

Agenda

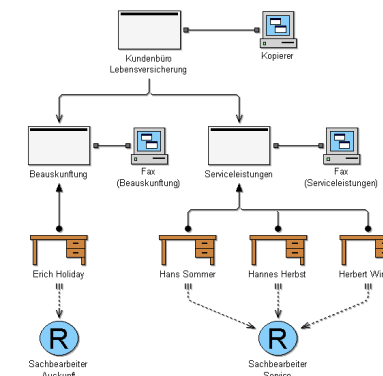
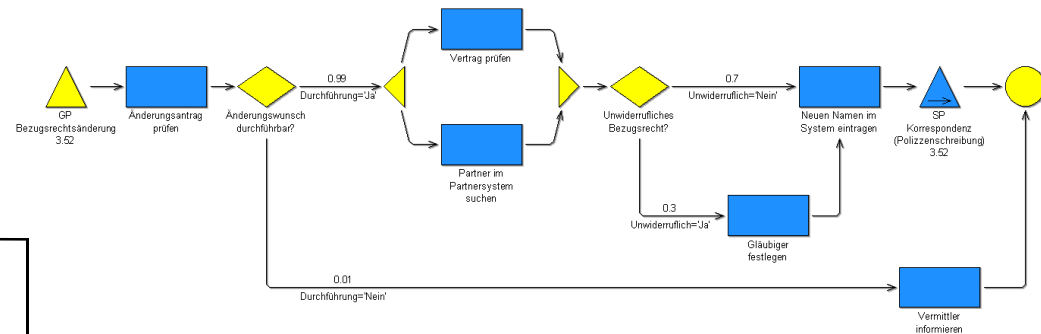
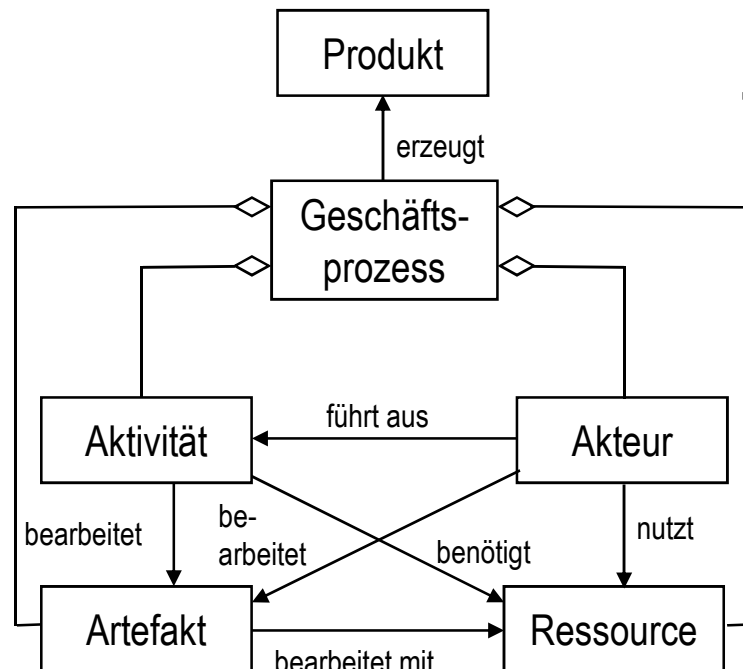


Einführung und Überblick
Strategiemanagement
Prozessmanagement
IT-Management

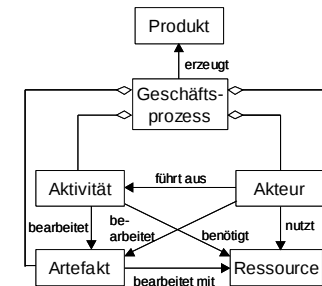
Definition “Geschäftsprozess”



„Ein Geschäftsprozess ist eine Abfolge von Aktivitäten, die zur Erstellung eines Produktes von Akteuren durch Bearbeitung von Artefakten unter Zuhilfenahme von Ressourcen durchgeführt werden.“

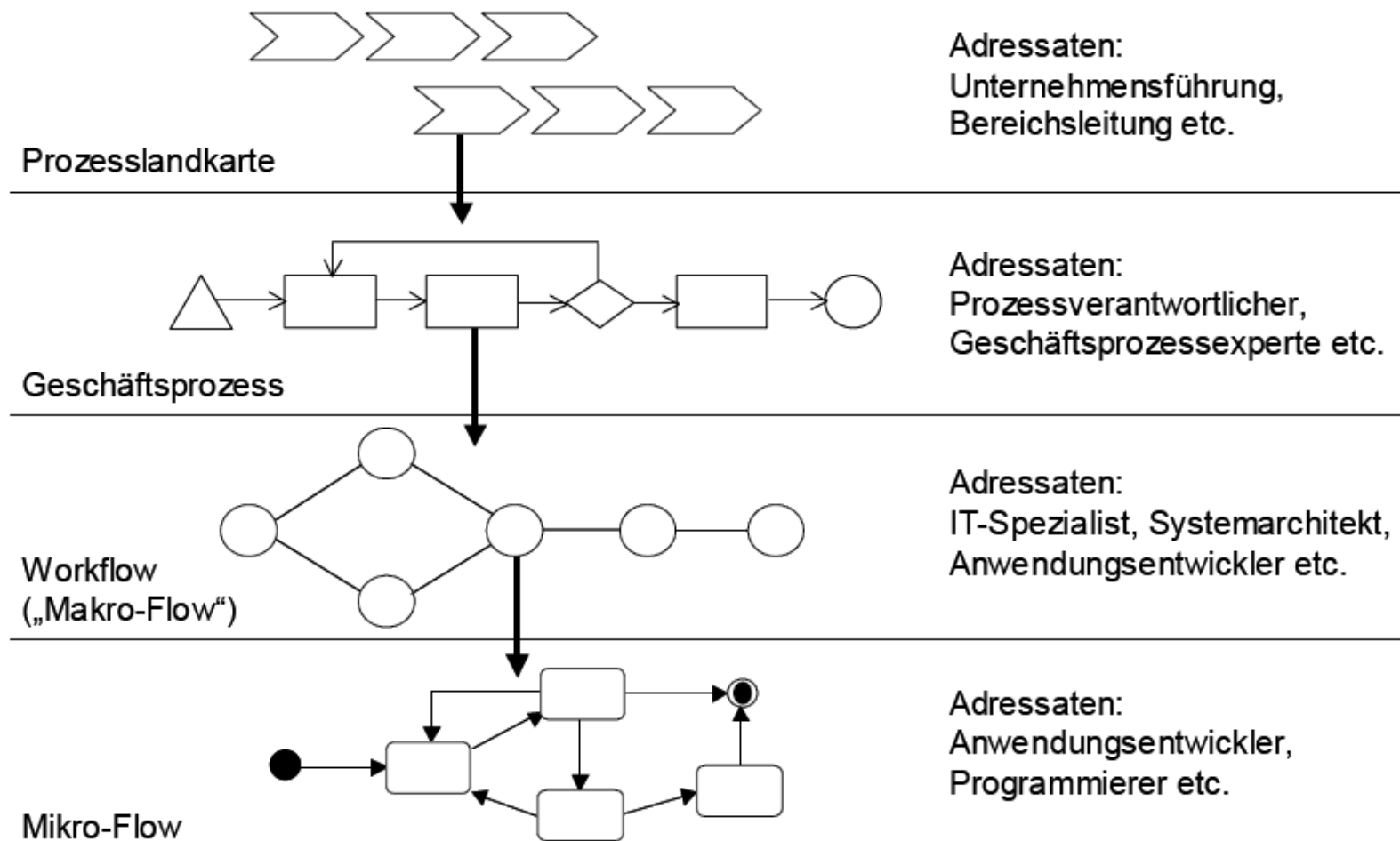


Elemente eines Geschäftsprozesses

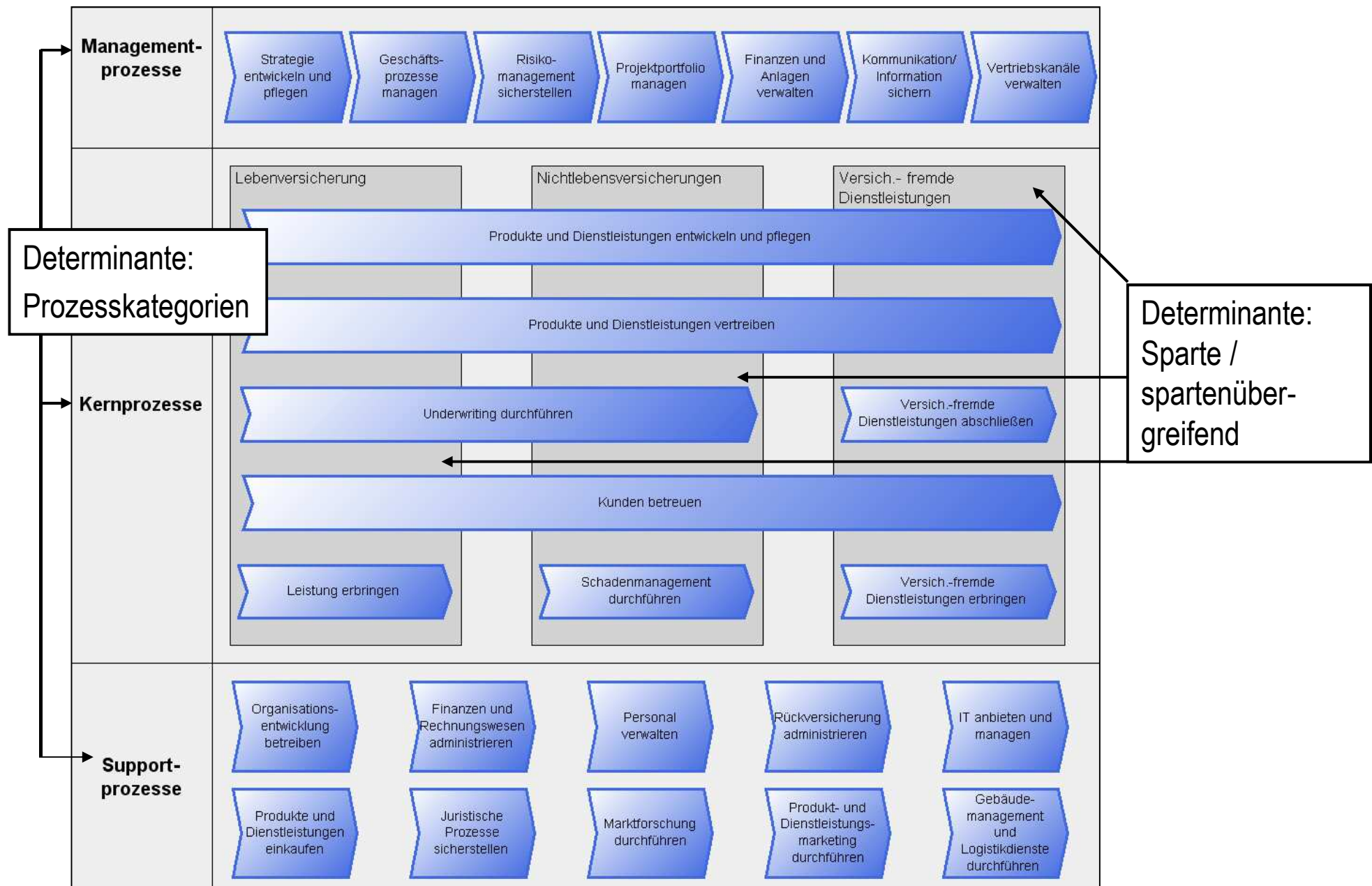


- Eine **Aktivität** ist eine elementare Arbeitseinheit. Immer wiederkehrende oder logisch zusammenhängende Aktivitäten werden in Subprozesse zusammengefasst.
- Eine **Sequenz** beschreibt einen zeitlich-logischen Zusammenhang zwischen den Aktivitäten bzw. Subprozessen (**Kontrollfluss**) bezüglich eines Geschäftsprozesses.
- Als **Produkte** werden dabei Leistungen aller Art verstanden, d.h. nicht nur materielle Produkte, sondern insbesondere auch immaterielle Produkte wie Dienstleistungen.
- Ein **Akteur** führt die Aktivitäten durch. Ein Akteur kann sowohl eine Person als auch ein Informationssystem sein.
- Die von einem Akteur innerhalb eines Geschäftsprozesses bearbeiteten Einheiten wie Formulare, Informationen etc. werden **Artefakte** genannt.
- Der zeitlich-logische Zusammenhang zwischen den Artefakten und den Aktivitäten bzw. Subprozessen wird als **Informationsfluss** bezeichnet.
- Die **Ressourcen** sind die zur Bearbeitung der Artefakte bzw. zur Durchführung der Aktivitäten notwendigen Hilfsmittel.

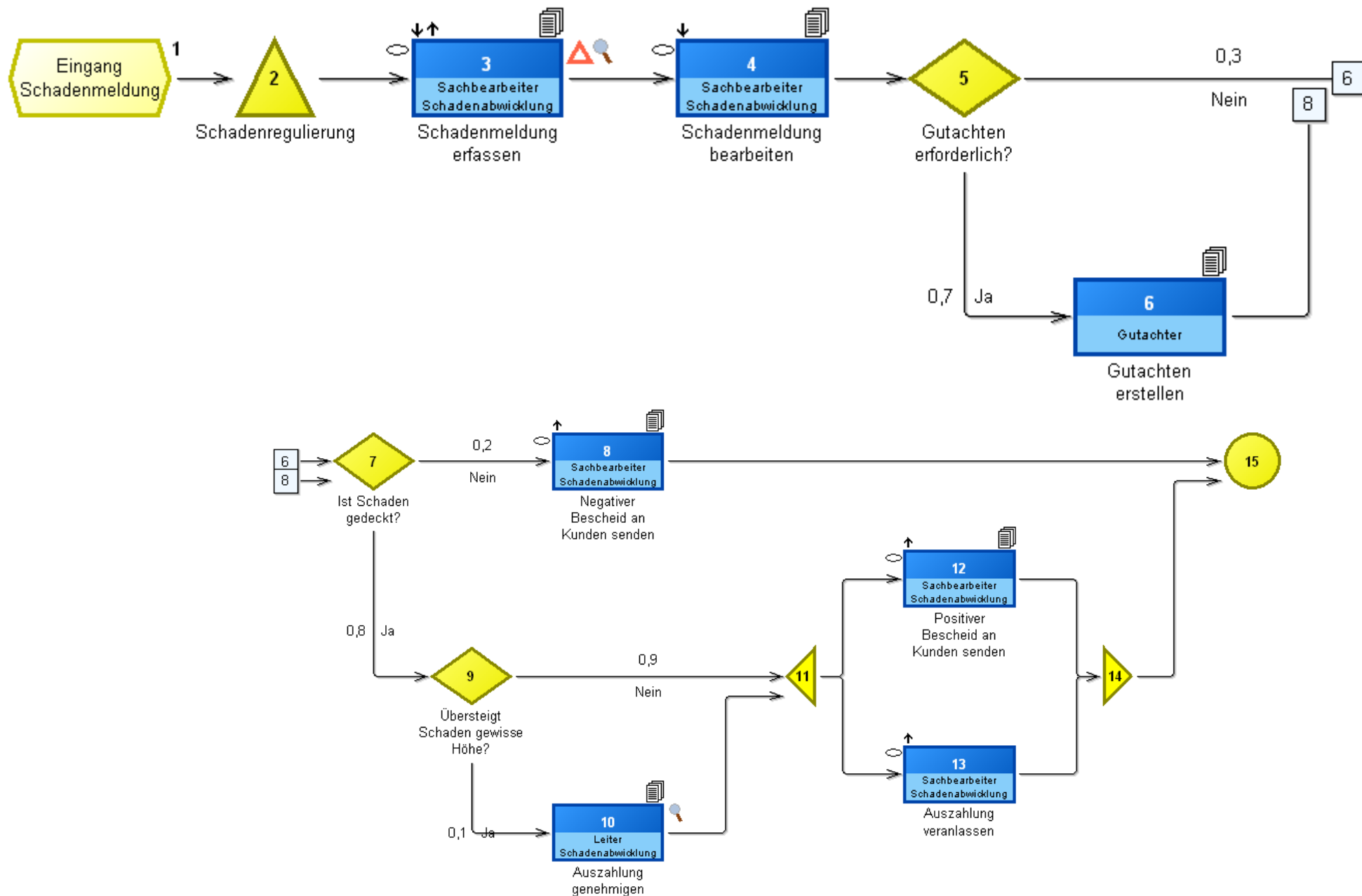
Abstraktionsebenen in der Geschäftsprozessmodellierung



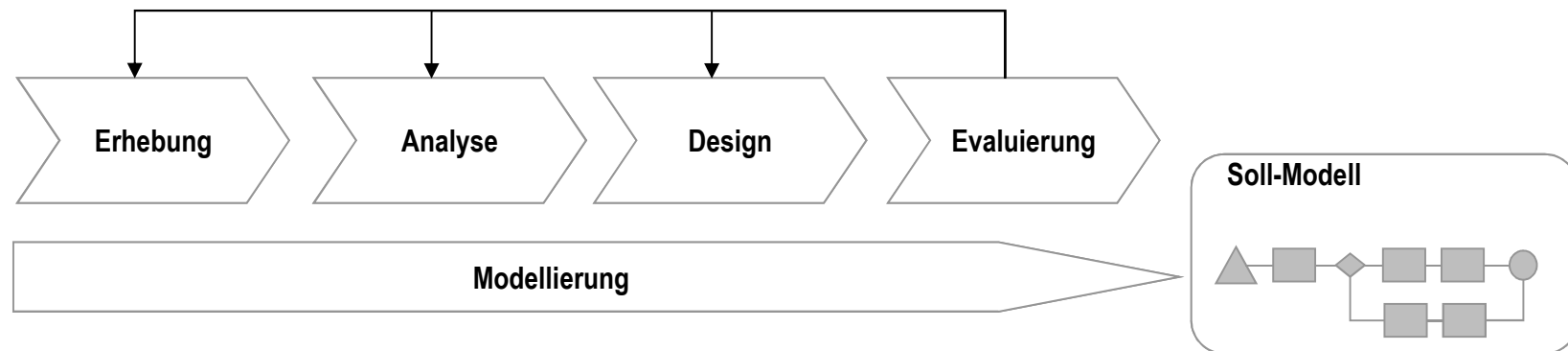
Beispiel einer Prozesslandkarte – Versicherung



Beispiel eines Geschäftsprozesses – Versicherung



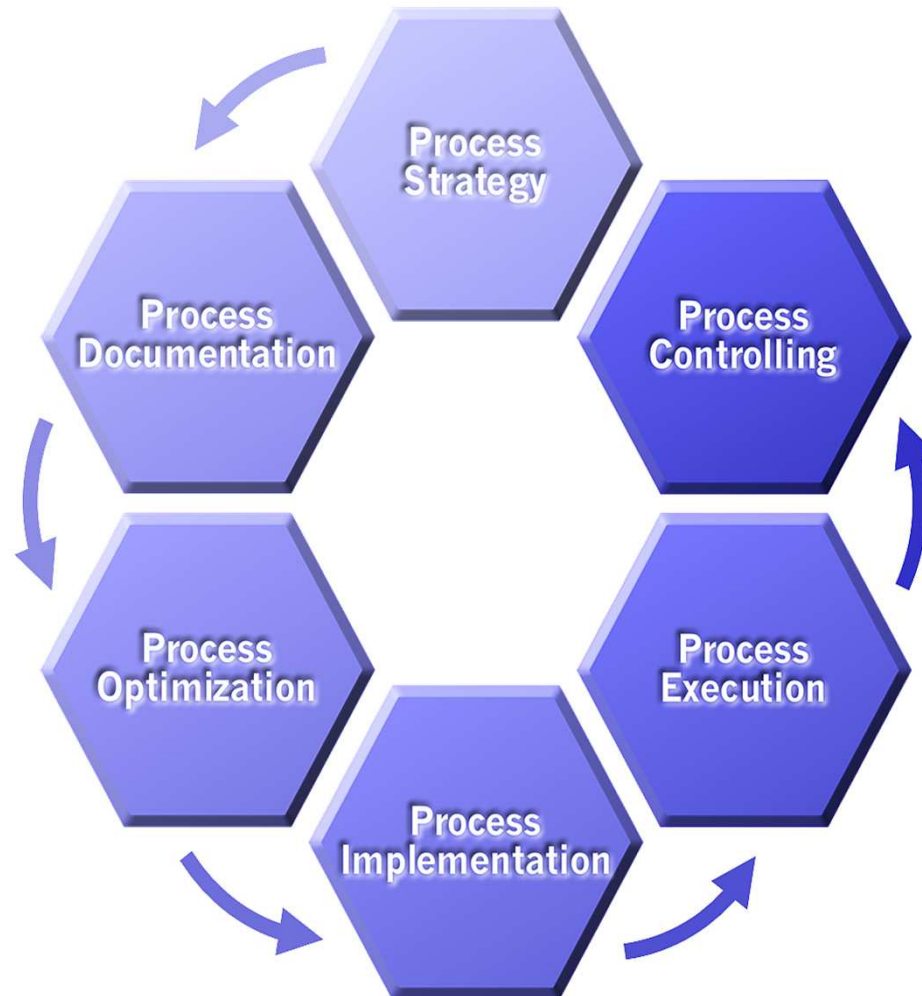
Generelle Vorgehensweise bei der Gestaltung von Prozessen



Process Management Life Cycle



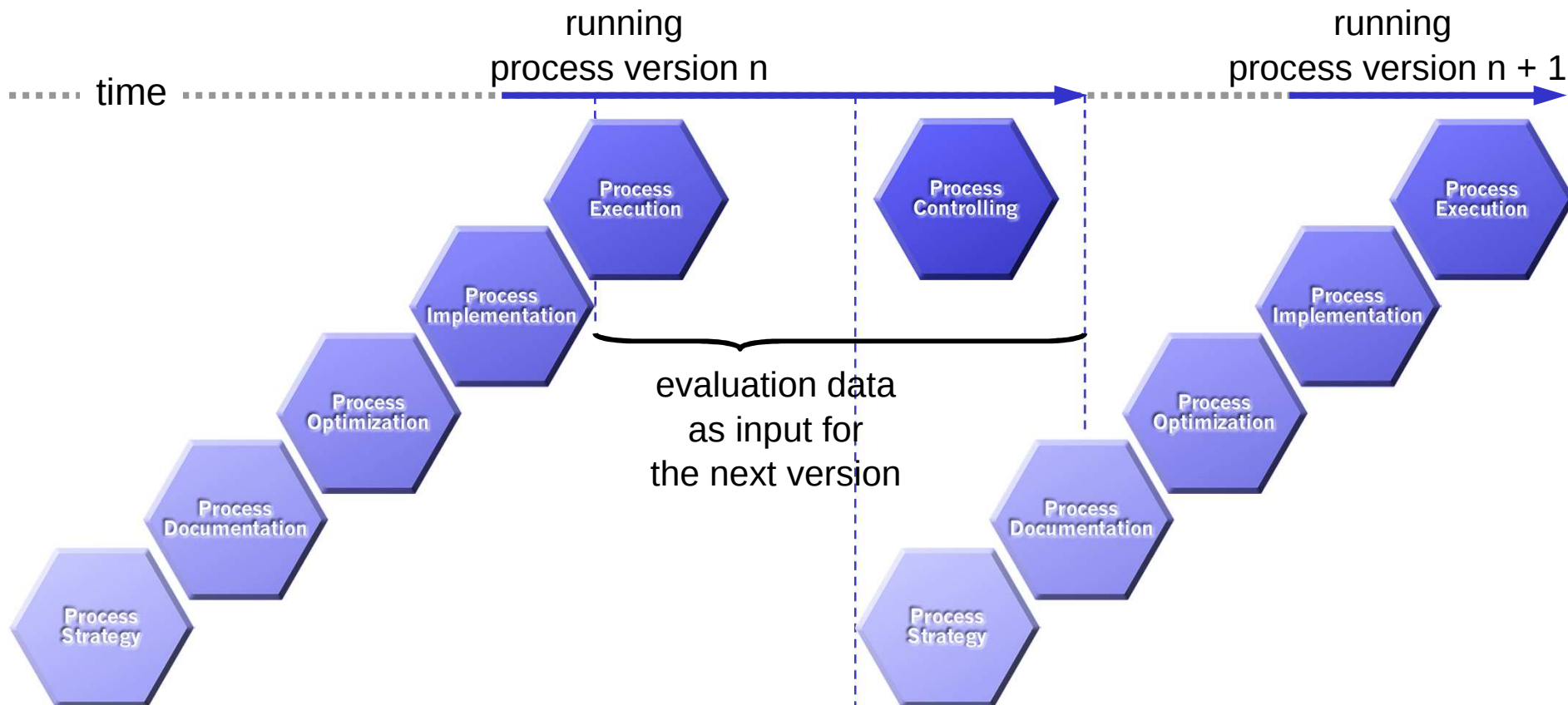
Die 6 Phasen des PMLC



Process Management Life Cycle – Continuous Improvement



Step-by-step



Rollen und Aufgaben



Permanent Roles

Process Execution

- Process Responsible (per process, end2end)
- Subprocess Responsible (for large processes)
- Process Worker
- Process Coordinator (per department)

Consulting / Coaching

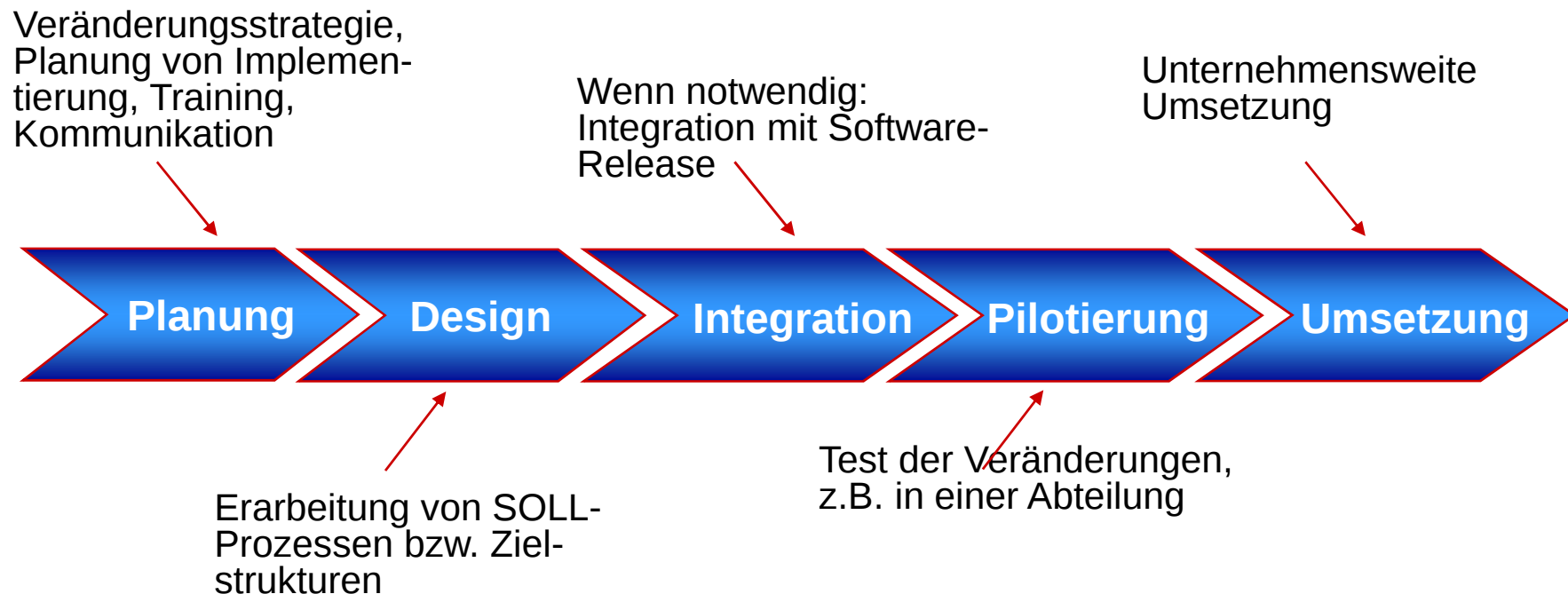
- Process Management Consultant
- Process Sponsor

Project Roles

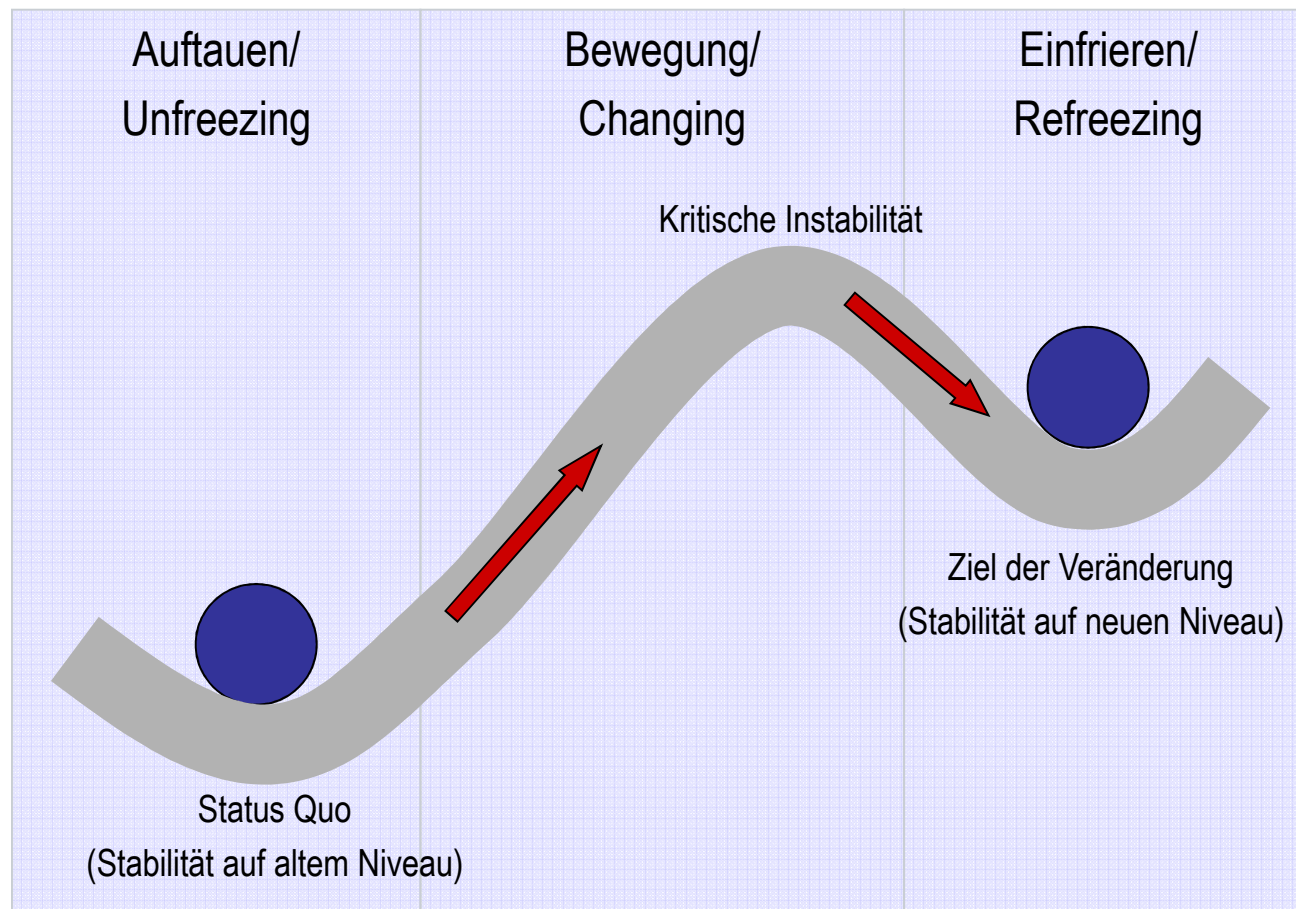
temporary

- (e.g. for Process Management Implementation Projects)
- Project Head
- Project Team Member
- Business People (for input and quality assurance)

Prozess des Veränderungsmanagements



Phasen der Veränderung

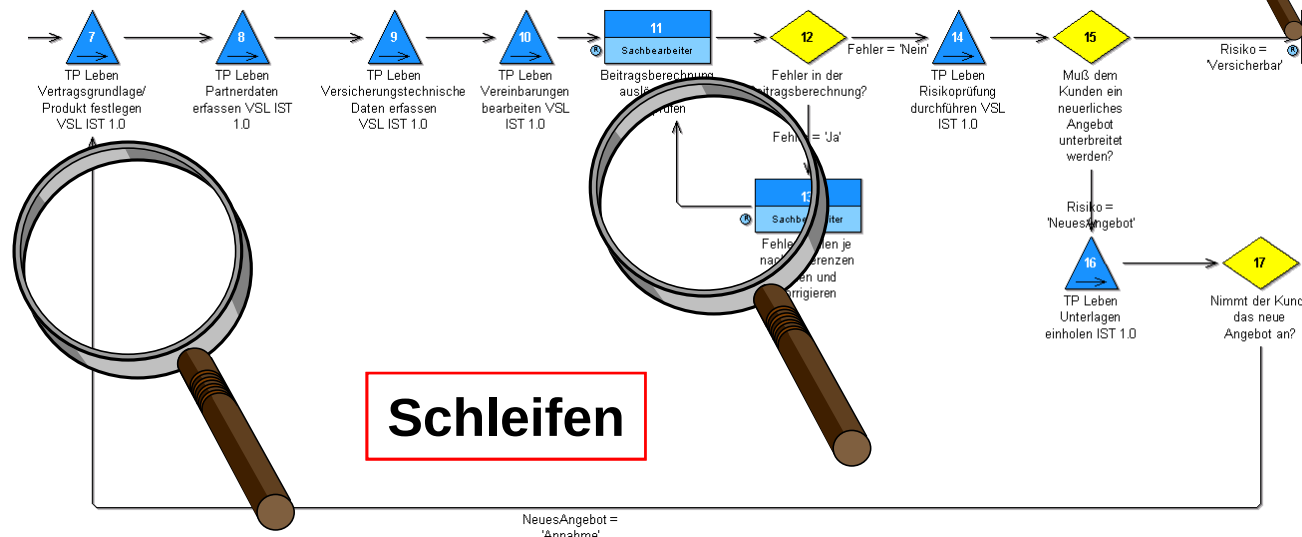
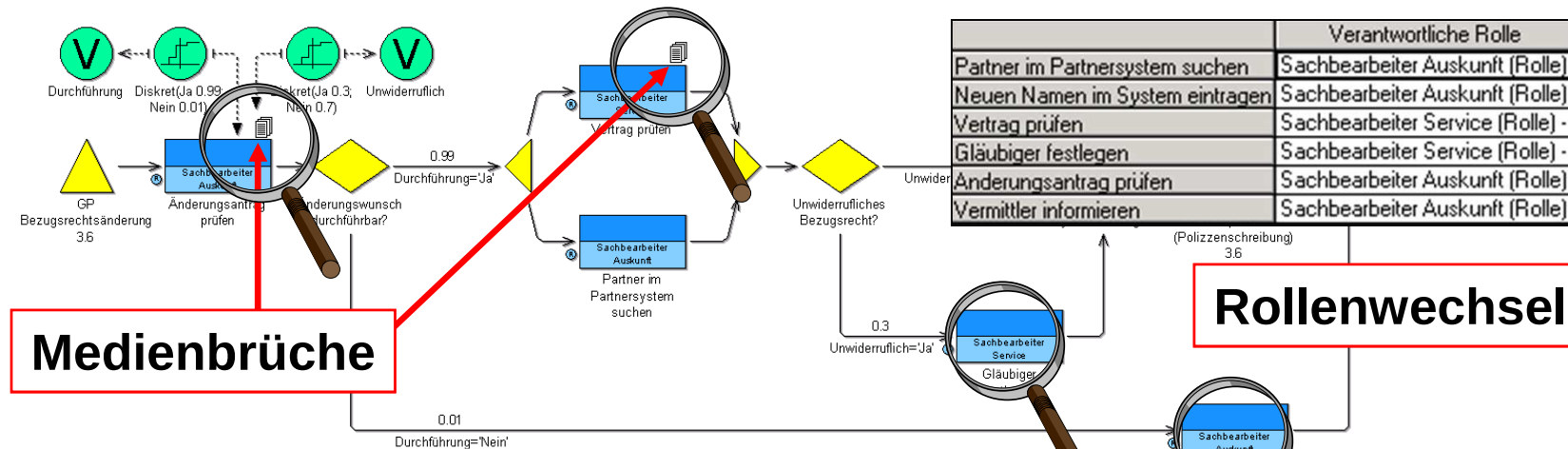




Aufgaben innerhalb der Veränderungsphasen

Phasen	Auftauen/Unfreeze	Bewegung/Change	Einfrieren/Freeze
Was ist zu tun?	• Erwartungen und Befürchtungen transparent machen • Überwindung von Widerständen • Verstärkung der fördernden Kräfte • Analyse der Situation und Definition von Ansatzpunkten für Veränderungen	• Veränderungsziele festlegen • Sollzustand erarbeiten • Erarbeitung der SOLL-Prozesse durch Prozessmodellierung • Erhebung der Anforderungen auf Basis der Prozesse • Erarbeitung der zukünftigen IT-Infrastruktur • Wissensvermittlung • Stetige Information über den aktuellen Stand	• Realisierung vereinbarter Maßnahmen • Kontrolle • Nachjustierung • Stabilisierung des neuen Verhaltens
Methoden und Instrumente	• Klärungsworkshops • Befragungen • Diagnoseworkshops • Feedbackrunden • Beobachtung des Status Quo	• Zielfindungsworkshops • Prozessmodellierungsworkshops • Arbeitsteams • Führungskreise • Soll/Ist-Vergleiche • Opinionboard	• Umsetzungsteams • Übergabe in Linienverantwortung • Training und Feedback • Soll/Ist-Vergleiche

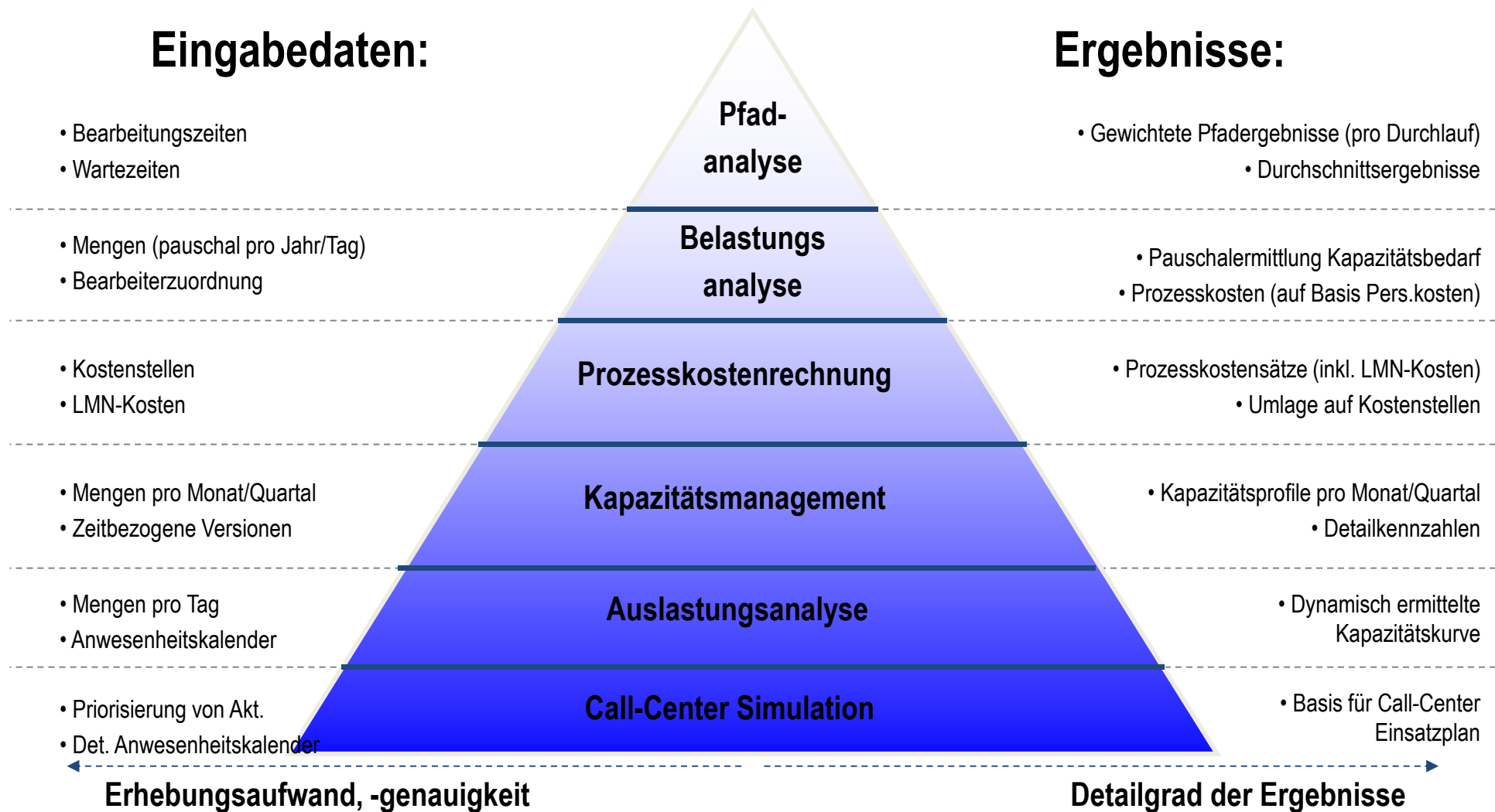
Geschäftsprozessoptimierung - ohne Simulation -



Geschäftsprozessoptimierung - mit Simulation -



Übersicht zu Bewertungsverfahren



Beispiel “Prozessmanagement”: ADONIS Live Demo



ADONIS®
Geschäftsprozeßmanagement-Toolkit
Version 5.0 für SQL Server
Ein Produkt des BOC Management Office

ADONIS®
Geschäfts-
prozess
Management

ADOscore®
Strategie &
Performance
Management

ADOlog®
Supply Chain
Management

ADOit®
IT
Management

ADOflow®
Workflow Management

BOC
www.boc-group.com

© BOC AG, Wien, 1996-2011
BOC Management Office, ADONIS:Community
sowie ADONIS, ADOscore, ADOit und ADOlog
sind eingetragene Warenzeichen der BOC Gruppe.

5.00.00.1424

ADONIS:Community Edition – Free Usage

www.adonis-community.com



ADONIS:Community Edition - Free Business Process Management Software: Home - Windows Internet Explorer

http://www.adonis-community.com

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Favoriten Vorgeschlagene Sites Kostenlose Hotmail Web Slice-Katalog

ADONIS:Community Edition - Free Business Process M...

Search Enter e-mail address Login Language: en | es

Home | Help & FAQ | BPMN | Discussion Area | Registration | Download | Career

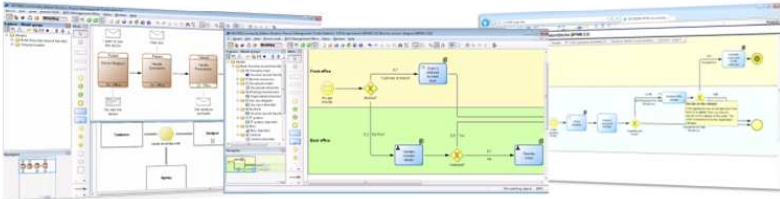
ADONIS Community Edition: Taking BPMN 2.0 one step further

We are delighted to announce that ADONIS:CE 2.0 is now available for **download**.

NEW

The tool you cherish for its unique "easy to use, yet powerful" approach just got better thanks to the addition of BPMN 2.0 (3 diagram types: Business Process Diagram, Choreography Diagram, Conversation Diagram), new streamlined installation process, and dozens of other improvements.

Discover the **new functionalities** of this release and **download** it today.



ADONIS:Community Edition:

- ✔ BPMN 2.0 fit for business
- ✔ 100% Free

Business process management

Download Learn more Support

Internet 100%

Create new model

Select your scenario to see the relevant model types



Model type filter: All model types

Name:

Version:

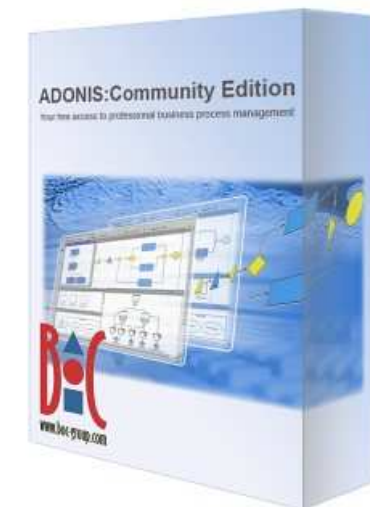
Model group: Models

Model type:

- Company map
- Business process diagram (BPMN 2.0)
- Choreography diagram (BPMN 2.0)
- Conversation diagram (BPMN 2.0)
- Business process model
- Document model
- IT system model
- Product model
- Working environment model
- Risk model
- Control model
- Use case diagram
- Business process diagram (BPMN)

☐ Show models contained in groups

Create Cancel Help

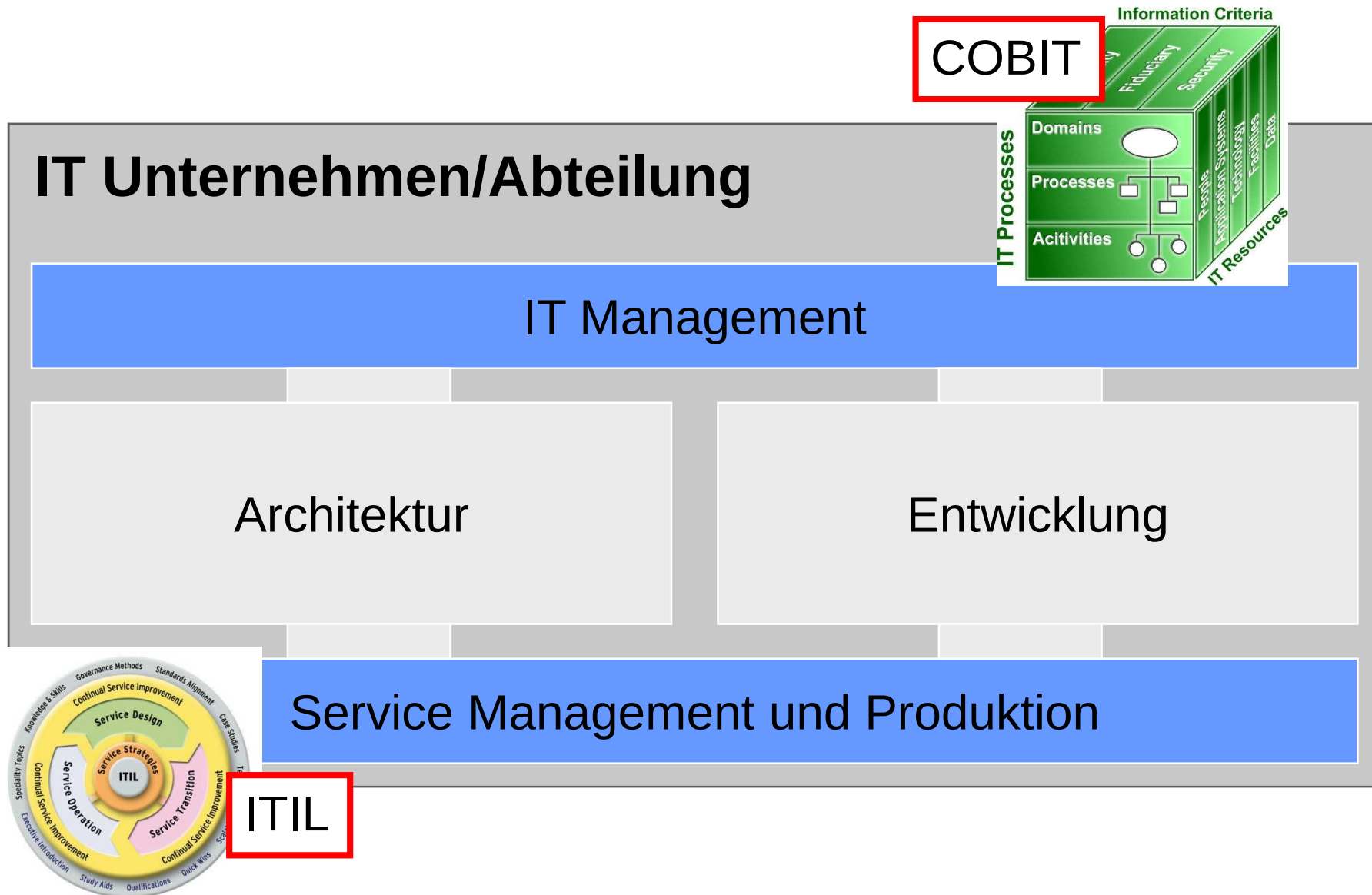


Agenda

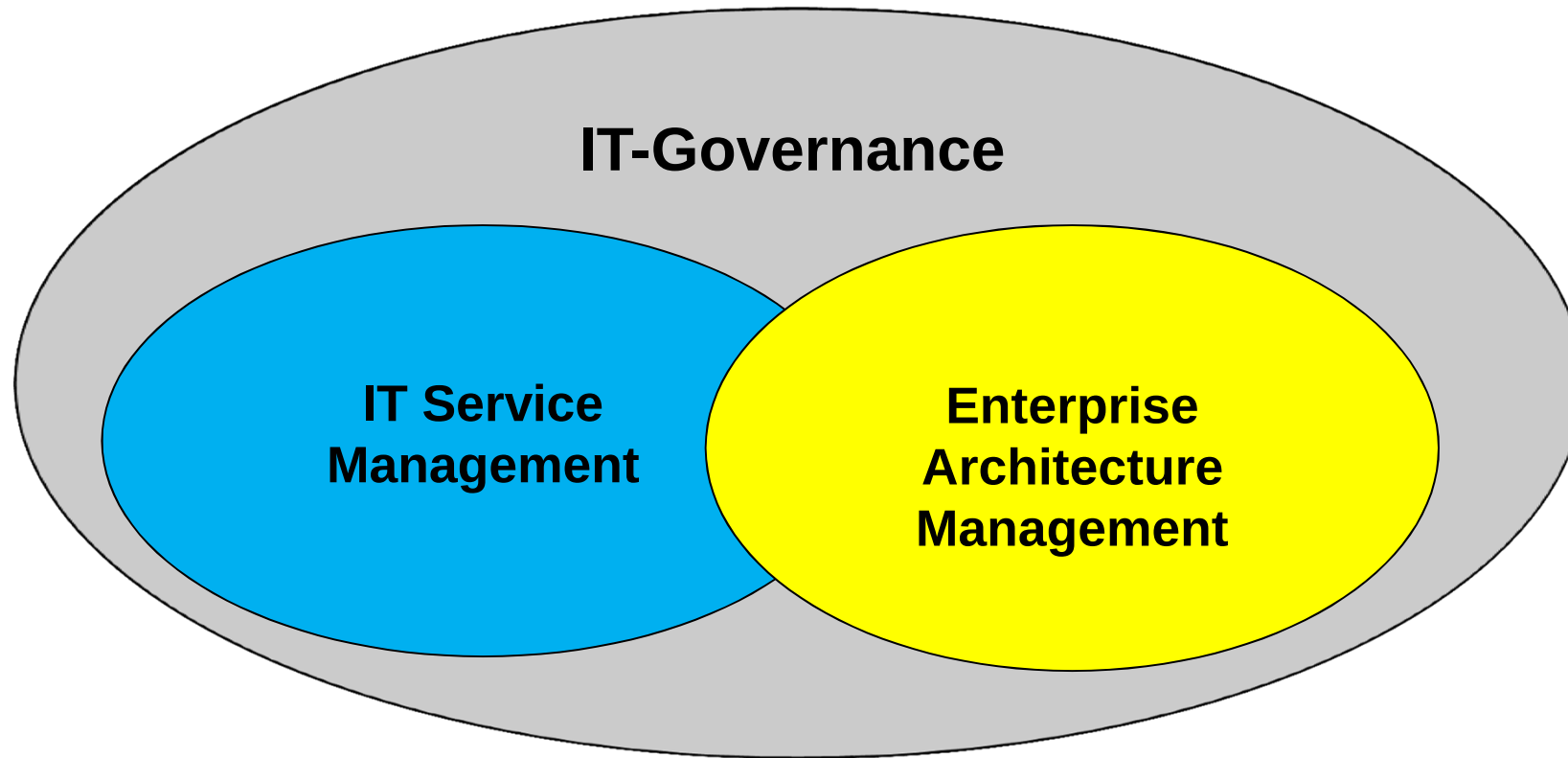


Einführung und Überblick
Strategiemanagement
Prozessmanagement
IT-Management

IT-Management: IT als (Teil des) Unternehmen(s)



Einordnung



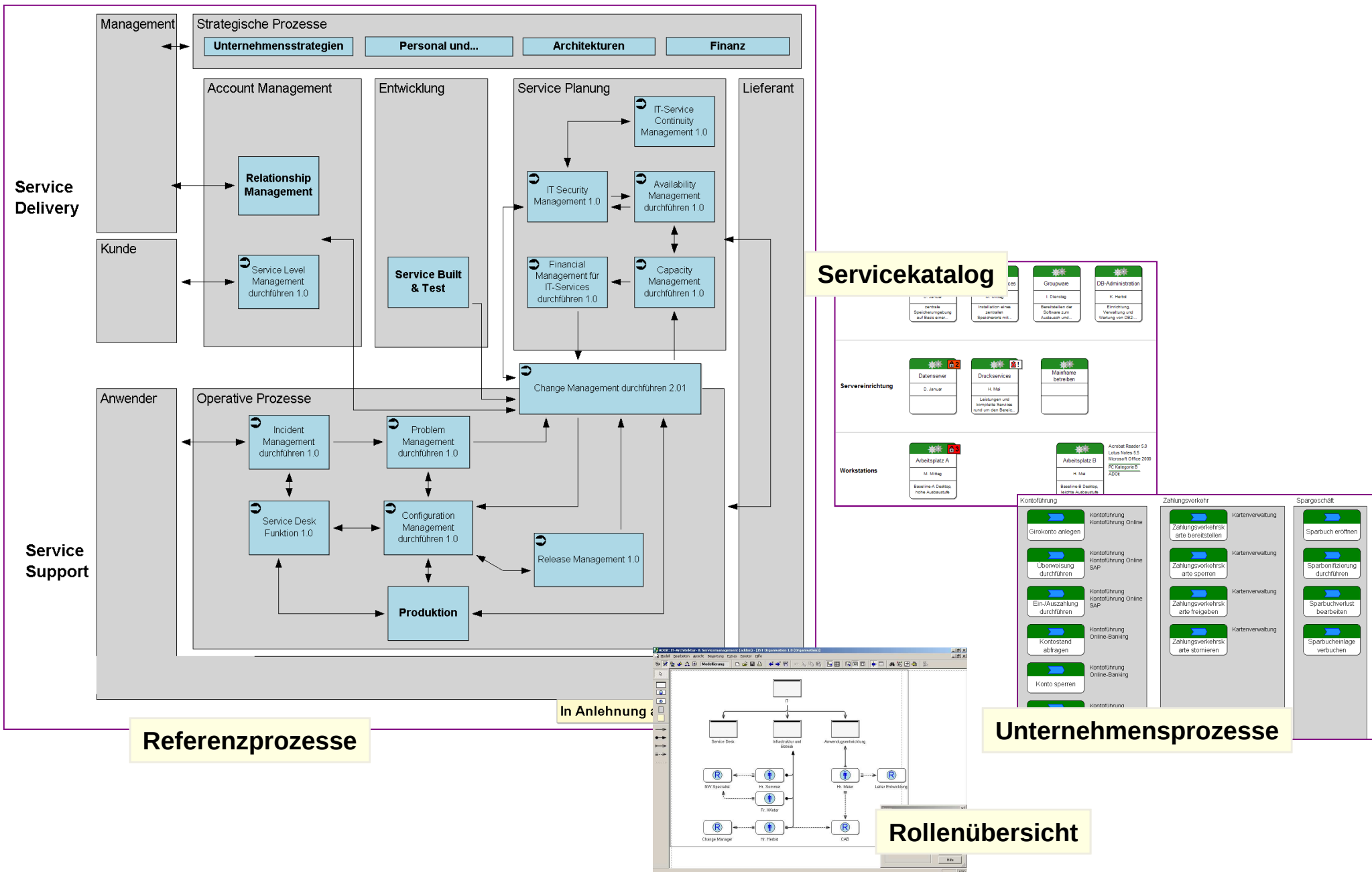


IT Service Management (ITSM)

Am Beispiel ITIL

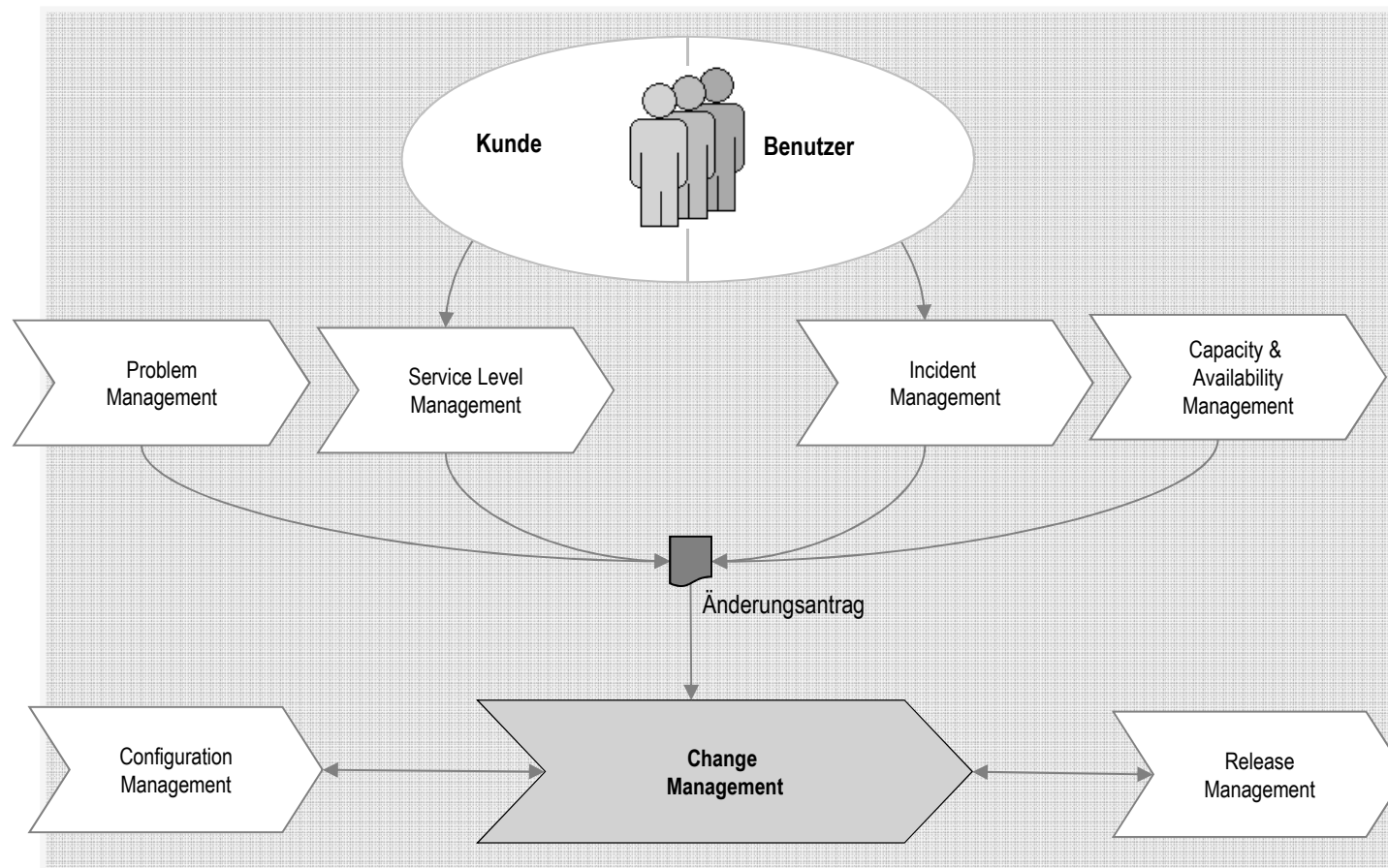
- **IT Infrastructure Library (ITIL)**
 - <http://www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261> (offiziell) bzw. www.itsmf.de, www.itipeople.com, www.itilcommunity.com
 - " is the most widely accepted approach to IT Service Management in the world. ITIL provides a cohesive **set of best practice**, drawn from the public and private sectors internationally. It is supported by a comprehensive qualifications scheme, accredited training organisations, and implementation and assessment tools."
- **Ziel**
 - Kostenreduktion
 - Verbesserte IT Services auf Basis von Referenzprozessen
 - Gesteigerte Kundenzufriedenheit durch professionellen Ansatz in der Service Delivery
 - Standards und Richtlinien
 - Gesteigerte Produktivität
 - Besserer Einsatz von Fähigkeiten und Erfahrung
 - Auf Basis des ITIL und des BS15000 Standards verbesserte Service Delivery/Service Bereitstellung

ITIL - Womit beschäftigt sich ITIL?



IT-Prozesse

Am Beispiel Change Management





Zertifizierung/Auditierung von IT-Prozessen

Auszug aus einem Change Management Prozess

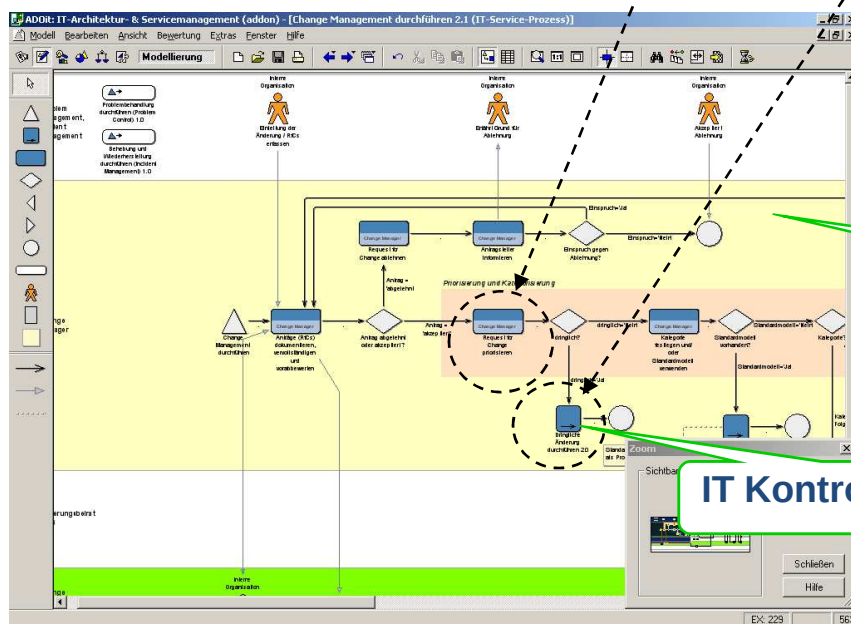
... Kontrollziele werden über Kontrollen in den ITSM-Prozessen umgesetzt ...

Werden Massnahmen aus dem Review (PIR) ergriffen?	9.2 clause 4 - Q5	
Gibt es Richtlinien und Verfahren, um die AUTORISIERUNG von Notfall Changes (Emergency Changes) zu steuern?	9.2 clause 5 - Q6	Emergency Change als Beispiel
Gibt es Richtlinien und Verfahren, um die UMSETZUNG von Notfall Changes (Emergency Changes) zu steuern?	9.2 clause 5 - Q7	Emergency Change als Beispiel
Werden die geplanten Einführungsdaten von Changes als Basis für die Change und Release Planung genommen?	9.2 clause 6 - Q1	

BS 15000 Kontrollziele

ITSM-Prozess

IT Kontrollen



EAM (1)



Begriffsdefinitionen

- EAM – **Enterprise Architecture Management**
- Was ist eine **Architektur**?
 - Eine Architektur beschreibt den **Gesamtzusammenhang** der erkenntnisrelevanten Objekte, ihre Funktionen, Schnittstellen und Beziehungen.
- Wozu **benötigt** man eine Architektur?
 - Ziel einer Architektur ist, sicherzustellen, dass ein System die gegebenen Anforderungen erfüllt und bewährte Lösungen nicht wiederholt erfunden werden müssen.
 - Auch soll eine Architektur die Integrierbarkeit, Interoperabilität und die Austauschbarkeit von Komponenten ermöglichen.
 - Letztlich fördert eine angemessen entworfene und dokumentierte Architektur die Wiederverwendbarkeit ihrer Komponenten und die Robustheit ggü. Änderungen der Anforderungen.

EAM (2)



Begriffsdefinitionen

- Was ist eine **Unternehmensarchitektur**?
 - Eine Unternehmensarchitektur beschreibt das Zusammenwirken der informationstechnischen (**IT-Architektur**) mit der betriebswirtschaftlichen (**Geschäftsarchitektur**) Teilbereichen eines Unternehmens. Es werden in der Regel Sichten auf die Gesamtarchitektur identifiziert.
- Wozu dienen **Architektursichten**?
 - Eine Sicht dient der Komplexitätsbeherrschung durch die Konzentration auf die im aktuellen Kontext wesentlichen Aspekte einer Unternehmensarchitektur.
 - Funktionssicht, Prozesssicht, Organisationssicht, Ressourcensicht, Datensicht, Informationssicht, Kommunikationssicht, Steuerungssicht, ...
- Was ist eine **IT-Architektur**?
 - Die IT-Architektur beschreibt die Eigenschaften und Beziehungen von IT-Komponenten sowie deren Einordnung in die umgebende Organisation und ihre Umwelt.

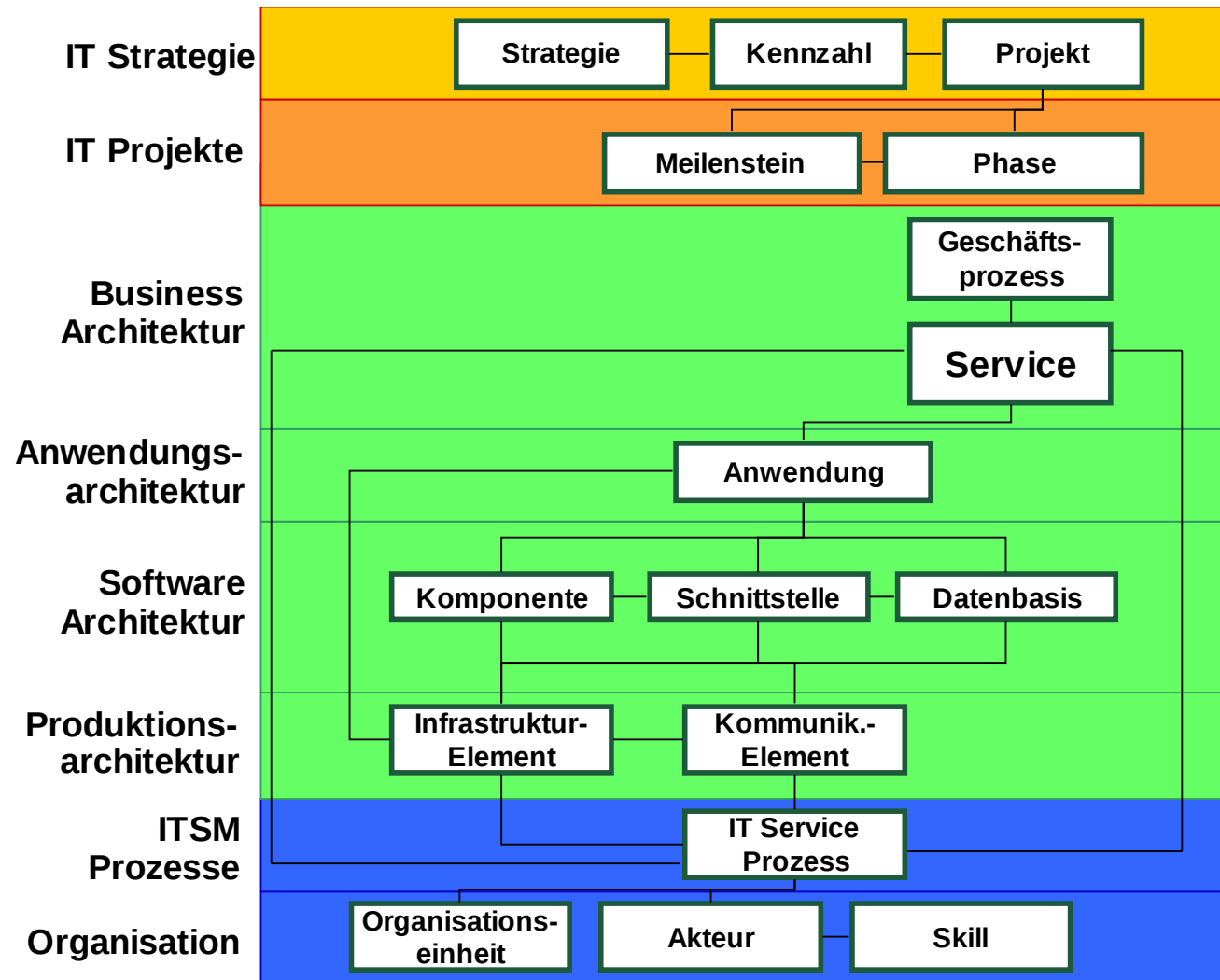
EAM (3)



Begriffsdefinitionen

- Was ist **Architekturmanagement**?
 - Das Architekturmanagement plant, entwirft, pflegt, evaluiert und optimiert die (Unternehmens-) Architektur mit dem Ziel der effektiven und effizienten Umsetzung von (z.B. strategischen) Anforderungen.
- Was ist **IT-Architekturmanagement**?
 - Das IT-Architekturmanagement ist als Teilmenge des Architekturmanagements zu sehen. Ziel ist vor allem der Abgleich der IT-Architektur mit der Geschäftsarchitektur. **IT/Business**
Alignment 
- Wie kann man eine Unternehmensarchitektur **beschreiben**?
 - Textuell 
 - Grafisch, z.B. durch Modelle (**Unternehmensmodell**) 
 - ...

Kernkonzepte einer Unternehmensarchitektur



Verantwortliche im EAM



Typische Rollen und Gremien (Beispiele)



Unternehmensarchitekt: Bereitstellung Architekturframework, Festlegung der Architekturprinzipien, Erarbeitung der Zielarchitekturen, Prüfen der Architekturkonformität.



Anwendungs-/Serviceverantwortlicher: Dokumentation und Pflege der Anwendungsdaten. Verknüpfung mit Artefakten der Geschäfts-, Daten-, und Technologiearchitektur.



Geschäftsbereichsleiter: Verantwortlich für die Geschäftsprozesse und fachlichen Anforderungen im jeweiligen Geschäftsbereich (fachliche Domäne).



Infrastrukturverantwortlicher / Operations: Verabschiedung, Bereitstellung und Wartung der Technologie-Roadmap.



Anwendungslandschaften in großen Organisationen



- Es existiert i.d.R. eine hohe dreistellige oder gar vierstellige Anzahl an **Anwendungen**
- Sehr viele **Anwendungsverantwortliche** (technisch und fachlich)
- Im Allgemeinen keine verlässlichen, zentral verfügbaren Daten über Anwendungen im Hinblick auf:
 - Funktionalität
 - Technologieparadigmen und Standards
 - Systemsoftware (Betriebssysteme, Datenbanken, Protokolle, Entwicklungsumgebungen etc.)
 - Schnittstellen (i.d.R. deutlich mehr als Zahl der Anwendungen)
 - Technische Infrastruktur, auf der die Anwendungen betrieben werden



EAM: Checkliste für eine praxisverträgliche Herangehensweise



Kleine Schritte (kein **Big Bang Approach**)



Frühe Festlegung überschaubarer und **messbarer Ziele**



Minimales (aber zielorientiertes) Metamodell



Einführung eines tragenden **Rollenkonzepts**



Definition eines **QS-Workflows**



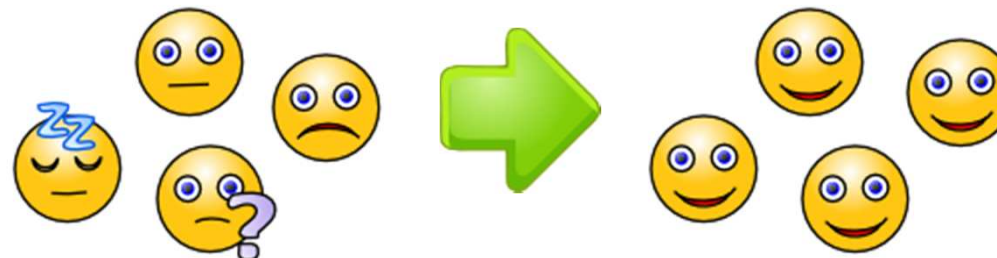
Einfacher Zugang für alle Beteiligten zu den EAM Informationen



Dahingehend **konsequente Werkzeugunterstützung**



Überführung der Projektergebnisse in die **Linie**





Sinnvoller Einstieg: ACAM

Application Centric Architecture Management

- Ein erster Schritt hin zu einem ganzheitlichen Architekturmanagement
- Erstellen eines konsistenten und zentralen Repositorys für Informationen über die Architektur, speziell der Anwendungsarchitektur
- Vereinfachung der Wartung von Anwendungsinformationen durch eine hochaktuelle, dezentral erreichbare Datenbasis in Kombination mit einem rollenspezifischen Wartungsprozess



Architekt verantwortet Qualität und ist Herr über alle Modellobjekte

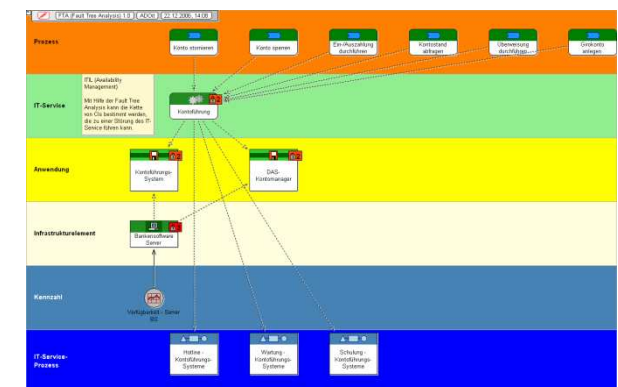


Anwendungsverantwortliche pflegen ihre Anwendungen und referenzieren die vom Architekten angelegten Objekte

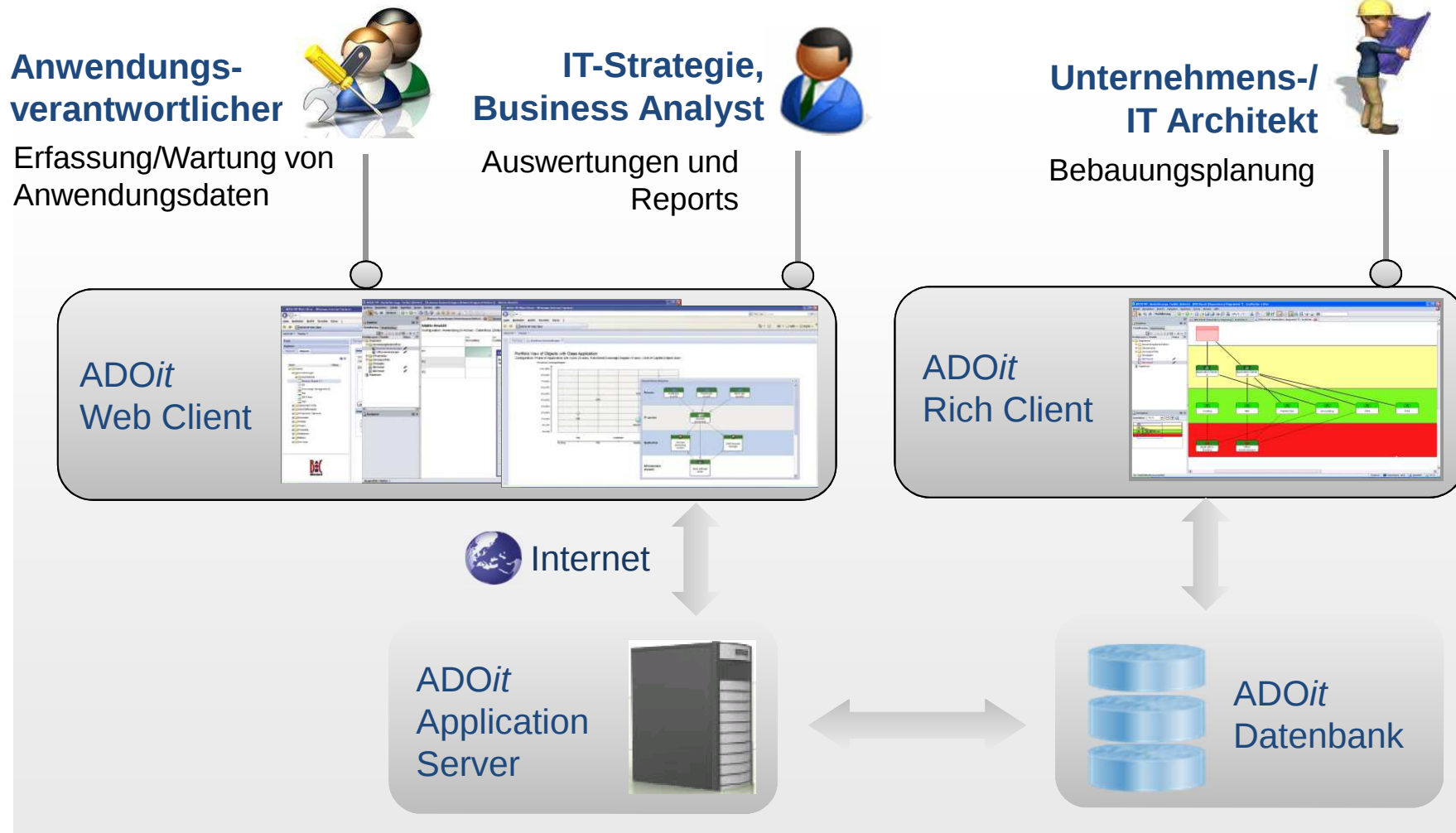
ACAM Nutzenpotenziale



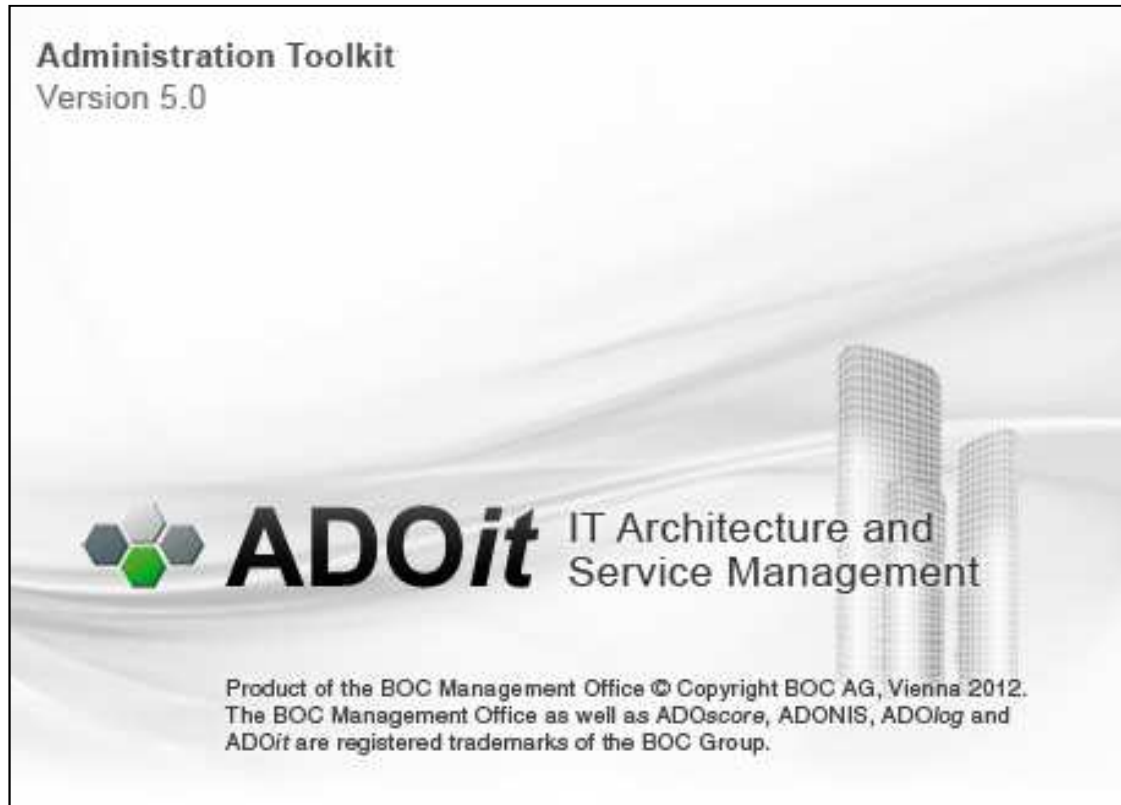
- Basis für Impact-Analysen, Risikoanalysen und Kosten/Nutzen-Bewertungen hinsichtlich
 - der **Konsolidierung** von eingesetzten Technologien bzw. Technologiestandards und –versionen
 - der **Modifikation** von Anwendungsschnittstellen oder der Ablösung bzw. der Außerbetriebnahme von Anwendungen
 - der **Migration** zu einem anderen, vorteilhafteren Architekturparadigma (z.B. SOA)
 - der Erstellung eines **Business/IT Continuity Plans** („Notfallhandbuch“)
 - ...

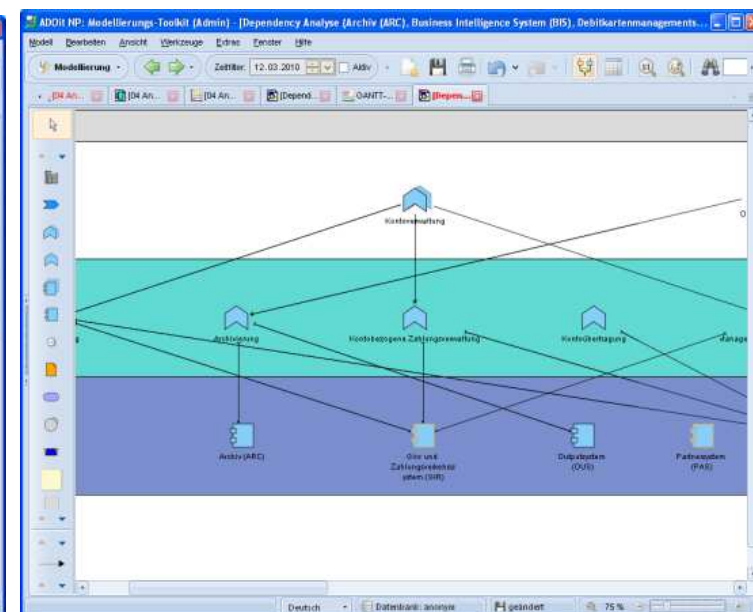
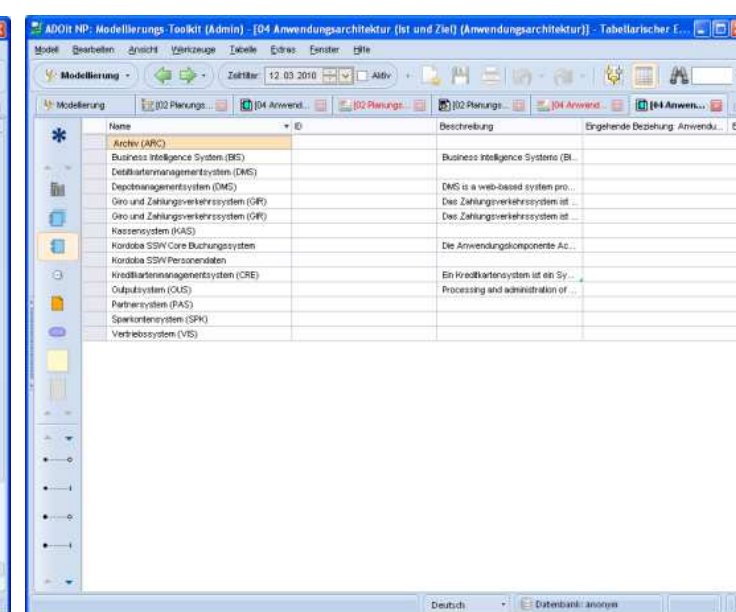
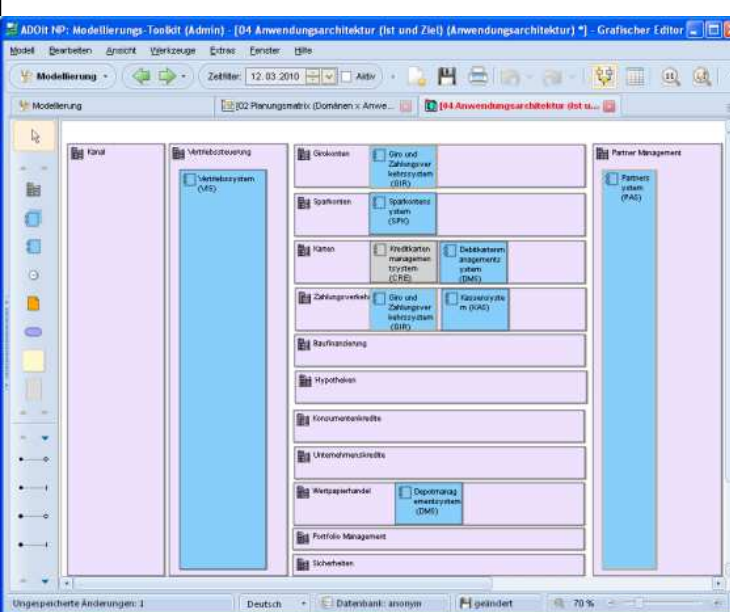
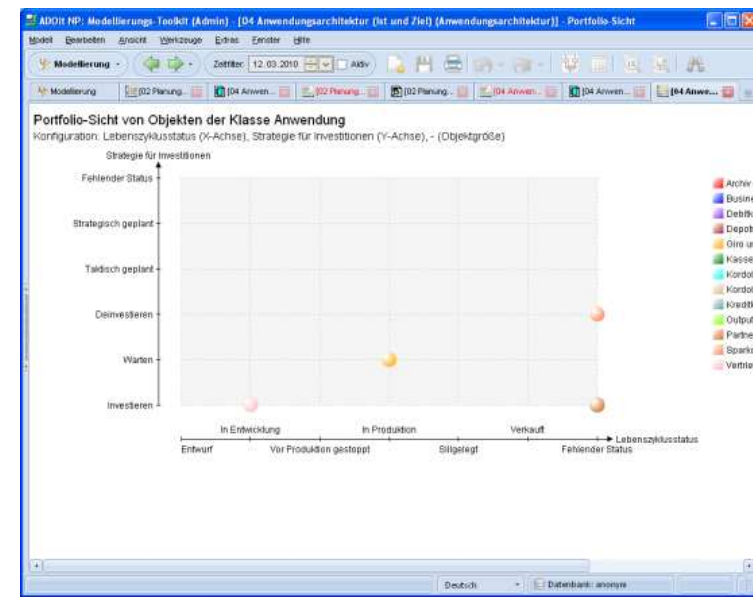
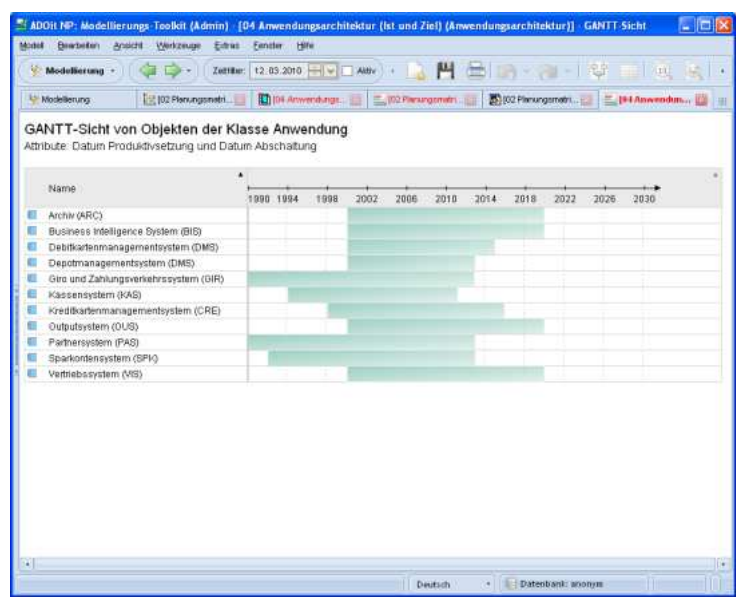
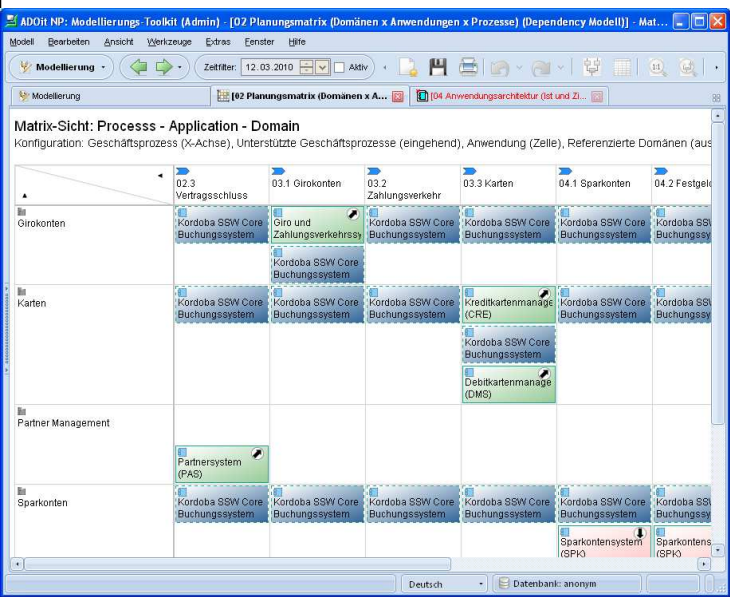


Dezentrale Pflege der Architekturdaten



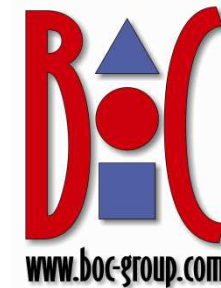
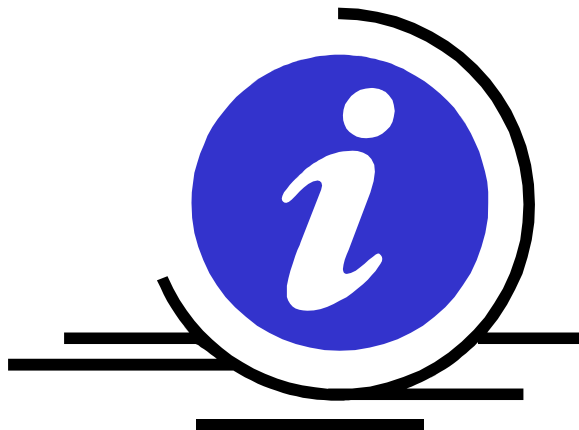
Beispiel “IT-Management”: ADOit Live Demo







**Vielen Dank für die
Aufmerksamkeit!**



Dr.

Harald Kühn

Mitglied der Geschäftsführung

BOC Information Systems GmbH

Wipplingerstrasse 1
A-1010 Wien

Tel.: +43-1-5132736-1170

Fax: +43-1-5132736-1188

E-Mail: harald.kuehn@voc-eu.com