

BPM IM VERTRIEB

Mobile Daten in BPM Prozesse Integrieren

- Jörg Herbst
- Diplom Wirtschaftsinformatiker
- Software Architekt und Technischer Projektleiter
- Verantwortlich für Enterprise Modernization und Business Process Management



- Jens Wullschläger
- Dipl.- Ing. Informationstechnik (FH)
- Sales Manager
- Verantwortlicher für die vertriebliche Koordination

Software

- IBM Software
- GIS Module & Appliances

Beratung

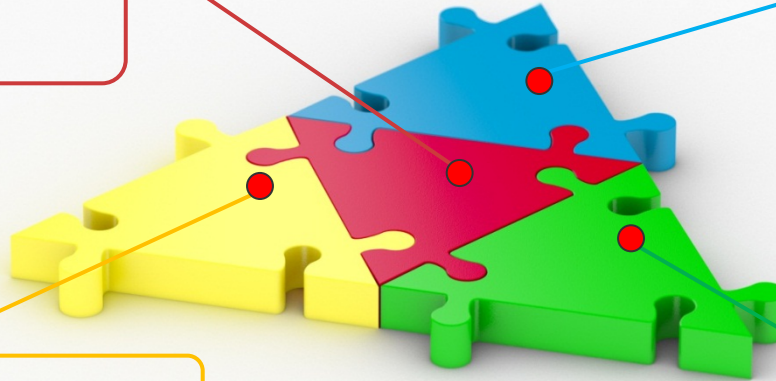
- Prozessberatung
- Schulungen
- Managed Services

Lösungsangebot für Social Collaboration

- Social CRM
- Social Software
- Portale

Lösungsangebot für Information Management

- Dokumentenmanagement
- Enterprise Search
- Business Process Management



- Fakten über GIS
 - 46 IBM Software Zertifizierungen
 - Entwickler des Collaboration Centers
 - GIS-House als Testplattform für GIS- und IBM Produkte
- Auszeichnungen und Anerkennungen
 - IBM Lotus Distinguished Business Achievement Award 2008 & 2011
 - Finalist IBM Information Management Awards 2008
 - IBM Bestseller Award 2010 Kategorie: Bester Lotus Partner in D
 - IBM Beacon Award Finalist 2011
 - Winner IBM Collaboration Solutions Award 2012



**Authorized
Software Value Plus**
Enterprise Content
Management Solution
Information Management
Lotus
Rational
Tivoli
WebSphere

Authorized
Storage
System x
Training Reseller

Beacon Award
Finalist 2011
Winner 2012
Finalist 2012

**Collaboration Solutions
Award**
Winner 2012



- Vorstellung
 - Der Kunde
- Konzeption
 - Projektziele
 - Vorgehensweise
 - Prozessanalyse
- Realisierung
 - Aufruf externe Systeme
 - Bereitstellung von Informationen
- Fazit
 - Lessons learned



- Inhabergeführtes Unternehmen mit ca. 2000 Mitarbeitern
- Hauptsitz und Produktion in Fulda, Deutschland
- 23 Eigenständige Tochtergesellschaften und 40 Vertretungen weltweit
- Komplexe Produkte
- Hohe Variabilität



KONZEPTION

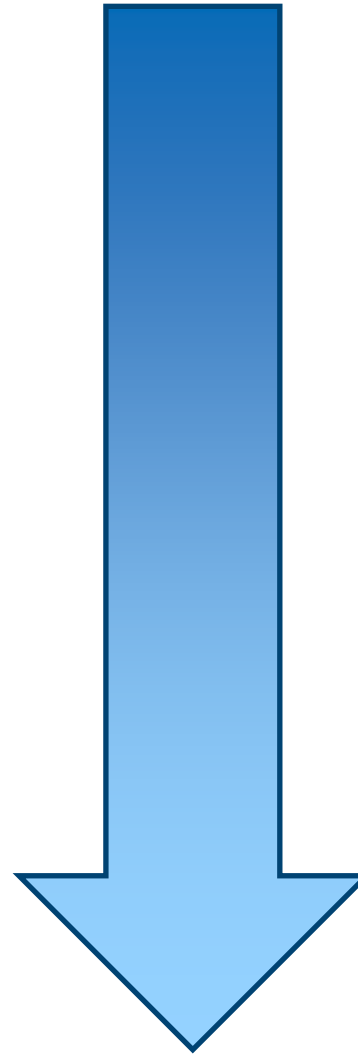
Coaching der
Fachabteilung in BPM

Gemeinsamer Aufbau von
Prozessen

Identifikation von
Verbesserungspotential

Fachliche Sollkonzeption

Auswertung und Analyse
Prozessoptimierung



Technische Ist-Analyse

Erarbeitung des
Schnittstellenkonzeptes

Abbildung von Regeln

Umsetzung und Integration

Unterstützung eines Vertriebsprozess für komplexe Produkte mit Hilfe von IBM BPM 7.5

- Außendienstberater vor Ort beim Kunden
- Hoher Beratungsbedarf aufgrund komplexer Produkte
- Wunsch nach höherer Qualität und kürzere Durchlaufzeiten
- Wachstumsmärkte im Ausland

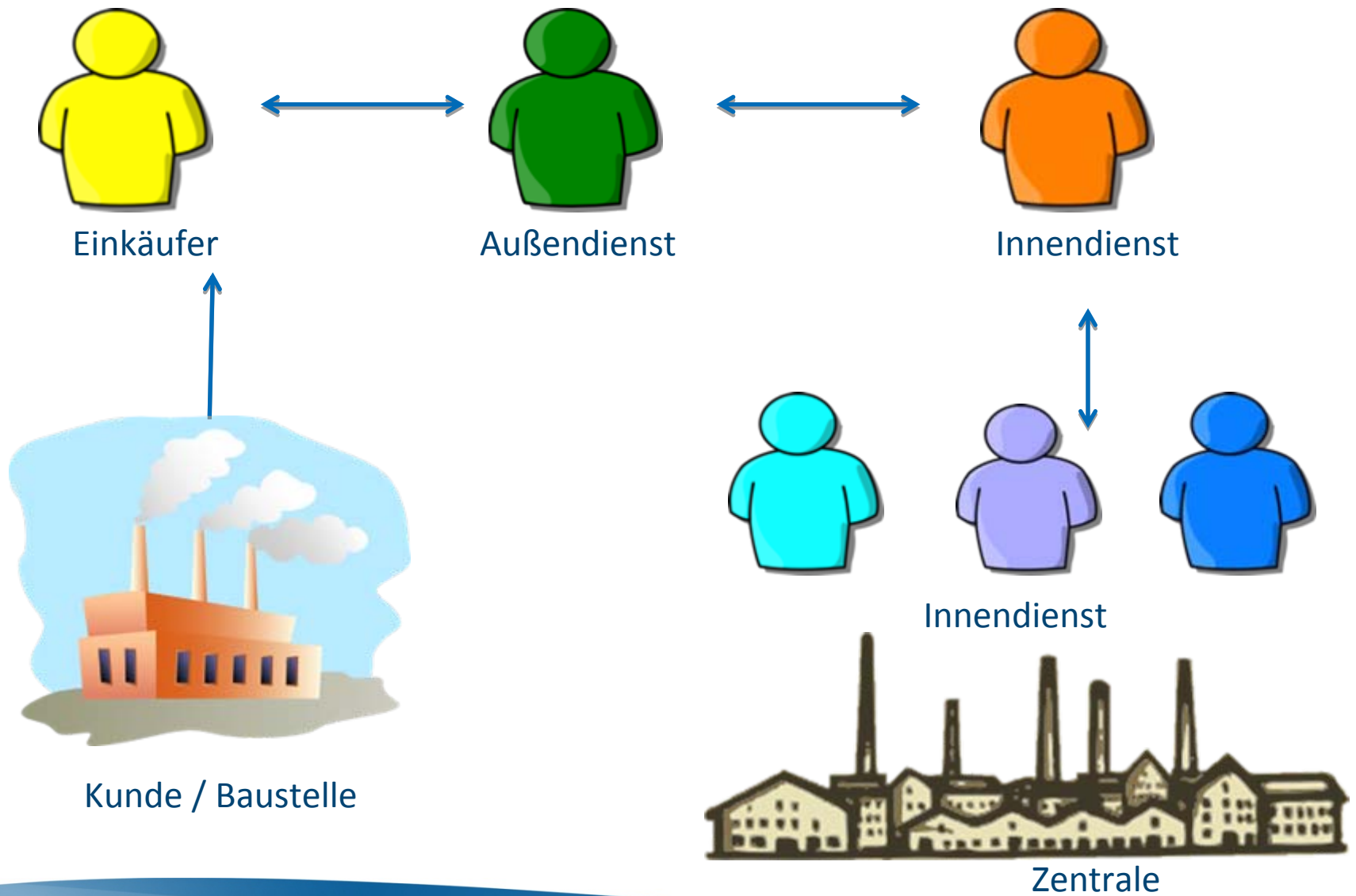
- Verbesserung der Durchlaufzeiten
 - Je Kürzer der Zeitraum zwischen Anforderungsaufnahme und Angebotsabgabe, desto höher die Abschlusswahrscheinlichkeit
- Weniger „falsche“ Angebote
 - Zur konkreten Fragestellung sollen möglichst schnell Experten Verfügbar sein, Angebote müssen aber auch technisch realisierbar sein
- Höhere Kundenzufriedenheit
 - Ein kompetenter Ansprechpartner soll für die Kunden möglichst schnell erreichbar sein, vorhanden Service Kapazitäten sollen optimal genutzt werden
- Bessere Erfolgskontrolle
 - Kundensituationen sollen nachvollziehbar sein, Vertriebsfolge und Misserfolge analysiert werden können

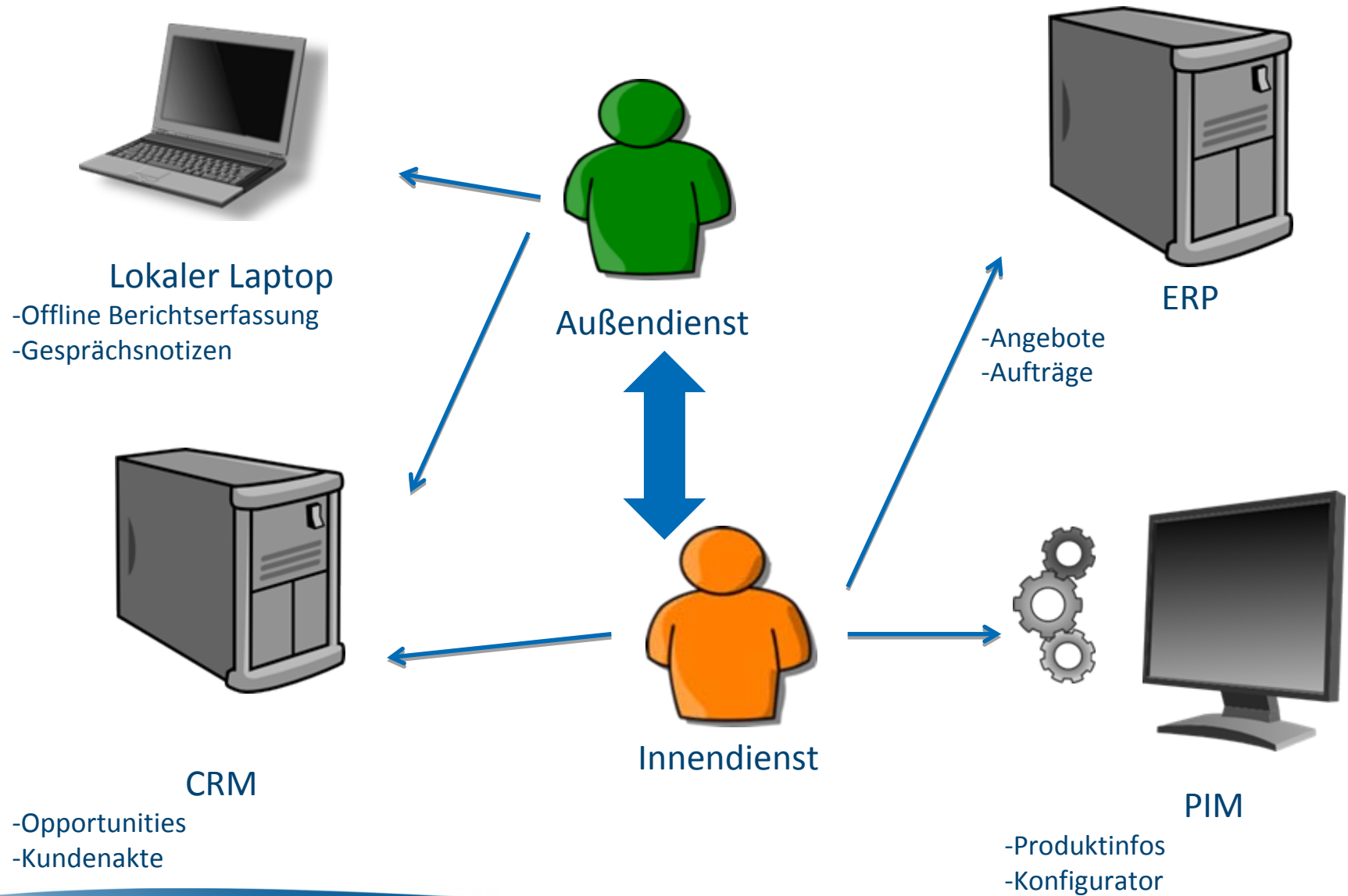
3 Tage

Qualitätsverbesserung

Umsatzsteigerung

Kundenbindung





Technische Einführung

- Workshop BPM und
- Schulung in Blue Works Live Enablement „Blue Works Live“

Aufnahme der Ist Prozesse

- Gemeinsame erste Workshops
- Analyse der vorhandenen Prozesse mit einer Pilotgruppe

Prozessmodellierung

- Iteratives Vorgehen und Überarbeitung der Prozesse an Hand von real existierenden Beispielfällen
- Überführung des Ist in eine Erste Version des Sollprozesses

BlueworksLive

Work Community Library

Marcus Schneider - Help Logout

New space name > Angebot/Opportunity-Prozess

Add Tags

Unshared

Undo

Revision History

Analyze

Print

PowerPoint

End Ed

View: Discovery Map

Add Milestone

Add Activity

Zoom

Process Outline

Angebot/Opportunity-Prozess

Anfrage

Activity

Angebot erstellen und versenden

Daten gemäß Handbuch ausfüllen

Wichtig! Angebotstyp

Wichtiges Angebot

Normales Angebot

Opportunity erzeugen und speichern

Automatisch werden Oppty-Inhalte erzeugt

Oppty-Inhalte müssen ergänzt werden

Automatische Wiedervorlage

Manuelle Wiedervorlage möglich

Speicherung: Mail an Verantwortlichen

Opportunity suchen und verfolgen

täglich CRM/Opportunity suchen

Opportunity nachfassen

Activity

Opportunity abschließen

Opportunity auswerten

Angebot/Opportunity-Prozess

Anfrage

Activity

Angebot erstellen und versenden

Daten gemäß Handbuch ausfüllen

Wichtig! Angebotstyp

Wichtiges Angebot

Normales Angebot

Opportunity erzeugen und speichern

Automatisch werden Oppty-Inhalte erzeugt

Oppty-Inhalte müssen ergänzt werden

Automatische Wiedervorlage

Manuelle Wiedervorlage möglich

Speicherung: Mail an Verantwortlichen

Opportunity suchen und verfolgen

täglich CRM/Opportunity suchen

Opportunity nachfassen

Activity

Opportunity abschließen

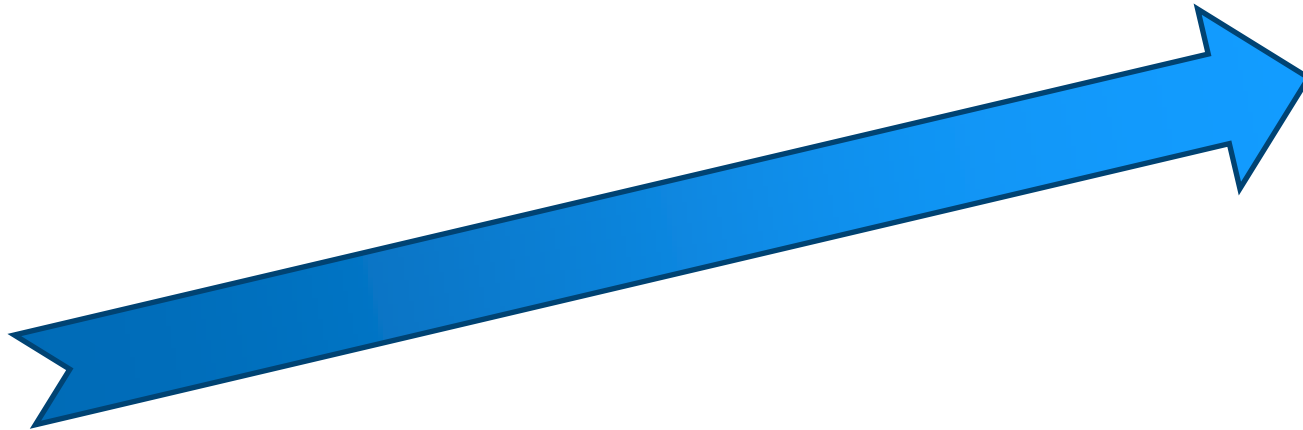
Opportunity auswerten

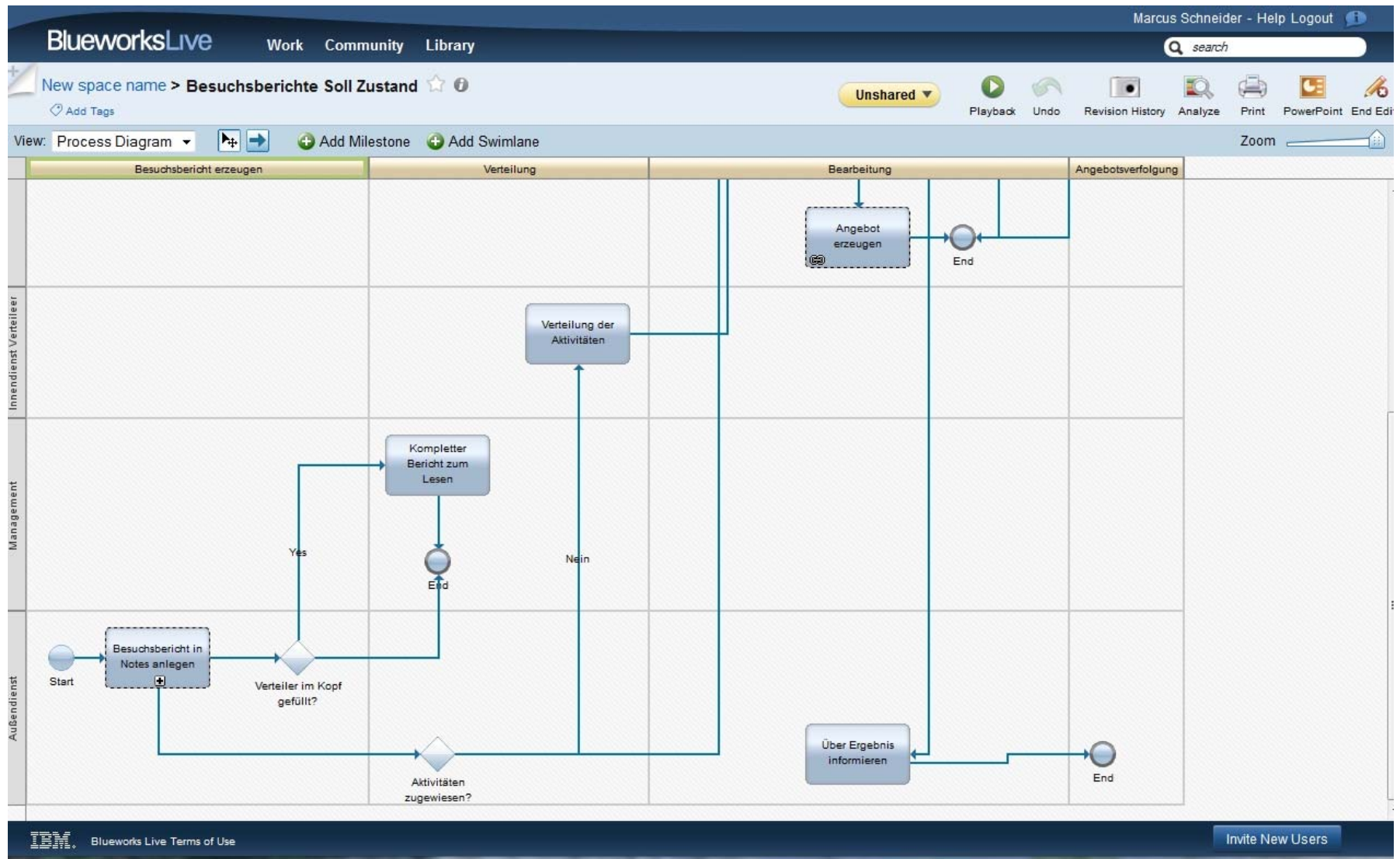
IBM

Blueworks Live Terms of Use

Invite New Users

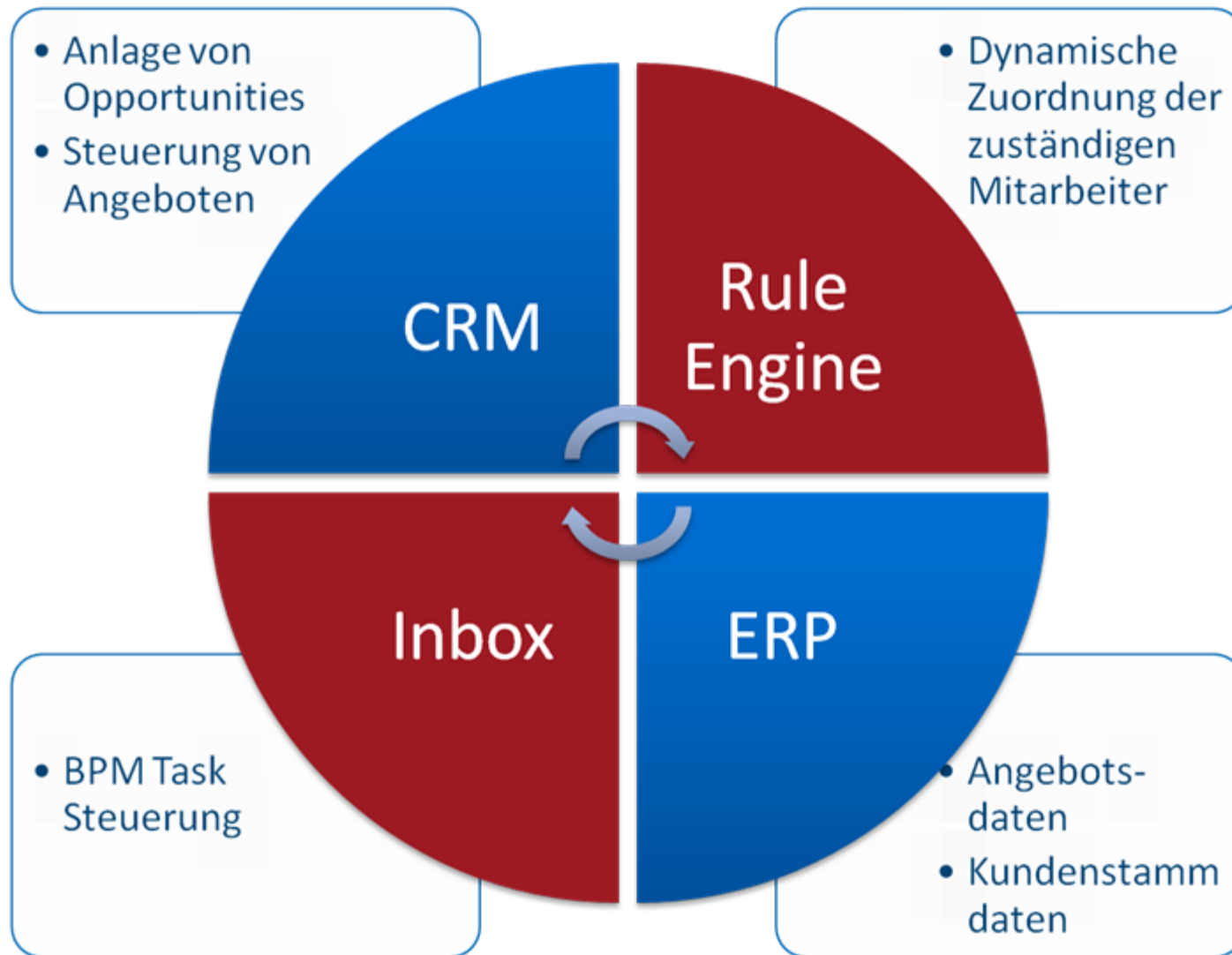
- Medienbrüche aufgrund vieler nicht verknüpfter Systeme
- Papierbasierte Prozesse führen zu langen Laufzeiten
- Kein Prozesscontrolling möglich, Durchlaufzeit war nicht bestimmbar
- Feste Zuordnung anhand von Postleitzahlen oder Produktnummern führte zu Auslastungsproblemen



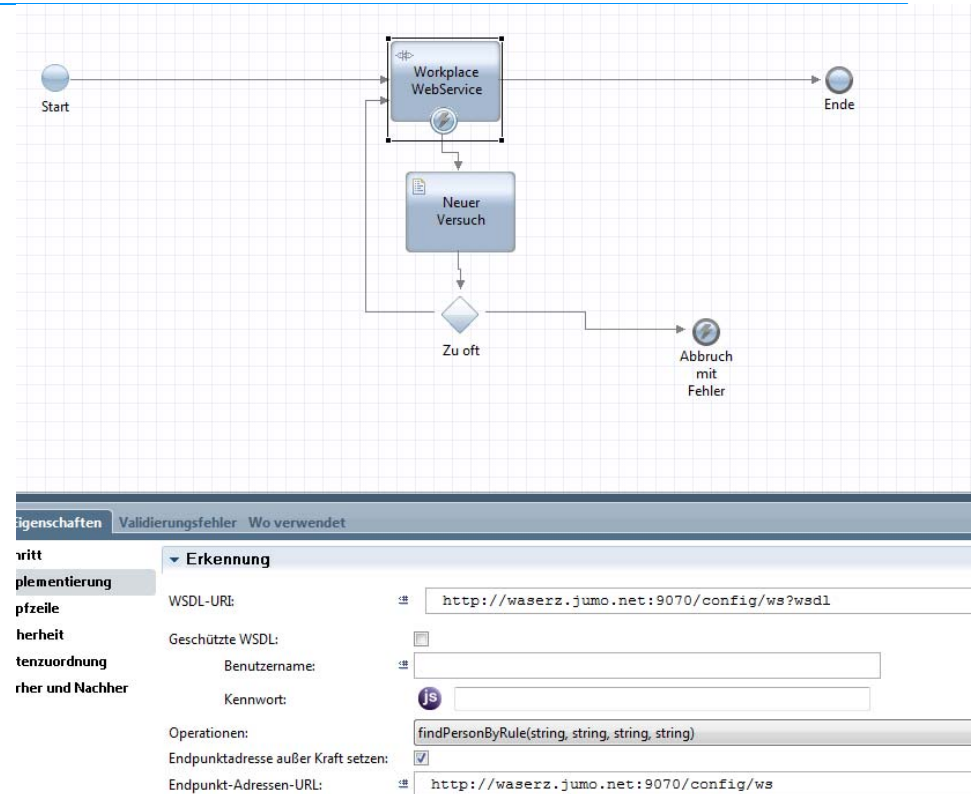


- Komplette Integration aller Systeme ohne Medienbrüche
 - Von der Offline-Erstfassung über die Zustellung bis zur Nachverfolgung von Angeboten
- Durchgängig elektronische Umsetzungen, sofortige Übertragung aller Informationen
- Dynamische Auslastung anhand flexibler Zuordnungen auf Basis fachlicher Kenntnisse und freier Kapazitäten
- Ermittlung von KPI (Prozessdurlaufzeit, Liegezeiten), automatische Eskalation

REALISIERUNG



- Ermittlung der Eingangsparameter aus den BPM Daten
- Aufruf eines SOAP WebService in der Rule Engine
- Ergebnis Mitarbeiter als String
- Direkt Zuweisung (Custom) zum Task





[Adressen](#)
[CRM](#)
[Produkte](#)
[Software](#)
[Internet](#)
[Dokumente](#)
[Aufgaben](#)
[Konfiguration](#)

[gadmin](#)
[Deutsch](#)
[Deutschland](#)
[Logout](#)

Auswahl

Ändern

Produktgruppe

Kunde

Angebot

Konfiguration QUOTE_RESPONSIBLE bearbeiten

Neue Regel

Suche:

Name	Eigenschaften	Wenn	Dann
PL10 Patrick Fiedler		Angebot mit -pl == "10" -region in (5,6,9,20,21,22,23,25,26,28,29,30,31,33,34,35,37,38,39,41,42,43,44,45)	mitarbeiter "joerg.herbst@jumo.net"
PL10 Biedenbach	prioritaet 10	Angebot mit -pl == "10" -region in (9,11,12,24,27,36)	mitarbeiter "joerg.herbst@jumo.net"
PL20 Michael Huschner		Angebot mit -pl == "20" -region in (5,9,11,20,21,22,23,24,33,34,35,43,44)	mitarbeiter "donald.duck@jumo.net"
PL20 Oeznur Brandt		Angebot mit -pl == "20" -region in (28,29,30,36,37,38,41)	mitarbeiter "Oeznur.Brandt@jumo.net"
PL20 Annika Lock		Angebot mit -pl == "20" -region in (6,12,25,26,27,31,39,42)	mitarbeiter "Annika.Lock@jumo.net"
PL20 Reinhard Manns		Angebot mit -pl == "20" -region == 45	mitarbeiter "Reinhard.Manns@jumo.net"
PL20 fuer Produktgruppe 202180		Angebot mit	mitarbeiter "Patrick.Lubke@jumo.net"

Verwendung des bereits vorhandene Systems

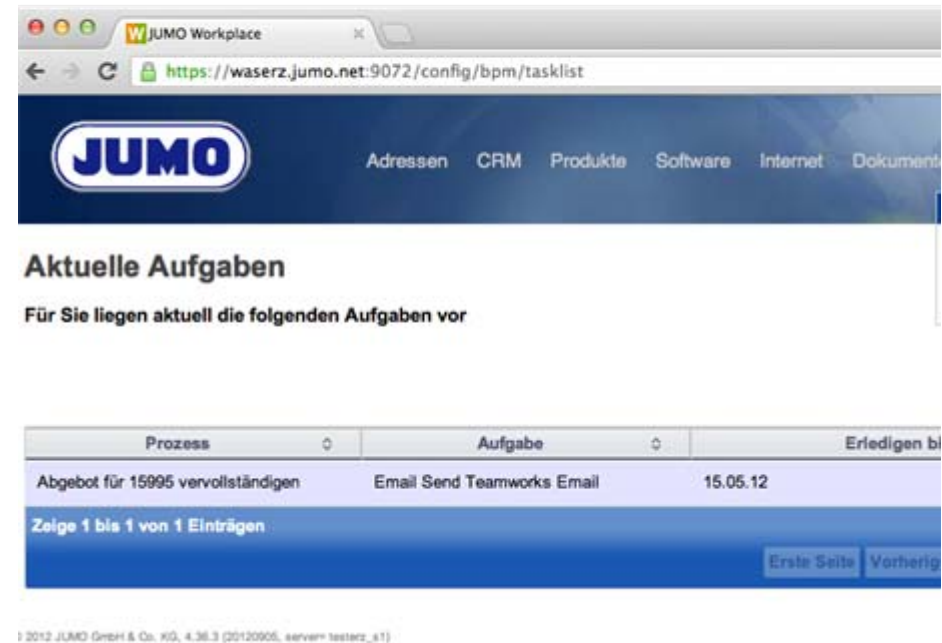
BPM Rule Engine schlecht geeignet, da Personenkreis „Datenpflege Rule Engine“ unabhängig von „Modellierung BPM“

Zuständiger Mitarbeiter wird über Webservice Schnittstelle ermittelt

Pflege über Webanwendung

Eigene Aufgabenliste

- Custom Look & Feel
- Reduktion der Funktionalität
- Konsequente Verwendung der REST Schnittstelle
- LTPA based SSO



- WAS Anwendung
- REST Anfrage über die Search API
- SSO über LTPA (im Login)
- Beide Server in der selben Domain
- Coach über Popup ermöglicht nahtlose Integration mit Coach Designer



The screenshot shows a web application interface with a header bar containing the text "taben" and "Konfiguration". Below the header, there is a modal window titled "Auswahl" with a button "Ändern". The modal contains three input fields: "Produktgruppe", "Kunde", and "Angebot", each followed by a dotted line for text entry. Below the modal, there is a button "Neuer Prozess" and a button "Auswertung" with a play icon. At the bottom, there is a table with a header row "Erledigen bis" and a dropdown arrow. The table has six rows, each with a light blue background and a small icon in the right column.

FAZIT

- Erstmalig Überblick über Status und Laufzeiten über alle Vertriebsprozesse
- Durchlaufzeit von drei Tagen noch nicht erreicht
- Weiteres Verbesserungspotential durch erhöhte Transparenz identifiziert
- Aktuelle und redundanzfreie Datenbestände in ERP, CRM, Besuchsberichtserfassung und PIM verfügbar
- Gleichmäßigere Auslastung im Innendienst
- Rechtzeitige Management Attention
 - ➔ Information und Eskalation

Positives

- Blueworks Live kann als Dokumentations und Prozessbeschreibungsplattform sehr schnell erlernt werden
- Bereits die strukturierte Aufnahme von Prozessen führt zu einer deutlich höheren Qualität
- Die WebServices (bzw. REST WebServices) Schnittstellen ermöglichen einen einfachen und sehr umfangreichen Zugang zum Produkt und bieten Integrationsmöglichkeiten in sämtliche vorhandene Infrastruktur

Negatives

- Die Darstellungsmöglichkeiten der Coaches bei der Integration in vorhandene Systeme beschränkt
- Coach Designer nur begrenzt als Präsentationsplattform geeignet

- Internationale Einführung mit Zentralisierung von Prozessen
- Optimierung der Prozessführung im Innendienst

FRAGEN