

SemTalk®

## **Microsoft Office Visio 2007 – Infotag SemTalk Thema: Prozessmodellierung**

Dr.-Ing. Frauke Weichhardt, Semtation GmbH

Christian Fillies, Semtation GmbH

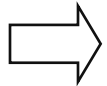
Claus Quast, Microsoft Deutschland GmbH

## Prozessmodellierung – Grundlagen und Perspektiven

- 10:00 Uhr Begrüßung/Vorstellung
  - Warum Prozessmodellierung? Mögliche Ziele und Szenarien
  - Wie wird Prozessmodellierung erfolgreich und wirkt nachhaltig? Erfolgsfaktoren der Prozessmodellierung
  - Anforderungen an Werkzeuge zur Prozessmodellierung – Diskussion
  - Pause
  - Praktische Umsetzung am Beispiel von SemTalk auf Basis von Microsoft Visio 2007
    - Einführung in die Microsoft Visio 2007 Basics
    - Übersicht über SemTalk mit Schwerpunkt auf:
      - Szenario 1: Prozessportale – Verwaltung von Prozessmodellen mit SemTalk und Microsoft Office Sharepoint
      - Kurze Einführung in Microsoft Office Sharepoint Server
      - Szenario 2: Prozessmodell und Workflow-Generierung – SemTalk /BPEL/BizTalk oder SemTalk/Windows Workflow Foundation/Sharepoint
      - Szenario 3: Prozess-Simulation – Analyse von Prozessmodellen
    - Microsoft Visio Data Graphics – Anbindung von Datenquellen und Darstellen von KPIs
- 13:00 Uhr Mittagspause
- 14:00 Uhr Spezifische Anwendungen
  - Prozessmodellierung als Grundlage der IT-Systemgestaltung  
Referent: Dietmar Kopperger (Fraunhofer IAO)
  - Erfahrungen mit SemTalk und SharePoint als Prozessportal  
Referent: Jan Jessen (Acando GmbH)
  - Pause
  - Referenzmodelle für Versicherungen auf Basis der C-ENS-Systematik  
Referent: Norbert Schroeder (ConVista Consulting AG)
- 16:00 Uhr Fazit und Ausklang

# Warum Prozessbetrachtung?

- Ursächlich für den Erfolg eines Unternehmens ist das Ergebnis, das es mit seiner Tätigkeit erzeugt.
- Diese Tätigkeit und damit das Ergebnis kann nur über eine Prozessbetrachtung verstanden und beeinflusst werden.
- Der Prozess ist also das Element, das für Veränderungen der Arbeitsweise einer Organisation betrachtet werden muss.



Das Verständnis eines Prozesses wird benötigt, um ihn kontrolliert verändern zu können mit dem Ziel, das Ergebnis dieses Prozesses zu beeinflussen.

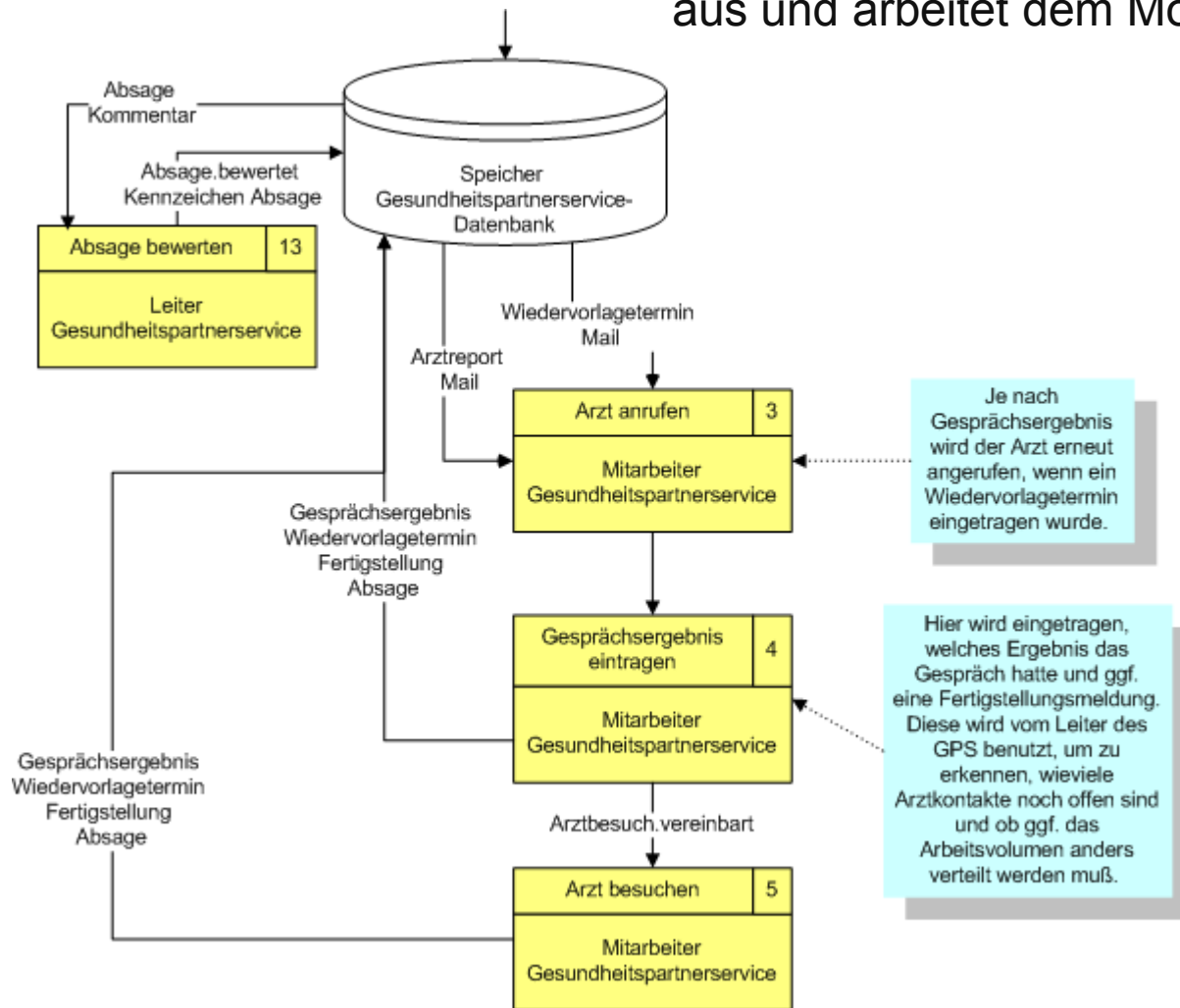
# Mögliche Ziele bei der Prozessdarstellung

Unter anderen:

- Aufgabenbeschreibung/Checkliste (z.B. für Einarbeitung neuer Mitarbeiter/Stellvertreter)
- Verständnis für Zusammenarbeit verschiedener Abteilungen
- Grundlage für Einführung eines neuen DV-Systems (Anforderungsdefinition)
- Grundlage für Einführung eines Workflow-Systems
- Simulation (Prozessanalyse und –optimierung)
- Zertifizierung

# Beispiel: Aufgabenbeschreibung

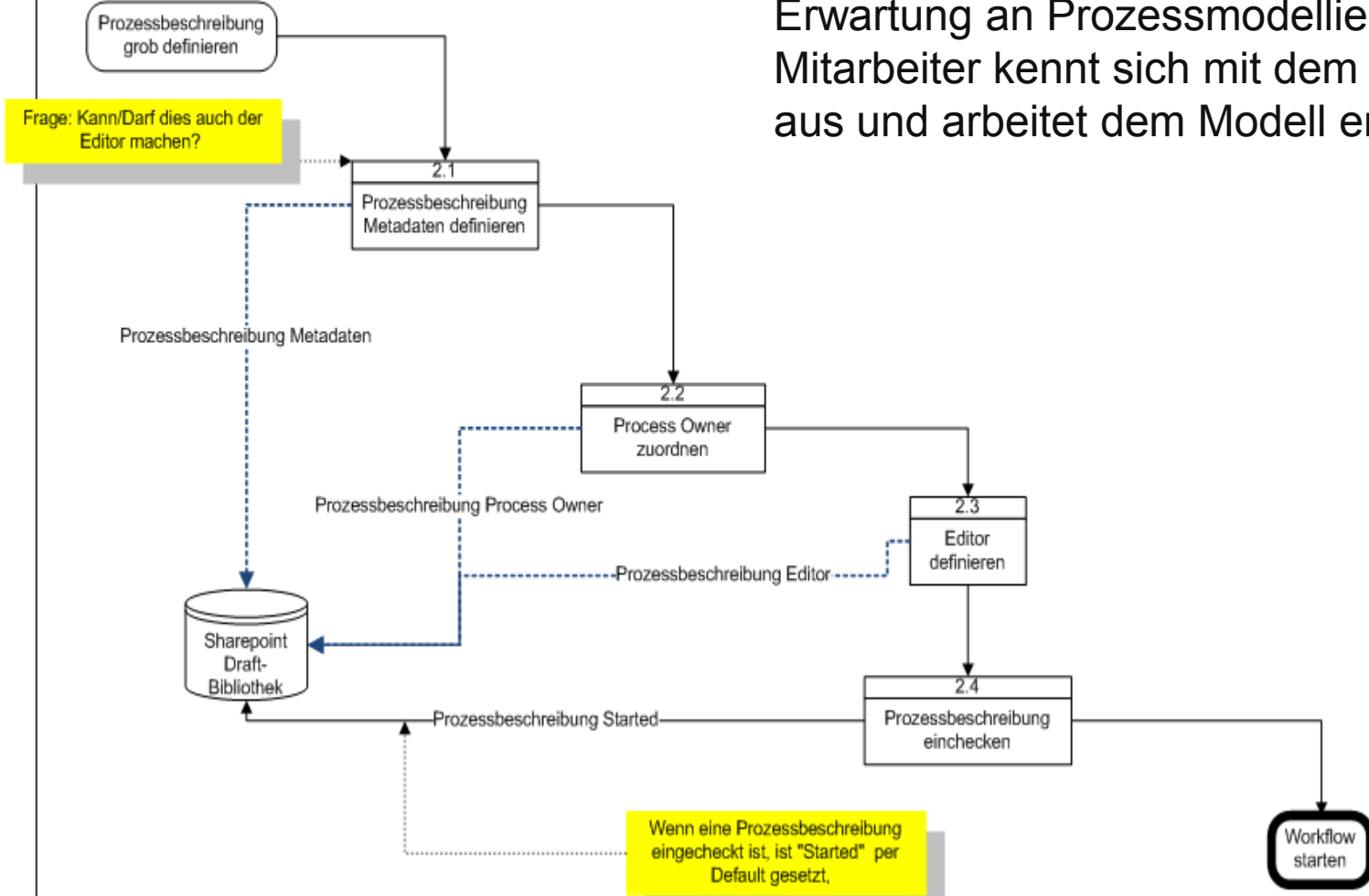
Erwartung an Prozessmodellierung:  
Mitarbeiter kennt sich mit dem Prozess  
aus und arbeitet dem Modell entsprechend



# Prozessbeschreibung klassifizieren

## Process Owner

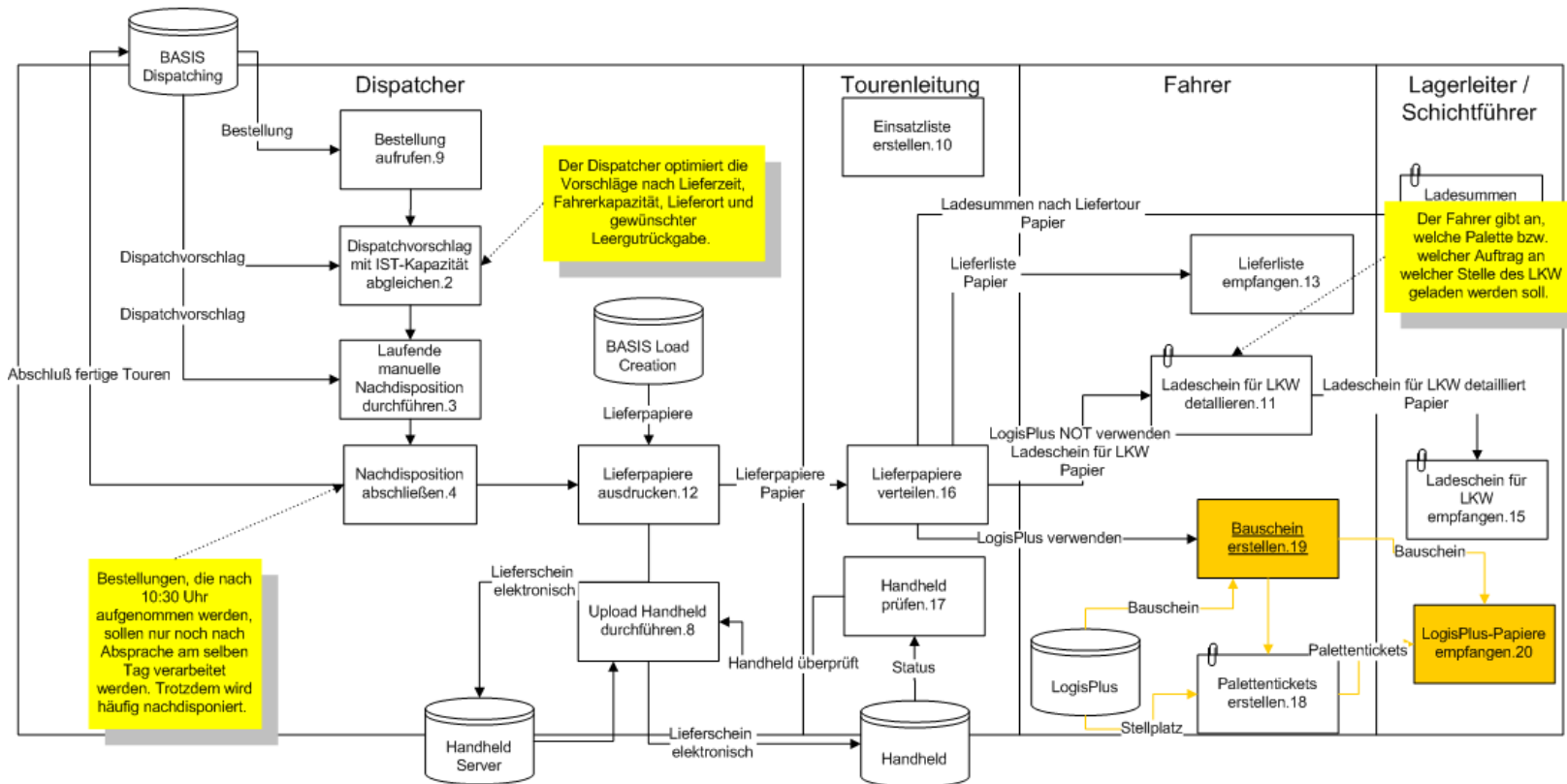
Erwartung an Prozessmodellierung:  
Mitarbeiter kennt sich mit dem Prozess  
aus und arbeitet dem Modell entsprechend



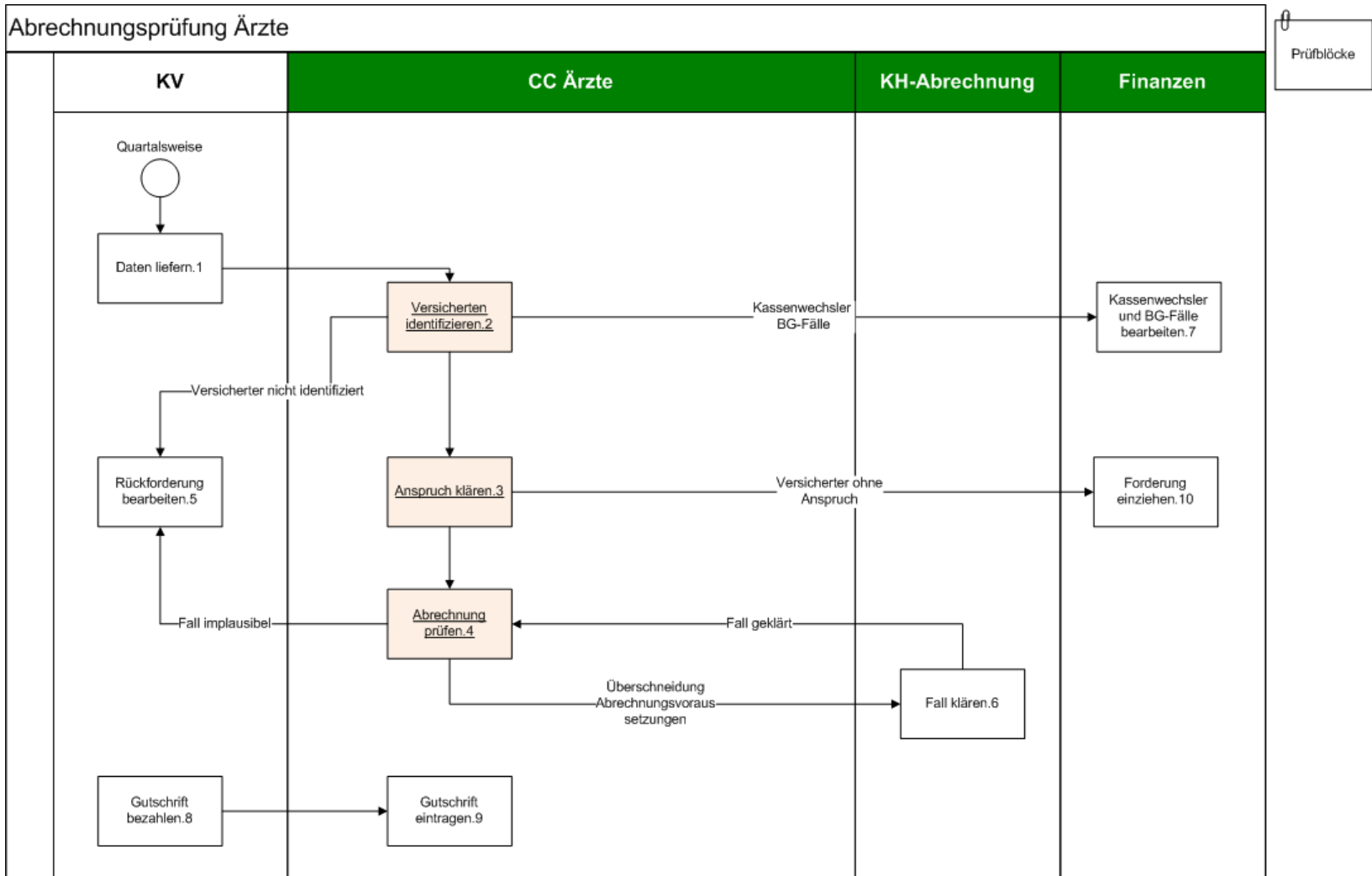
# Beispiel: Kommunikation zwischen Stellen/Abteilungen

Erwartung an Prozessmodellierung:  
Informationsfluss zwischen Beteiligten funktioniert

Die orangefarbenen Aufgaben und Informationsflüsse deuten fiktiv den Einsatz von LogisPlus im RL an.

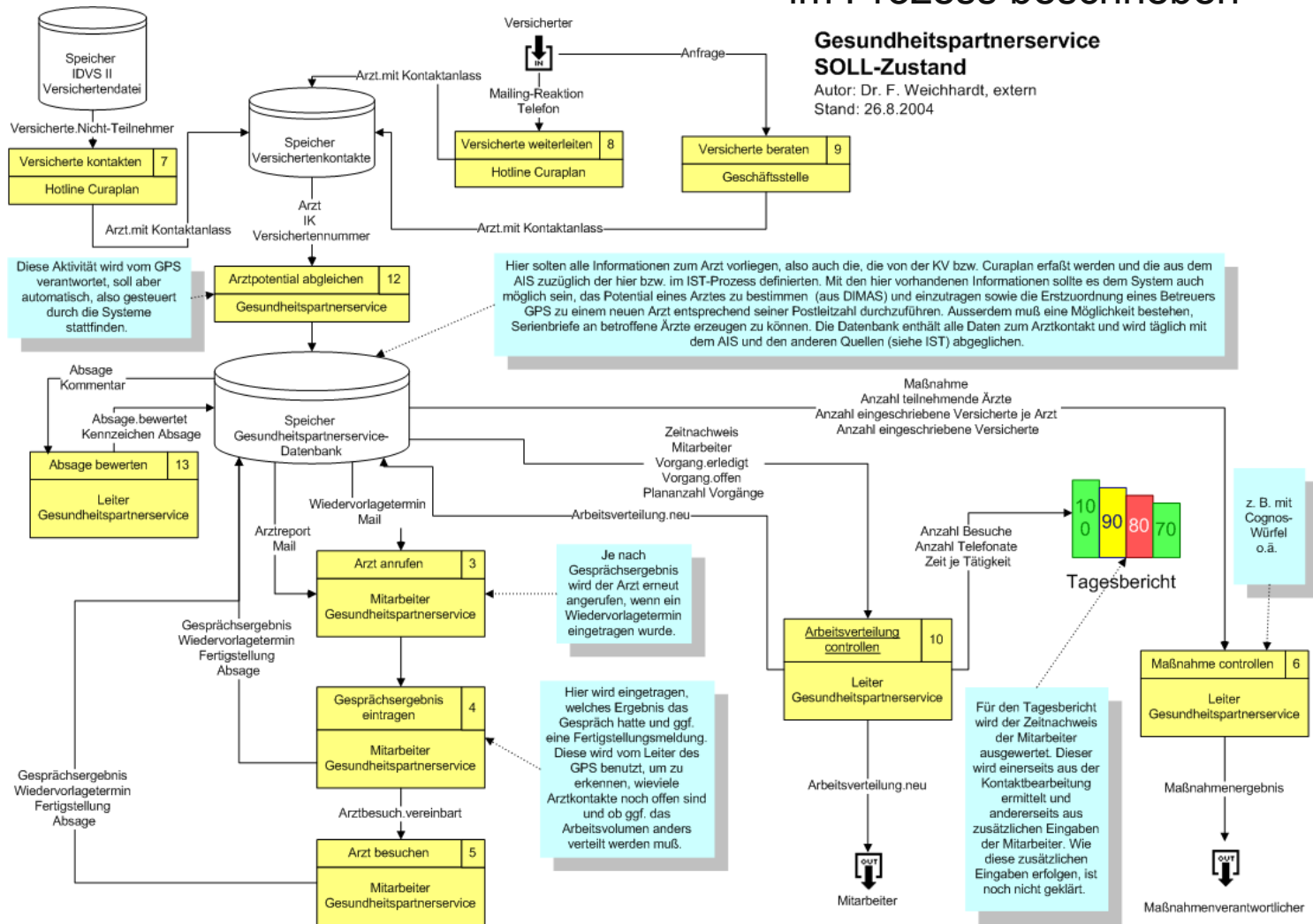


# Erwartung an Prozessmodellierung: Informationsfluss zwischen Beteiligten funktioniert



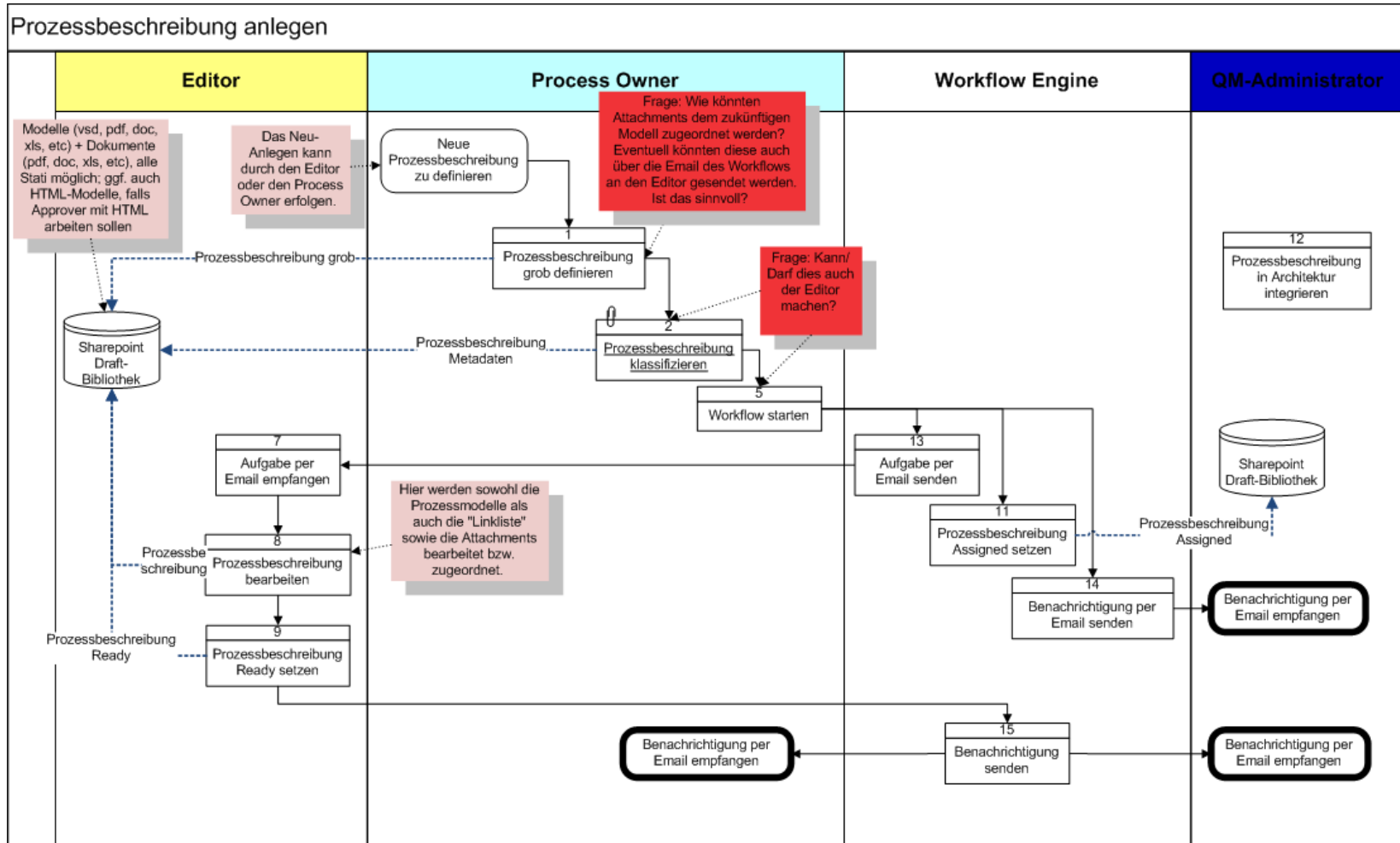
# Beispiel Anforderungsdefinition

Erwartung an Prozessmodellierung:  
Fertiges System funktioniert wie  
im Prozess beschrieben



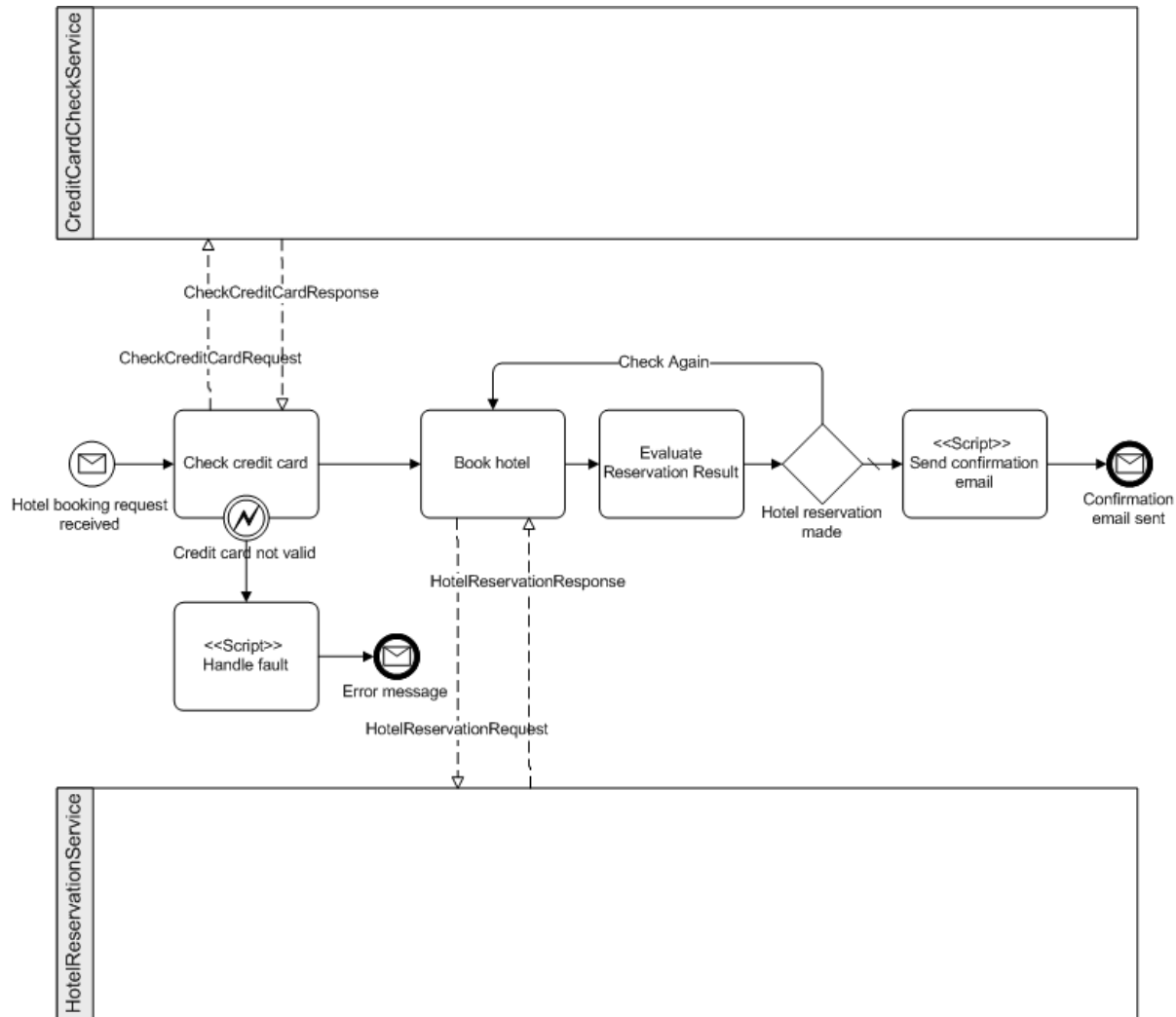
# Beispiel: Workflow-Einführung

Erwartung an Prozessmodellierung:  
Fertiges System funktioniert wie  
im Prozess beschrieben



# Beispiel: Orchestration

Erwartung an Prozessmodellierung:  
Fertiges System funktioniert wie  
im Prozess beschrieben



# Mögliche Ziele bei der Prozessdarstellung

Unter anderen:

- Checkliste (z.B. für Einarbeitung neuer Mitarbeiter/Stellvertreter)
- Verständnis für Zusammenarbeit verschiedener Abteilungen
- Grundlage für Einführung eines neuen DV-Systems (Anforderungsdefinition)
- Grundlage für Einführung eines Workflow-Systems
- Simulation (Prozessanalyse und –optimierung)
- Zertifizierung

# Nachhaltigkeit in der Prozessmodellierung – ein hohes Ziel?

## Erwartungen an Prozessmodelle/Prozessmodellierung werden häufig enttäuscht. Trotz Prozessmodellierung

- arbeiten Mitarbeiter nicht wie im Prozess beschrieben.
- läuft der Informationsfluss durch Abteilungen nicht wie geplant.
- macht das DV-System nachher nicht das, was ich mir vorgestellt hatte.
- funktioniert der Workflow nicht.
- guckt sich einfach keiner die Modelle an.

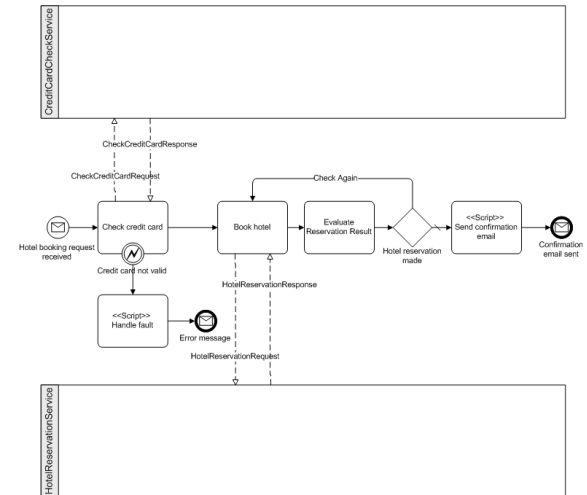
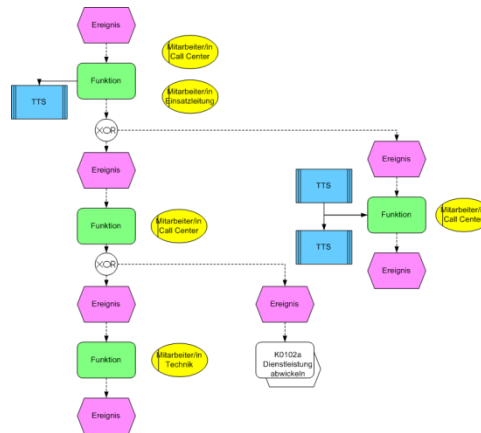
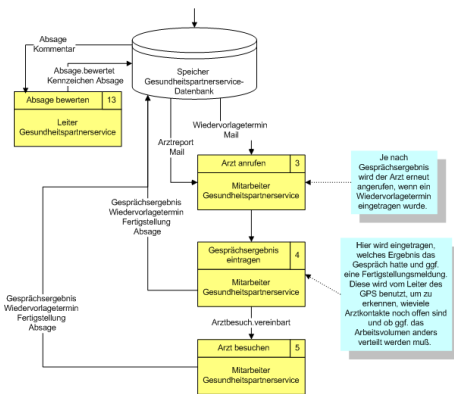
## Was kann man dagegen tun?

# Erfolgsfaktoren für nachhaltige Prozessmodellierung

- Ausrichtung der Modelldarstellung am potentiellen Leser
  - Berücksichtigung menschlicher Beschränkungen bei der Wahrnehmung komplexer Zusammenhänge
  - Ästhetik
  - Zugänglichkeit
  - Aktualität/Wahrhaftigkeit
- 
- Etablieren von Prozessdenken und Prozessmodellierung als gültiges Mittel der Organisationsgestaltung

# Ausrichtung der Modelldarstellung am potentiellen Leser

- Zielgruppe: Wer ist der Leser?
- Notation: Welche Sprache versteht der Leser?
- Informationsgehalt/Detaillierungsgrad: Welche Information soll der Leser dem Modell entnehmen können?







# Zugänglichkeit

- Wie sind Prozessmodelle für Mitarbeiter zugänglich?
- Woher wissen diese, wo die Modelle liegen?
- Haben sie die notwendigen Berechtigungen, darauf zuzugreifen?

# Aktualität/Wahrhaftigkeit

- Wie wird sichergestellt, dass die verfügbaren Modelle aktuell sind?
- Wie wird sichergestellt, dass die modellierten Inhalte korrekt sind?

# Prozessmodellierung als anerkanntes Mittel der Organisationsgestaltung

- **Verschiedene Rollen in der Organisation der Modellierung:**
  - Prozessmanager: zuständig für Prozessdenken im Unternehmen
  - Modellkoordinator: zuständig für die Zusammenführung und Veröffentlichung von Modellen
  - Modellverantwortlicher: zuständig für die Modellierung, regelmäßige Validierung und Schulung der Modelle
  - Prozessverantwortlicher: zuständig für die korrekte Ausführung des Prozesses
  
- **Erstellung und Verwendung der Modelle im Fachbereich**
  - Erstellung der Modelle nah am tatsächlichen Prozess
  - Gestaltungsentscheidungen innerhalb der Abteilung und Abstimmung mit anderen Abteilungen anhand von Prozessmodellen
  - Definition von Anforderungen an IT-Abteilung oder Dienstleister anhand von Prozessmodellen

# Anforderungen an Werkzeuge zur Prozessmodellierung

