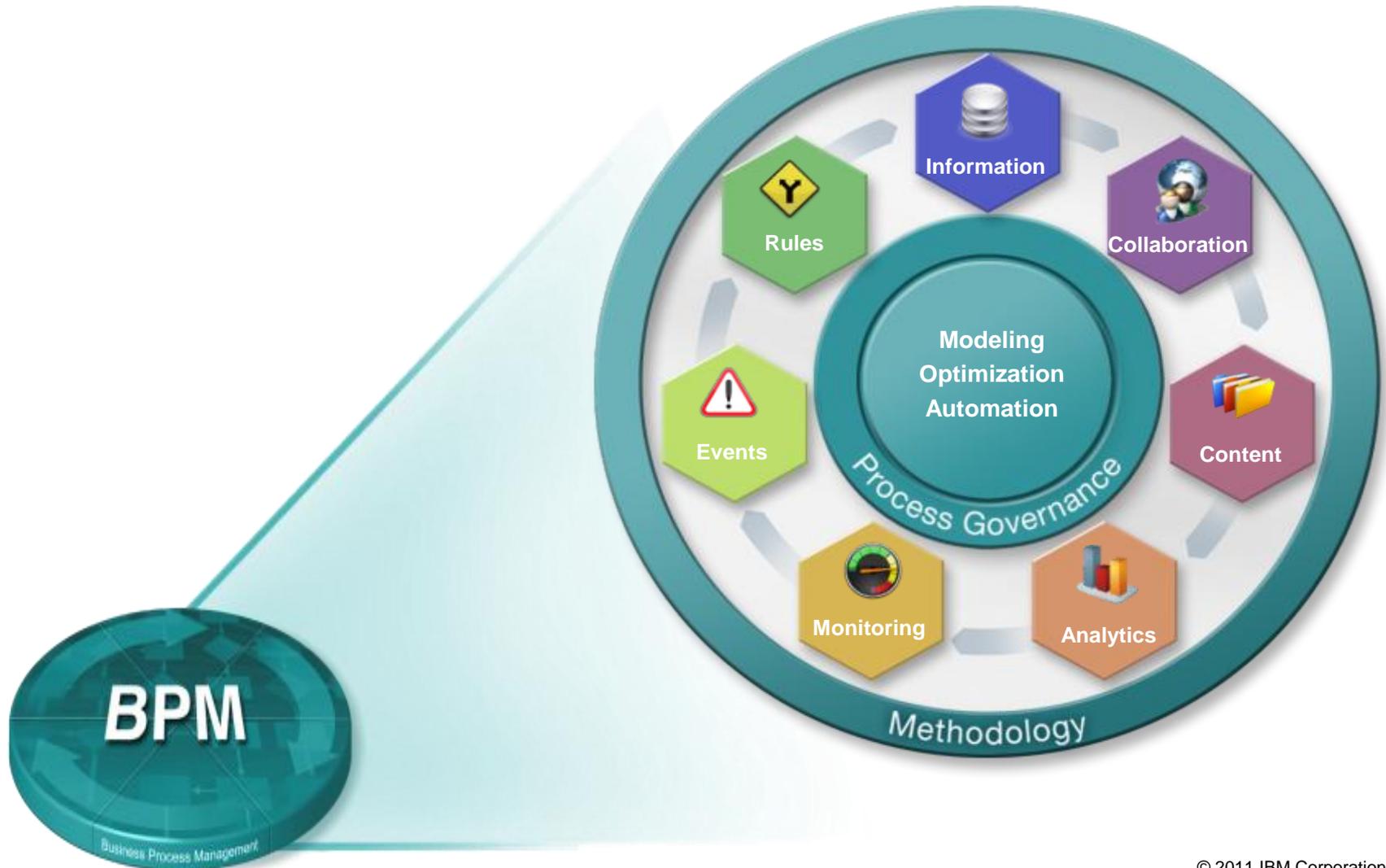


Smarteres Prozessmanagement. Ansätze für die Ansprache des Fachbereichs

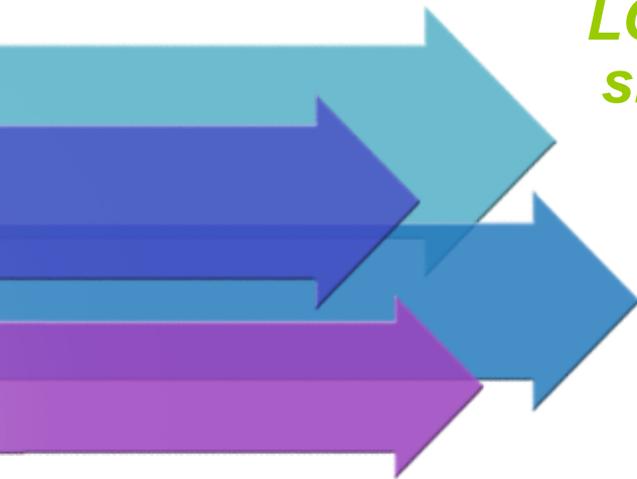
Sprecher: Sebastian Hillig



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**

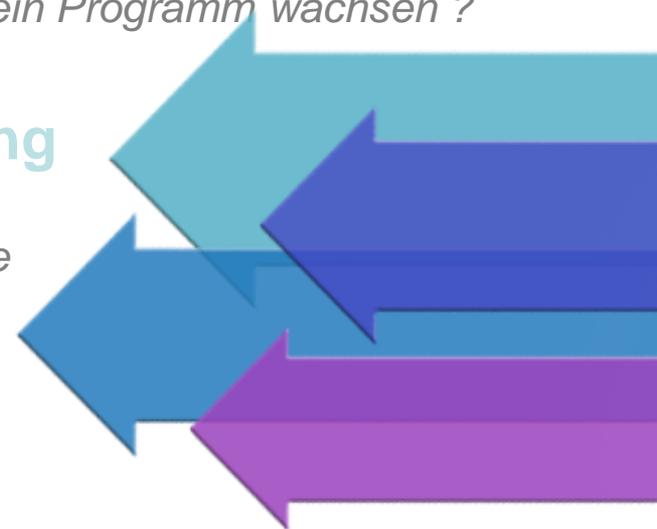
*Wie können wir von einem Projekt
in ein Programm wachsen ?*

**Fehlende
Wiederverwendbarkeit
zwischen Projekten**

*Wie können wir Assets
wiederverwendbar machen?*

**Schnelle Änderungen
sind schwierig**

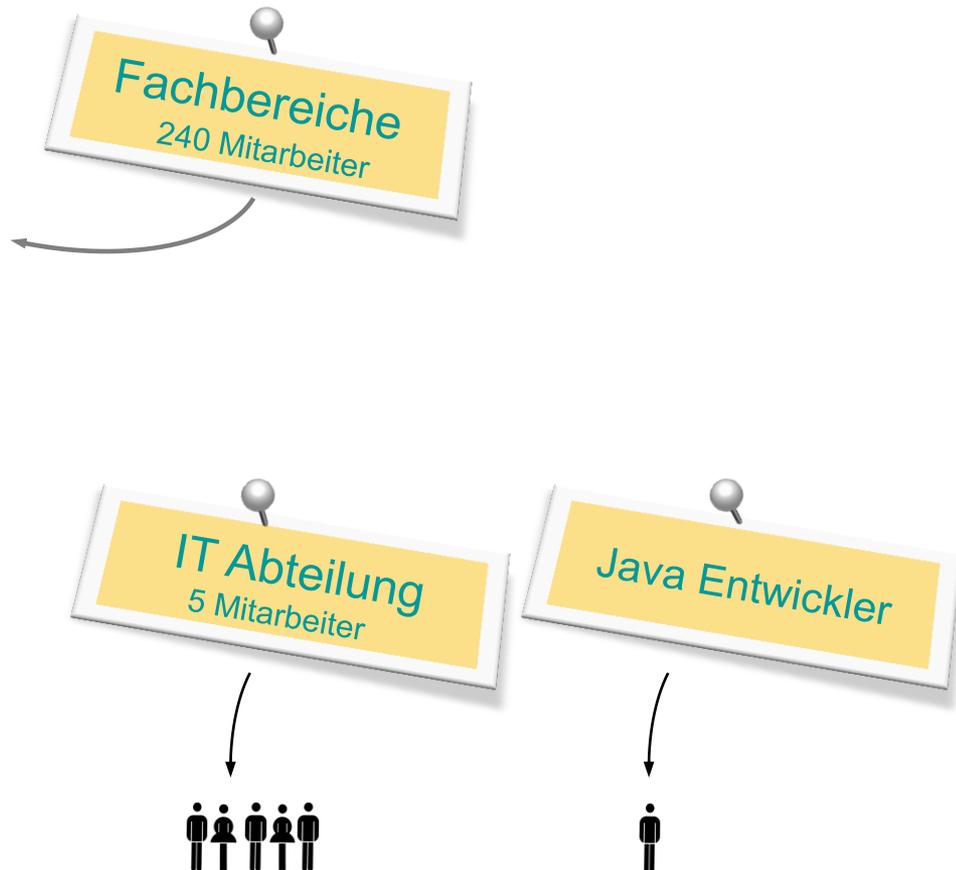
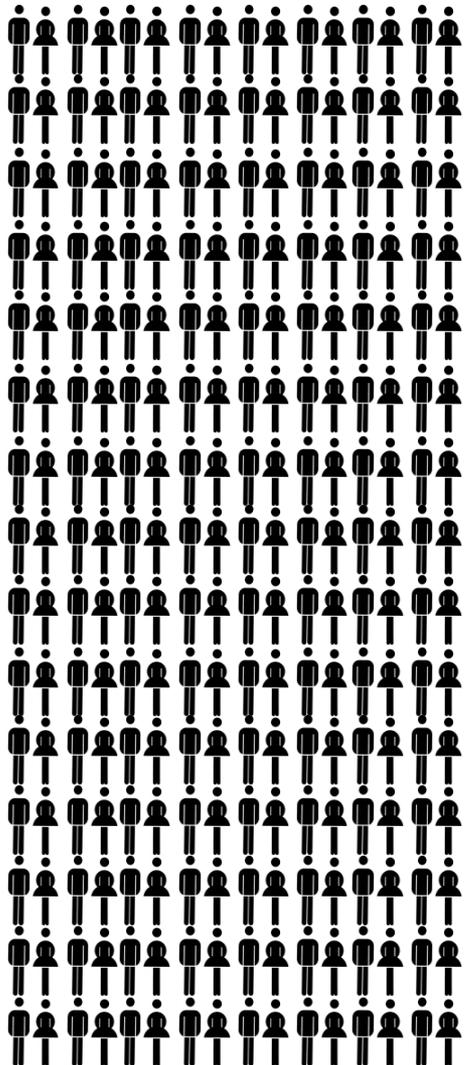
*Wie können wir Änderungen besser
und schneller durchführen ?*



**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“?

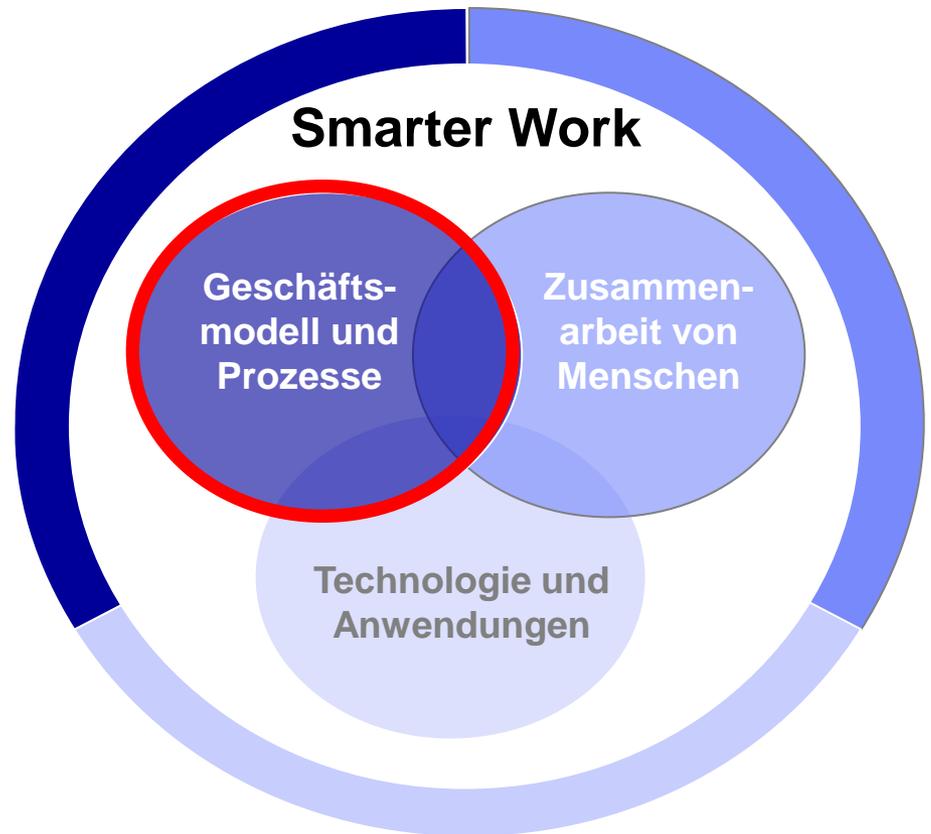
Smarter Work beschäftigt sich mit zeitgemäßem & zukunftsweisendem Arbeiten

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



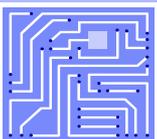
Prozesse mit *komplexen Regelwerk*

- 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

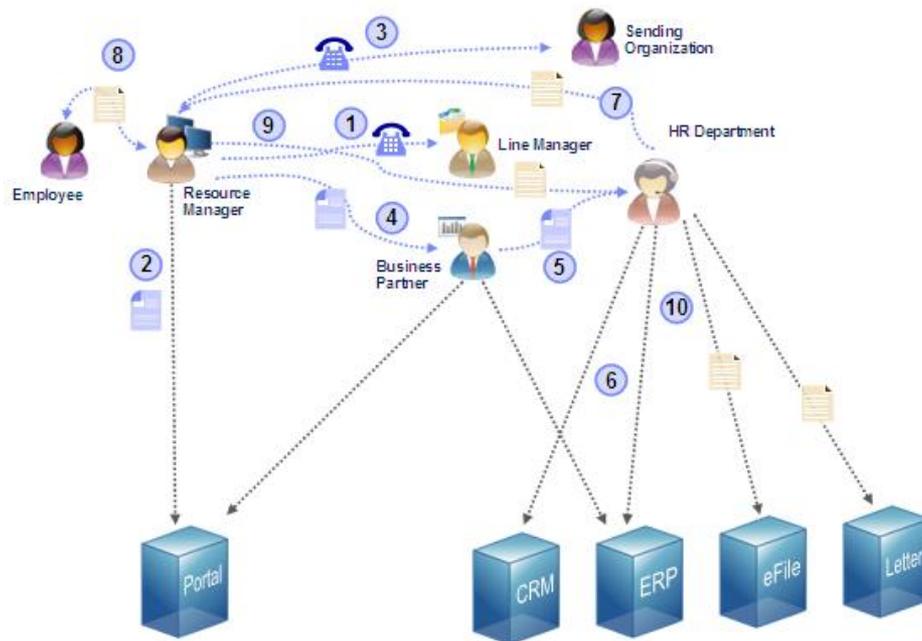
- Dezentrale bzw. verteilte Prozesse über Abteilungs- und Bereichsgrenzen hinweg



- 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



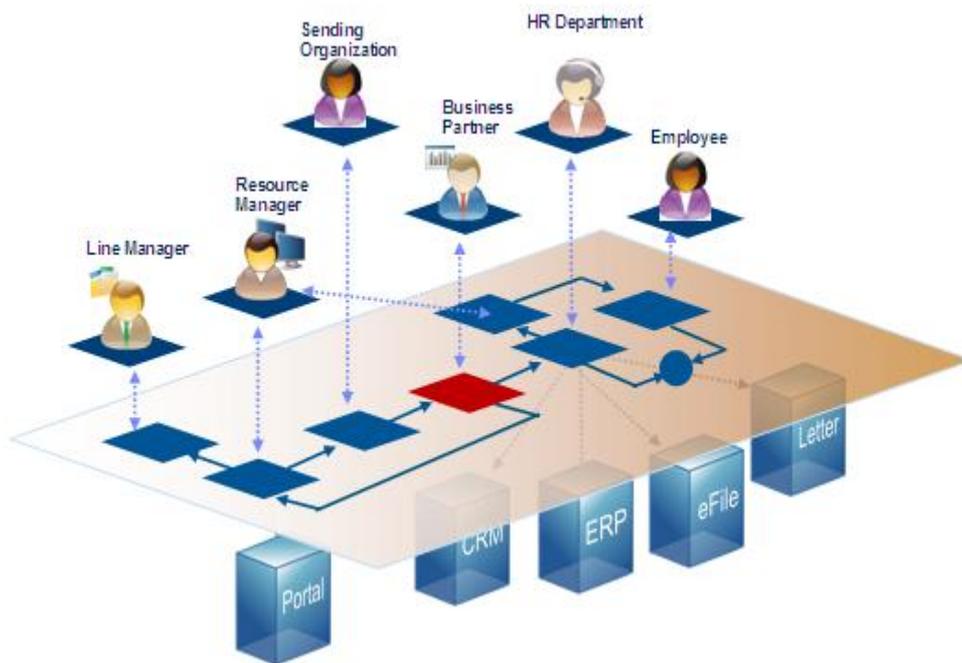
- Informelle Aufgaben und Kommunikation (Papier, Telefon und Email)
- Ineffiziente Arbeitsumgebung über mehrere Systeme hinweg
- Ineffiziente doppelte Datenerfassung; Fehleranfälligkeit
- Inkonsistente Prioritätenvergabe
- Unvollständiger Datenfluss zwischen Systemen
- Fehlende Kontrolle über System- 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

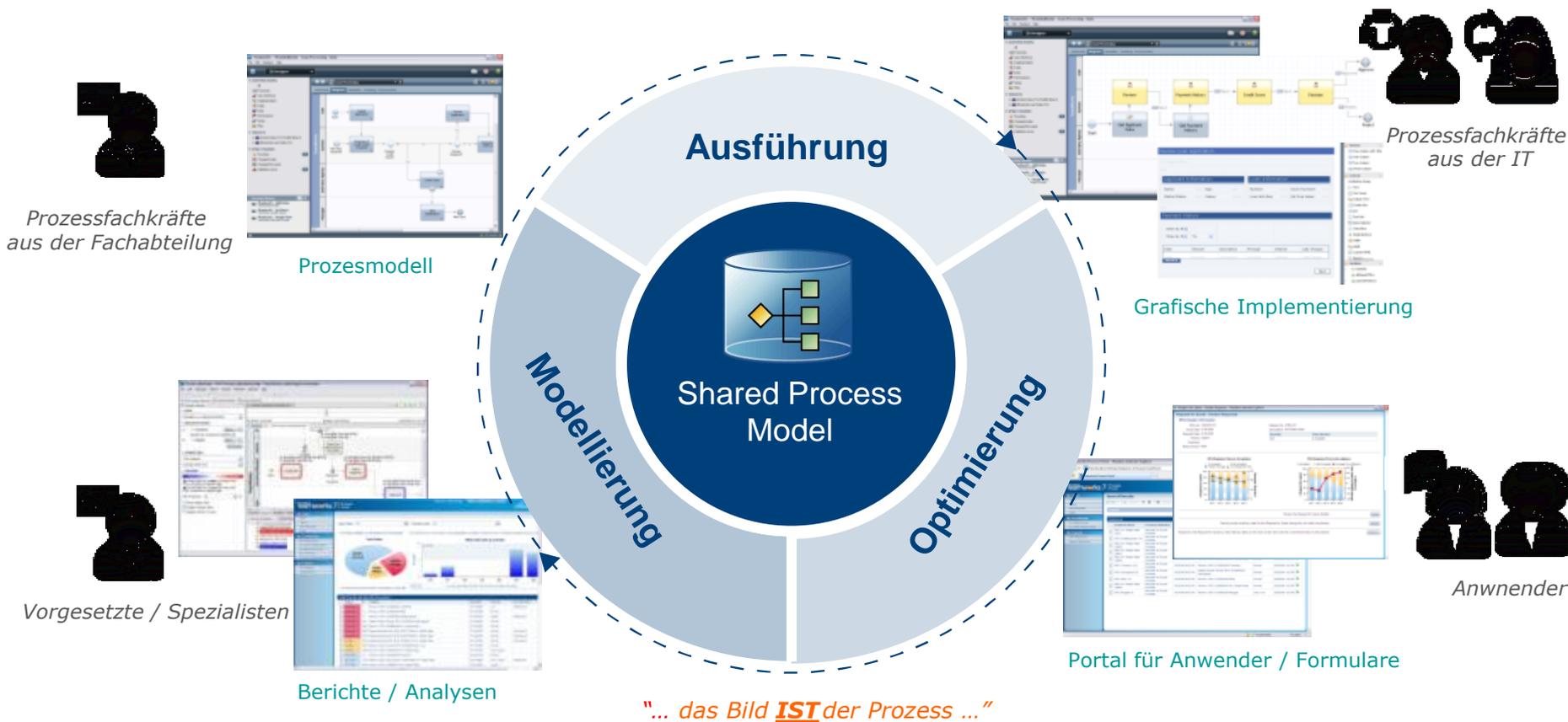


- Automatisierung der Aufgabenzuweisung mit Hilfe einer flexiblen Workflow Funktionalität; Compliance und Konsistenz verbessern
- Fehlerreduzierung durch Automatisierung und Ablösung von Papier und Email gestützten Prozessen
- Erweiterung von Self-Service Funktionalitäten
- Erhöhung der Transparenz: 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



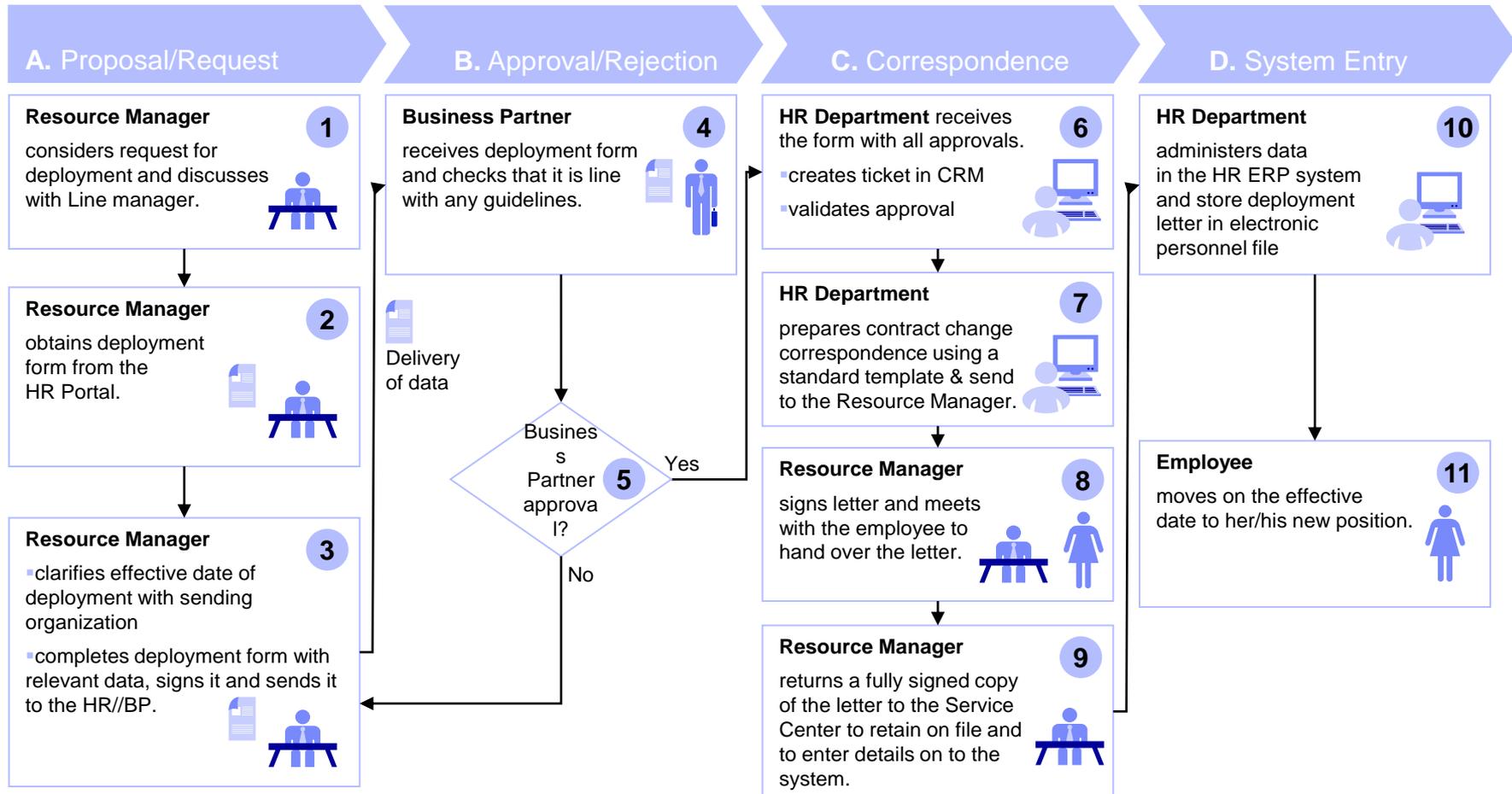
Iterative / evolutionäre Vorgehensweise

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

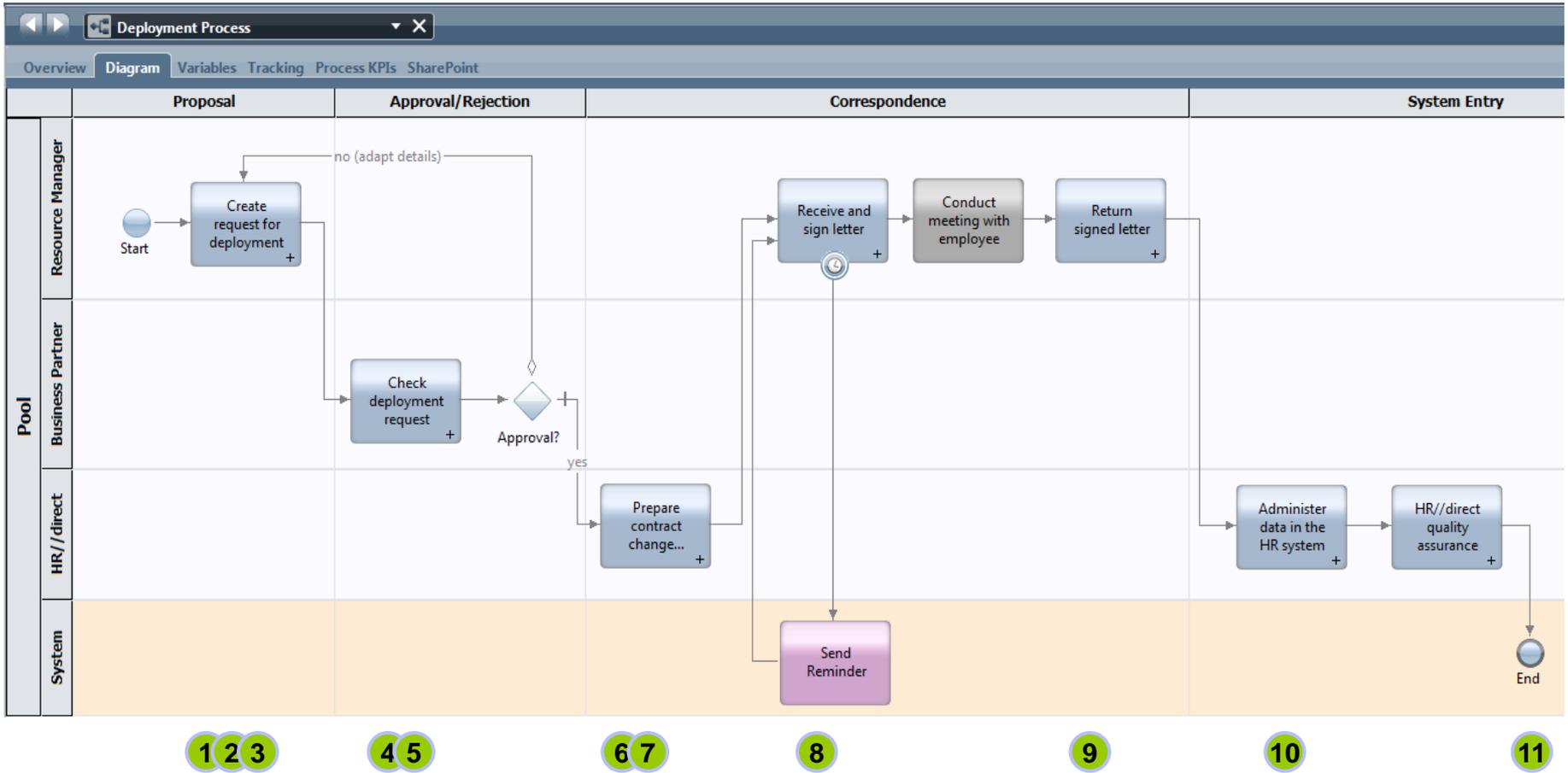


Ein typischer Prozess auf einen Blick

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
IPIN :* 189644 Job Grade : VS 1.1

Deployment Details

New Job Title : Special Operation New Position Number :* 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

Employee

Employee Name: Schmidt

Employee Prenom: Silvi

IPIN: 189644

Grade: VS
1.1

Reason For Change: Transfer

Deployment Details

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

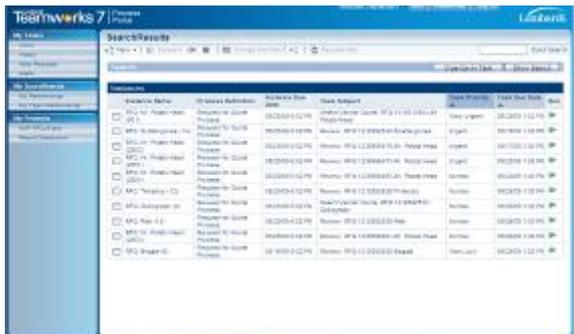
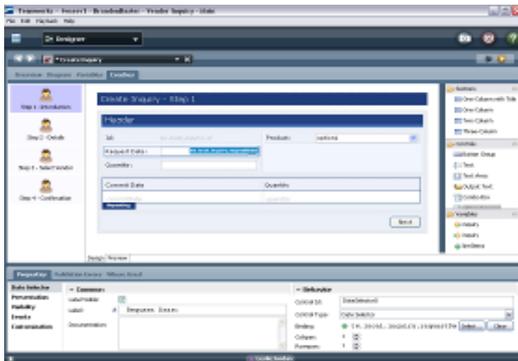
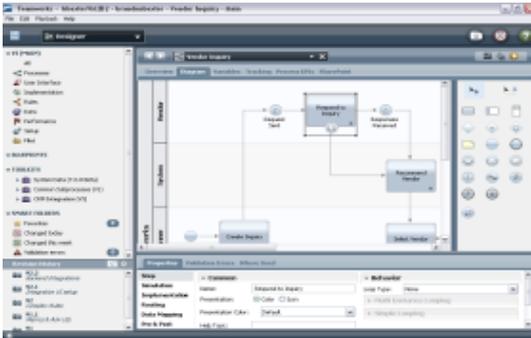
Deployment Process



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

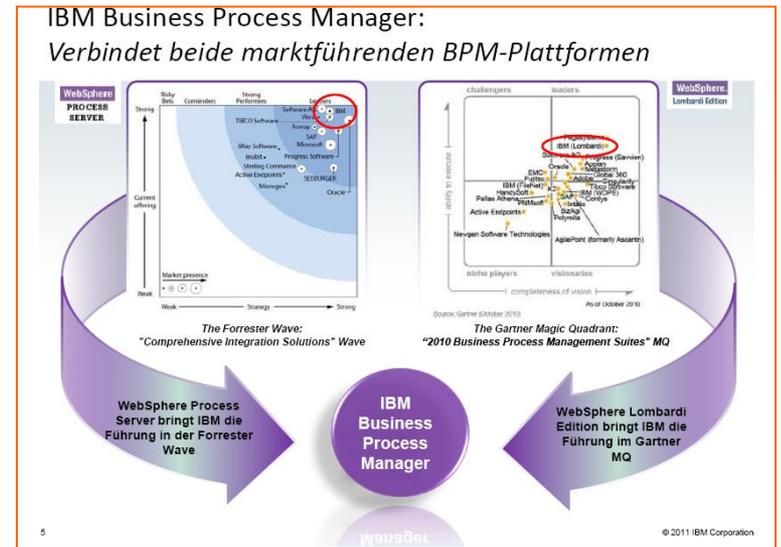
- Inhaltliche und technische Umsetzung eines ausgewählten fachlichen Themas
- Aufwand: einige Wochen
- Ergebnispräsentation im Kunden-Workshop (Foliensatz)
- Installation und Einführung der Lösung



- 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

Vielen Dank !

