Zwei Wege für die instrumentalisierte Einführung von End-to-End-Prozessmanagement

Plamen Kiradjiev
Executive IT Architect

IBM Deutschland
Hechtsheimer Str. 2
55131 Mainz
kiradjiev@de.ibm.com

Abstract: Die Komplexität der Prozessmanagement-Einführung ist durch die damit verbundenen vielseitigen Transformationen im Unternehmen unumstritten. Der Einsatz von BPM[1]-Technologie kann einen wesentlichen Beitrag zur Komplexitätsreduktion und Transparenz leisten, so dass Effizienz, Produktivität und weitere Vorteile eines prozessorientierten Unternehmens schneller sichtbar werden. Im Folgenden werden zwei Wege für den frühen Einsatz von IT-Werkzeugen gezeigt und deren positive Auswirkung auf die BPM-Einführung und auf die Akzeptanz innerhalb der Organisation illustriert.

1 Einleitung

Prozessmanagement ist ein sehr aktueller und überall diskutierter Begriff, der sowohl strategischen, organisatorischen, technologischen, aber auch psychologischen Charakter hat. Gerade deswegen (wie es auch üblich in den IT-übergreifenden Trends, wie SOA, Cloud, etc. ist) existiert keine einheitliche Sicht darauf. Bei Einem sind sich allerdings alle einig: es ist ein komplexes Thema, dessen Einführung in Organisationen bzw. Unternehmen mit Jahren antizipiert wird.

Ist es allerdings nicht kontraproduktiv, eine effizienz- und produktivitätssteigende Maßnahme mit solch einem langen Vorlauf zu etablieren? Wird hier nicht die Chance zerredet oder sogar verpasst? Gibt es Alternativen, die mit kleineren Schritten zu Erfolgen bzw. Quick Wins führen?

Die Nutzung von BPM-Technologie und insbesondere BPM-Suiten unterstützt den sogen. BPM-Regelkreis (s. BITKOM BPM-Leitfaden): von Modellierung/Simulation, über Implementierung, Ausführung bis hin zu Überwachung/Monitoring von Geschäftsprozessen.

[1] BPM = Business Process Management, (Geschäfts-)Prozessmanagement

erschienen im Tagungsband der INFORMATIK 2011
Lecture Notes in Informatics, Band P192
ISBN 978-3-88579-286-4
weitere Artikel online:
http://informatik2011.de/519.html

Allerdings erfolgt der Einsatz einer BPM-Suite stufenweise bzw. wird einem gründlichen Entscheidungsprozess unterworfen. Im frühen Stadium der Prozessmanagement-Einführung ist es oft so, dass man entweder Verzeichnisse mit manchmal Hunderten sogar Tausenden dokumentierter Prozessmodelle oder aber noch gar keine Modellierungspraxis vorfindet.

Der Vortrag adressiert beide Ausgangssituationen und zeigt zwei Wege für einen werkzeugunterstützten Einstieg ins End-to-End-Prozessmanagement:

1. Für „BPM-Einsteiger“ als kollaborative Prozessoptimierung in der Cloud mit Zero-Software-Footprint

2. Für „BPM-Fortgeschrittene“ am Beispiel der Überführung existierender Prozessmodelle aus ARIS in eine SOA-basierte Laufzeit

Der erste Weg wird durch eine kurze Demo veranschaulicht, die eine räumlich unabhängige Zusammenarbeit bei der Gestaltung des Prozessmodells erlaubt. Beim zweiten wird über die Erfahrungen in der Zusammenarbeit zwischen Fachbereich und IT berichtet.

2 Der Cloud-Ansatz (Zero-Software-Footprint)

Dieser Ansatz eignet sich ideal für „BPM-Einsteiger“, die noch keine Tool-Entscheidung für die Geschäftsprozessmodellierung getroffen haben. Des Weiteren eignet er sich für das sogen. Bottom-up BPM-Vorgehen, wo die Initiative in einer kleinen Abteilung bzw. „Keimzelle“ ergriffen wird und eine Evaluierung der Methodik erfolgt. In beiden Fällen ist man auf schnellen Erfolgen (Quick Wins) angewiesen, ohne dass man eine endgültige Festlegung von Methodik und Tools vorab anstrebt. Nicht zuletzt ist diese Vorgehensweise interessant auch im Falle von „eingeschlafenen“, wieder belebten BPM-Initiativen, wo die existierte modellierte Prozessbasis entweder nicht mehr aktuell, nicht gepflegt oder keinen großen Wiederverwendungswert hat.

Die Nutzung eines Cloud-Offerings stellt hier eine attraktive kollaborative Möglichkeit, erste Erfahrungen im BPM zu bilden, ohne sich auf ein Tool festzulegen, durch Nutzung eines Abonnement-Dienstes. Im Rahmen des Vortrags wird an einem Beispiel in IBM Cloud-Offering Blueworks Live gezeigt, wie ein Prozessmodell durch die Zusammenarbeit von zwei Modellierern fertig gestellt, getestet und zur Weiterverarbeitung exportiert wird. Folgende Schritte werden im Rahmen der Demonstration durchgeführt:

1. Der Prozess-Owner **Plamen** zeigt den dokumentierten Ist-Prozess, der um Aktivitäten im Meilenstein „Versand“ zu erweitern ist

2. **Plamen** fügt Aktivität „Bestellung packen“ im Process Diagram unter „Versand“ ein

3. Nun braucht **Plamen** die Hilfe des sich gerade online befindenden Business Analyst **Ralf** und fragt ihn an ⇒ Chat-Anfrage und Prozess-Sharing
4. **Ralf** fügt weitere Aktivitäten in der Discovery Map direkt vor **Plamens** Augen (und diesen der Zuschauer) hinzu
5. **Plamen** ordnet im Prozess Diagram die von Ralf hinzugefügten Aktivitäten den richtigen Rollen zu
6. **Plamen** führt ein Prozess-Playback durch

Folgende Abbildung zeigt das entstandene optimierte Beispielprozessmodell:

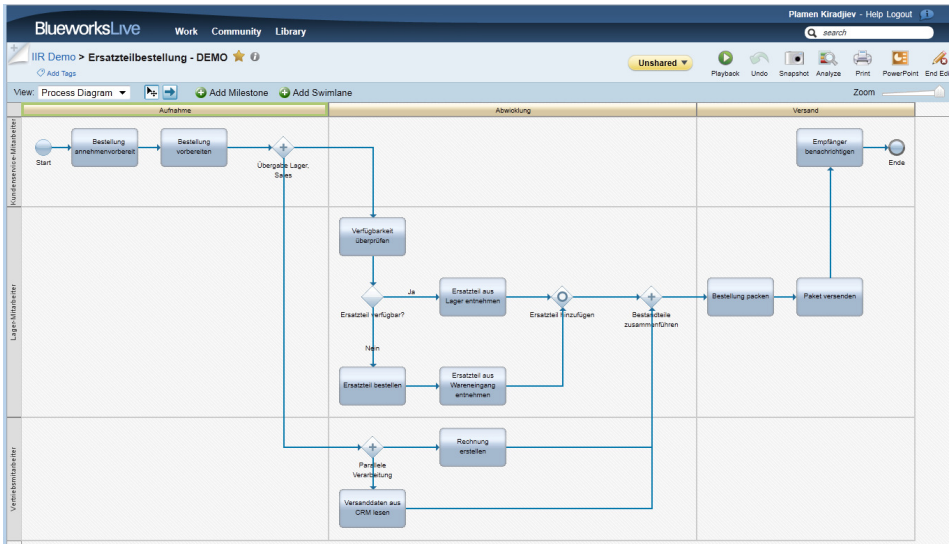

Abbildung 1: Prozesszusammenarbeit im Could (IBM Blueworks Live)

Eine Vorsaussetzung für den weiteren Fortschritt zum End-to-End BPM, ist die Möglichkeit dieses Modell in ein standardisiertes Format zur Weiterverarbeitung zu überführen. Mit der BPMN 2.0 Spezifikation hat sich ein aktueller mächtiger und breit unterstützter BPM-Standard etabliert, so dass ein Export des modellierten Prozess in diesem Format einen Schritt in Richtung Implementierung darstellt.

Im nächsten Schritt kommt die Übernahme in den IBM Process Designer (s. IBM Business Process Manager), wo die Erweiterung des Prozessmodells um Service-Aufrufe bzw. um sogen. Coaches für die Benutzerinteraktion durch die IT in enger Abstimmung mit dem Fachbereich durch iterative Playbacks[2] und Snapshot[3]-Vergleiche erfolgt.

Mit dem späteren Hinzufügen der Monitoring-Aspekte wird eine volle Iteration im BPM Lebenszyklus abgeschlossen.

[2] Testlauf eines Prozessmodells, selbst bevor es vollständig in IBM BPM implementiert ist.
[3] Festlegen / „Einfrieren“ einer Prozessversion in IBM BPM.

ISBN 978-3-88579-286-4

3 Weiterverwendung existierender Prozessmodelle

Eine weitere Möglichkeit zum Einstieg ins End-to-End BPM stellt die Weiterverwendung von existierenden dokumentierten Prozessmodellen in einem sich im Unternehmen im Einsatz befindenden Modellierungs-Tool dar. In diesem Fall möchte man die existierenden Konventionen, Methodik, Skills und Prozessmodelle weiterverwenden und nach einem Optimierungsschritt, Letztere zur Ausführung bringen.

Im Folgenden wird auf das weit verbreitete ARIS und die Überführung der EPK-Modelle (Erweiterte Prozessketten) nach IBM Business Process Manager eingegangen. Schon seit mehreren Jahren existiert die Möglichkeit, EPK-Modelle über eine BPEL-Transformation und Import nach WebSphere Integration Developer bzw. dessen Nachfolger IBM Integration Designer zur Ausführung zu bringen. Allerdings stellt die Transformation über BPEL eine Einschränkung für die Verwendung von sogen. Maschen[4] im Prozessmodell dar, die dem strukturierten BPEL-Format widersprechen, und einer Überarbeitung im Rahmen der Transformation bedürfen. Außerdem hat das Fehlen der menschlichen Interaktion im BPEL-Standard dazu geführt, dass dies durch spezielle Plugins auf ARIS- bzw. WebSphere-Seite kompensiert wird.

Mit der BPMN 2.0 Spezifikation entfallen beide Einschränkungen. Im Vortrag wird ein Ausschnitt aus der Zusammenarbeit zwischen IBM und Software AG gezeigt, schon in einer frühen Phase der BPMN 2.0 Import-/Export-Implementierung eine aufeinander abgestimmte Schnittstelle auf Standardbasis zu implementieren. Der Transformationsprozess besteht aus folgenden Schritten:

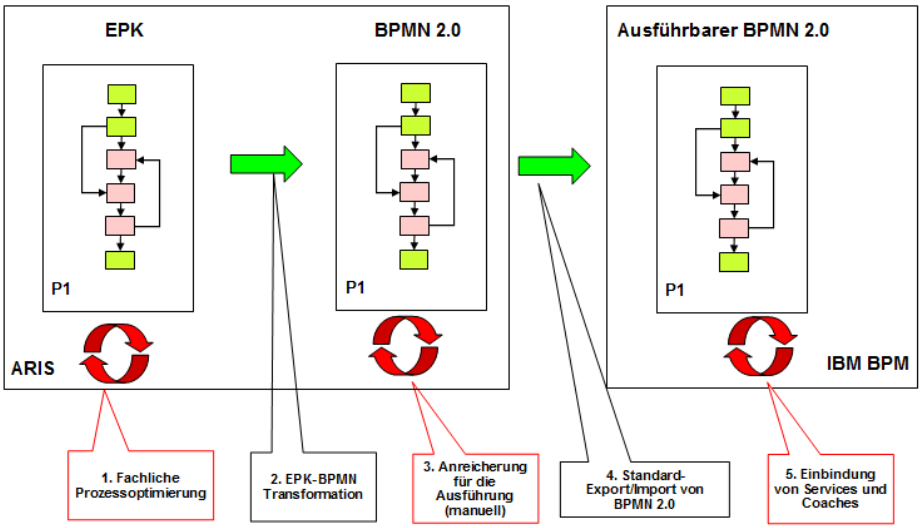

Abbildung 2: Export/Import basierend auf der Tool-Unterstützung des BPMN 2.0 Standards

[4] Eine weit verbreitete Art der Prozessmodellierung, zunächst mit dem idealen Pfad zu beginnen und anschließend, weitere Verzweigungen infolge von Bedingungen, Ausnahmen bzw. Varianten vorzunehmen.

Auch hier ist es wichtig, dass der Austausch zwischen den beiden Tools (hier ARIS und IBM BPM) über den aktuellen BPMN 2.0 Standard erfolgt. Des Weiteren wird die Schnittstelle den BPMN-Modellaustausch in beiden Richtungen erlauben.

Folgende Abbildungen zeigen ein Beispiel und seine BPMN 2.0 Notationen in ARIS bzw. nach dem Import in IBM Process Designer:

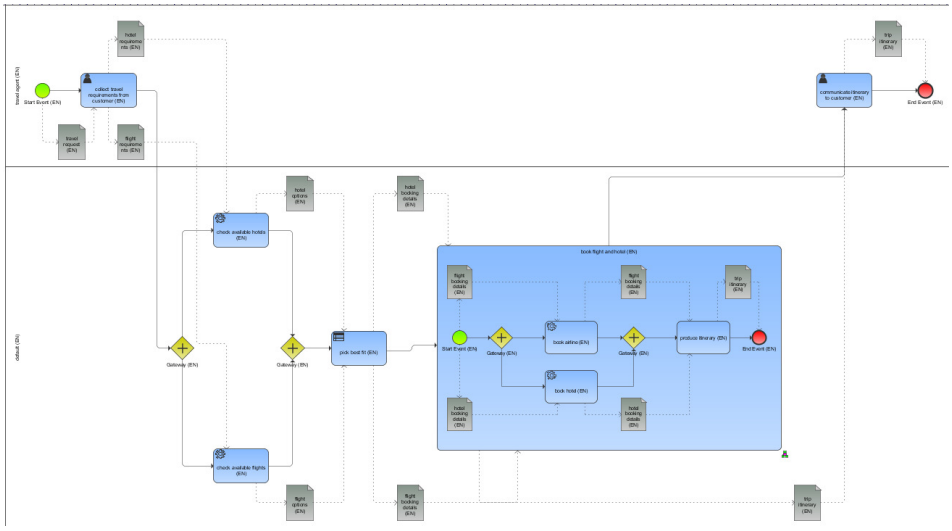

Abbildung 3: BPMN-Modell in ARIS

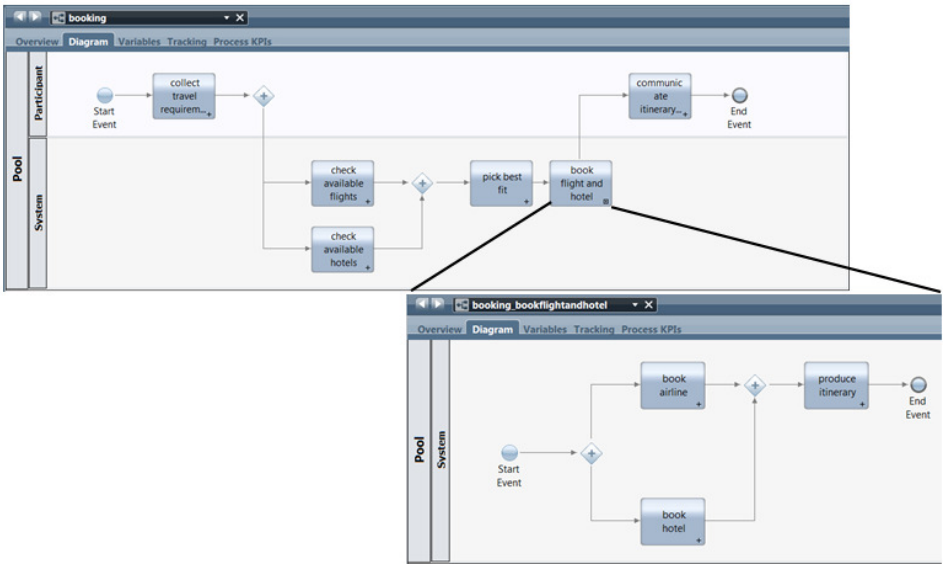

Abbildung 4: Das importierte Beispielmodell in IBM Process Designer

erschienen im Tagungsband der INFORMATIK 2011
Lecture Notes in Informatics, Band P192
ISBN 978-3-88579-286-4
weitere Artikel online:
http://informatik2011.de/519.html

Wie im vorherigen Kapitel kann hier die Einbindung der Services bzw. Coaches (für die menschliche Interaktion) erfolgen und damit der Prozess bis zu seinem endgültigen Status in enger Zusammenarbeit zwischen IT und Fachbereich realisiert werden.

4 Zusammenfassung

Der Einstieg ins Geschäftsprozessmanagement wird mit Hilfe von BPM-Tooling bzw. BPM Suites erleichtert und führt zur schnellen Materialisierung der Ergebnisse aus der Prozessmodellierung und -optimierung. Bei beiden Wegen für den Einstieg ins End-to-End BPM – Modellierung mit Zero-Software-Footprint durch Cloud-Nutzung und Weiterverwendung der existierenden Prozessmodellbasis – spielt der BPMN 2.0 Standard eine wichtige Rolle für den Austausch und Kommunikation zwischen Fachbereich und IT bzw. deren primären Tools. Mit Hilfe moderner BPM-Technologie basierend auf SOA werden Ziele wie Prozess- und Anwendungsintegration, Flexibilität und Effizenz der Prozesse, Orientierung an den Geschäftszielen und das Messen deren Erfüllung anhand von KPIs, sowie ein effizienter Entwicklungsprozess eine greifbare Realität.

Literaturverzeichnis

1. BITKOM SOA Leitfaden: http://soa-know-how.de/index.php?id=45
2. BITKOM BPM Leitfaden: http://soa-know-how.de/index.php?id=2
3. IIR Technology Solution Forum, Frankfurt, 14. April 2011, Prozessmanagement im Branchenfokus – Forum III Automobil, http://www.bpm-clubs.de/events/prozessmanagement-im-branchenfokus, Neue Einsatzfelder für BPM-Lösungen in der Automobilindustrie, Plamen Kiradjiev, Ralf Bracht
4. IBM DeveloperWorks, http://www.ibm.com/developerworks/, Using business-driven development with ARIS2WebSphere (in Vorbereitung für die Publizierung), Burgmann, Hilllig, Kiradjiev, Moser
5. IBM Blueworks Live, https://www.blueworkslive.com/
6. IBM Business Process Manager, http://www-01.ibm.com/software/integration/business-process-manager/
7. ARIS, http://www.softwareag.com/de/products/aris_platform/default.asp
8. BPMN 2.0 Spezifikation, http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/
9. BPEL Spezifikation: http://docs.oasis-open.org/wsbpel/2.0/wsbpel-specification-draft.html