



Prozessmanagement in der Cloud

Kontinuierliche Harmonisierung

Business Process Management (BPM) bietet hervorragende Werkzeuge und Methoden an, um innerhalb eines Unternehmens Strukturen rund um Abläufe, Verantwortlichkeiten, Betriebsressourcen (insbesondere die IT) und einem kundenorientierten Leistungsverständnis zu schaffen.

Die Ansätze hierfür sind bisher jedoch sehr stark aus den Erfahrungen und Anforderungen von Großunternehmen geprägt worden. Häufig ist das Prozessmanagement hier bürokratisch aufgebaut, mit entsprechend langen Wegen zu den eigentlichen Kunden des BPM: den Prozessbeteiligten. Direkter wirtschaftlicher Nutzen wird nur schleppend realisiert und die Anpassbarkeit an neue Gegebenheiten und Optimierungsideen wird durch hierarchische Freigabeprozesse verlangsamt.

Heterogene Prozessdokumentationen

In vielen Unternehmen sind über die Jahre Prozessmodelle mit verschiedenen Methodiken gewachsen. Neben dem inzwischen in der Praxis etablierten Modellierungsstandard BPMN sind oder waren in den Unternehmen weiterhin auch Modellierungssprachen wie

z. B. ARIS, UML-Aktivitätsdiagramme im Einsatz. Zudem werden häufig diverse Modellierungswerkzeuge – auch für dieselben Notationen – eingesetzt. Die Heterogenität wird noch durch unstrukturierte Prozessbeschreibung in Office-Formaten erhöht.

Eine umfangreiche methodische und inhaltliche Konsolidierung der Prozessmodelle scheidet in der Regel an den hohen Kosten bzw. wäre mit einem vollständigen, neuen Projekt zur Prozessdokumentation in einer einheitlichen Werkzeugkette und Notation zu vergleichen.

Eine pragmatische Alternative kann hier die Zusammenführung der unterschiedlichen Modelle in der Cloud sein. Ziel ist hierbei nicht die sofortige methodische Zusammenführung, sondern vielmehr die parallele Darstellung von verschiedenen Prozessen und deren Varianten in heterogenen Notationen. Der Anwender kann sich die Modelle anzeigen lassen, vergleichen, kommentieren

und Querverbindungen auch zwischen unterschiedlichen Modellen darstellen.

Prozessportale für heterogenen Modelle und Werkzeuge

Derartige, cloud-basierte Prozessportale bieten die Möglichkeit diverse Prozessbeschreibungen hochzuladen. Das Portal speichert die Modelle und Dokumente mittels eines offenen Meta-Modells in einem generischen Format, das nicht mehr auf eine bestimmte Modellierungsnotation abzielt. Dadurch bleiben wesentliche, modellübergreifende Informationen erhalten und sind über spezielle Searchengines für die Modelle recherchierbar. Diese Searchengines liefern deutlich bessere Ergebnisse als eine reine Volltextsuche, da die Strukturen von Prozessmodellen berücksichtigt werden. Über die Speicherung und die Suche hinaus, können aber die Inhalte für den Endbenutzer über Web-Technologien auf verschiedene Endgeräten





angezeigt und kommentiert werden. Die fördert die Zusammenarbeit über zwischen den verschiedenen Rollen im Prozessmanagement: Prozessverantwortliche, Prozessmodellierer, Prozessbeteiligte usw.

Kontinuierliche Harmonisierung und agiles Prozessmanagement

Damit kann in einem ersten Schritt erreicht werden, dass sich die Mitarbeiter über sämtliche Prozessdokumentationen im Unternehmen informieren können. Damit wird ihr tägliches Arbeiten in den Prozessen unterstützt. Natürlich gibt es auch Nachteile bei dieser kosteneffizienten Lösung. Potenziell wirken die Inhalte der Prozessdokumentationen verwirrend auf die Anwender, unter anderem:

- Sind die Prozesse nicht eigentlich gleich, obwohl sie anders dargestellt werden?
- Gibt es hier wirklich einen Unterschied im Prozess oder sind die Versionen einfach unterschiedlich?

Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, aber auch die Möglichkeit, dass die Prozessdokumentation iterativ, ohne ein großes Projekt, weiterentwickelt und harmonisiert werden kann. Damit kann eine solche Cloud-Plattform mit der entsprechenden Kollaborations-Funktion auch ein Einstieg in ein agiles, am Bedarf der Prozessbeteiligten ausgerichtetes BPM sein.

Interaktives Feedback zu Prozessen

Um die Feedbackschleifen zwischen Prozessausführung und Prozessmanagement kurz und schnell zu halten, sollten Mitarbeiter im Portal konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge unmittelbar erfassen können. Dadurch werden nicht nur die Harmonisierung der Pro-



„Cloud-basierte Prozessportale bieten das Potenzial, schnell und effizient Prozessdokumentationen in diversen Formaten im Unternehmen verfügbar und recherchierbar zu machen.“

Elmar Nathe, MID GmbH

zessdokumentation, sondern auch ein insgesamt agiles Vorgehen und die schnelle Adaptierbarkeit an Markterfordernisse unterstützt.

Wird dies noch von einer Selbstorganisation des Prozessmanagements innerhalb der operativen Organisation flankiert, entfallen bürokratische Hürden innerhalb der Prozessmanagementfunktion. Da kein Prozessmanager als weitere Station zwischen Anforderung und Umsetzung der Prozessänderung steht, werden die Wege vereinfacht. Sind erstmal alle Prozessdokumentationen „online“, können alle Stakeholder räumlich und zeitlich unabhängig voneinander Stück für Stück die Prozessdokumentationen vereinheitlichen. In dem Review-Prozess werden entsprechende Kommentare an die Modellierer und Verantwortlichen weitergegeben, die dann in ihrem spezifischen Modellierungswerkzeug die Änderungen durchführen. Anschließend wird wieder eine aktualisierte Version

des Prozesses im der Cloud-Plattform bereitgestellt. Über einen Versionsvergleich kann dann der Anwender die Änderungen verifizieren.

Treiben und koordinieren die Prozessverantwortlichen aktiv die Harmonisierung voran, entsteht sukzessive, begleitend zum Tagesgeschäft eine konsolidierte Prozessdokumentation, die auch zunehmend mehr praktischen Nutzen für den Endanwender generiert.

Mit harmonisierten Prozessbeschreibungen lassen sich dann weitere Informationen sinnvoll ergänzen. Für eine hohe Benutzerakzeptanz sollten sich die Anwender nicht nur über Modelle und strukturierte – und damit tendenziell sperrige – Texte informieren können, sondern gleich in die nötigen Hilfestellungen (z. B. Lernvideos) und Werkzeuge (z. B. Vorlagen) eintauchen können. Der Benutzer wird durch die tutorial-ähnliche Aufbereitung (Process Guidance) unterstützt und Schritt für Schritt durch den Prozess geführt, anstatt ihn mit einer Informationsflut alleine zu lassen.

Fazit

Cloud-basierte Prozessportale bieten das Potenzial, schnell und effizient Prozessdokumentationen in diversen Formaten im Unternehmen verfügbar und recherchierbar zu machen. Darüber hinaus kann sehr gut ein dezentraler und kontinuierlicher Ansatz zur Harmonisierung der Prozessdokumentation gefahren werden. Das hohe Risiko eines umfangreichen Projektes für eine Neudokumentation der Prozesse kann so umgangen werden.

Darauf aufbauend kann auch der Einstieg in ein agiles, sich selbst-organisierendes Prozessmanagement erreicht werden, da dezentrale Review-Schleifen realisiert werden können und permanent eine aktuelle Version der Prozessdokumentation zur Verfügung steht.

Für den Praxiseinsatz wünschenswert ist eine Integration von Prozessmodellen und KPIs, damit im Portal Transparenz über operative Performance des Unternehmens herrscht. Ein derartiges Feature ist natürlich einfacher zu realisieren, wenn man auf eine einheitliche Prozessnotation zurückgreifen kann.

ELMAR NATHE

Weiterführende Informationen: www.it-daily.net

BPM

BPM im Fokus auf it-daily.net/bpm

- **BPM und Microservice Architekturen**
- **IT und Business:** Nur gemeinsam sind sie stark

Zu jeder Ausgabe neue Fokus Themen im Blick.

Die Buttons führen Sie in der ePaper-Version direkt zum Ziel. In der Printversion nutzen Sie bitte den QR Code.