



Überblick

Die Anforderung

PASS Consulting möchte seine Kunden mit einem On-demand-Angebot zur Geschäftsprozessmodellierung und Prozessautomatisierung beim Human Centric Workflow unterstützen.

Die Lösung

Einführung von Business Process Management as a Service mit IBM WebSphere Lombardi Edition Software.

Der Nutzen

PASS-Kunden können BPM-Services als flexible Dienstleistungen mit geringen Anfangsinvestitionen und ohne eigenen Know-how-Aufbau nutzen.

PASS Consulting: Workflow-Prozesse leben, Leistung messen

*Business Process Management as a Service
für intelligentes Echtzeit-Management von
Unternehmensprozessen*

Um intelligenter arbeiten zu können, brauchen Unternehmen zeitnahe Einblicke in vernetzte Betriebsabläufe, an denen in den meisten Fällen Menschen beteiligt sind. Dafür muss das Business Process Management (BPM) dynamischer werden. Mittels geeigneter Werkzeuge können Entscheider rasch und effektiv auf veränderte Geschäftsbedingungen reagieren. Alle Prozessaktivitäten und Prozesskennzahlen werden über eine einheitliche Schnittstelle transparent; zugeschnitten auf den jeweiligen Anwender, auf das Gerät, das er benutzt, und auf die Erkenntnisse, die er benötigt. Denn im Zeitwettbewerb können es sich Unternehmen immer weniger erlauben, Geschäftsprozesse bei Änderungen grundlegend neu und mit entsprechendem Arbeitsaufwand zu erstellen. Wenn sich Regeln oder Anforderungen wandeln, können mit den richtigen zentralen Werkzeugen und Stellhebeln die Geschäftsprozesse dynamisch, intelligent und für alle Beteiligten transparent angepasst werden.

Üblicherweise erfolgt das Geschäftsprozessmanagement über verschiedene, nicht optimal miteinander verzahnte Artefakte. Von den Modellierern über Java-Entwickler und technischen Experten bis hin zum Endbenutzer in den Fachabteilungen und dem Management arbeiten eine Vielzahl von Beteiligten an denselben Abläufen; ein kompliziertes und komplexes Vorgehen. „In vielen Unternehmen überwiegen manuelle und ‘nur‘ dokumentierte Prozesse, gepaart mit ineffizienten und fehleranfälligen Prozessabläufen“, konstatiert Oliver Hanisch, Head of Business Development Technologies & Operations bei der PASS Consulting Group in Aschaffenburg. „Demgegenüber schafft die Automatisierung von Human Centric Workflows über ein BPM-System die Voraussetzung dafür, dass Geschäftsprozesse, in die menschliche Interaktionen einbezogen sind, korrekt und nachhaltig stabil ablaufen.“



Der geschäftliche Nutzen

- Gemeinsames Prozessmodell (Shared Process Model) für Modellierung, Entwicklung, Überwachung und Optimierung von Prozessapplikationen verbessert Teamwork und verringert Entwicklungszeiten, Kosten und Risiken; sowohl für Service Provider als auch für Endkunden
 - Rasche Realisierungen von Prozessverbesserungen führt zu schnellen geschäftlichen Erfolgen, reibungsloserem Workflow und höherer Zufriedenheit beim Endkunden
 - Entlastung des Endkunden vom kaufmännischem und juristischem Risiko mit dem Lizenzmanagement im BPM-as-a-Service-Modell
 - Automatisierung von Prozessereignissen durch Integration von Rules Engines
-

Agilere Prozesse: BPM-Werkzeuge schaffen Mehrwert

Die PASS Consulting Group ist ein internationales Beratungs- und Software-Haus mit 625 Mitarbeitern. Zu ihren Kunden zählen Großkonzerne und mittelständische Unternehmen der Branchen Banken, Versicherungen, Touristik, Industrie, Telekommunikation und IT. PASS (Process Automation System Concepts & Solutions) unterstützt die Kunden umfassend bei der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse und -systeme. In der Business Unit Technologies & Operations werden den Kunden flexible Betriebsmodelle bis hin zum Business Process Outsourcing sowie industrielle Methoden und Verfahren für individuelle IT-Projekte angeboten. Die PASS Consulting Group ist IBM Advanced Business Partner und Mitglied des „IBM SaaS Enablement Network“, somit einer von 18 IBM Partnern weltweit. PASS bietet in den Bereichen Software as a Service (SaaS) und Platform as a Service (PaaS) Leistungen entlang der gesamten IT-Wertschöpfungskette aus einer Hand. „Bei unserer Arbeit stellen wir konsequent den Kundennutzen und zukunftssichere Verfahren in den Vordergrund“, sagt Oliver Hanisch. „Das gelingt uns dank der starken Partnerschaft mit IBM. Zugleich sind wir auch deren kritischer Kunde.“ Die Lizenzierungen für den Einsatz von IBM Produkten und deren Bereitstellung für PASS-Kunden werden auf unterschiedliche Weise geregelt. „Unsere Kunden wünschen immer öfter, nicht mit lizenzrechtlichen Themen belastet zu sein“, erklärt Oliver Hanisch. „Unternehmen möchten ‚smarter‘ werden und Mehrwerte durch Tools erzielen, ohne Know-how im eigenen Haus aufbauen zu müssen – das ist ein Paradigmenwechsel.“

Interne und externe Servicequalität gezielt verbessern

Um hohe Anfangsinvestitionen durch Bereitstellung der Infrastruktur oder Lizenzkosten zu vermeiden, suchen viele Unternehmen nach Wegen, die Geschäftsprozessmodellierung und Prozessautomatisierung einschließlich Consulting als flexible Serviceleistungen beziehen zu können, ganzheitlich und on demand mit Bezahlung auf Basis entsprechender Prozessmengengerüste. Seit August 2010 betreibt PASS für solche Kunden BPM as a Service auf Basis von IBM WebSphere Lombardi, zum Beispiel für einen großen Telekommunikations-Provider.

PASS hatte im Vorfeld die am Markt verfügbaren Software-Lösungen über mehrere Monate intensiv evaluiert. Als IBM dann mit WebSphere Lombardi (früher Lombardi Teamworks) auftrat, entschied man sich nach einer raschen Prüfung für diese Lösung. Das Know-how eignete sich PASS in kürzester Zeit an, und ein eigenes Competence Center mit rund 15 Spezialisten wurde gegründet. „IBM WebSphere Lombardi ermöglicht es uns, in kurzer Zeit schon in frühen Projektphasen Quick Wins für unsere Kunden aufzuzeigen“, erläutert Oliver Hanisch die Gründe für die Entscheidung. „Schon die Basisausstattung beinhaltet die Funktionalität, den Kunden ohne aufwändiges Customizing innerhalb von rund 14 Tagen erste Prototypen anhand ihrer eigenen Prozesse zeigen zu können. Typische

Lösungskomponenten

Software

- IBM® WebSphere® Lombardi Edition
- Linux®

Servers

- IBM BladeCenter®
-

„IBM WebSphere Lombardi ermöglicht es uns, in kurzer Zeit schon in frühen Projektphasen Quick Wins für unsere Kunden aufzuzeigen.“

– Oliver Hanisch, Head of Business Development Technologies & Operations, PASS Consulting Group, Aschaffenburg

operative Geschäftsprozesse lassen sich smart visualisieren, bis hin zur Erstellung von Dashboards und Darstellung von KPIs.“

Der kritische Punkt ist oft, dass viele Unternehmen zwar ihre Prozesse analysiert und dokumentiert haben, diese aber nicht wirklich im Unternehmen gelebt werden. Typische Beispiele sind die lückenhafte Beantwortung von Kundenanfragen und mangelhafte Kommunikationsketten quer über verschiedene Unternehmensbereiche und -abteilungen hinweg. So kann es passieren, dass eine per Mail gestellte Anfrage irgendwo im Unternehmen ‚versickert‘ und der Kunde keine Antwort erhält. Wenn aber solch ein Prozess in einem Tool abgebildet wird, kann er überwacht, gemessen und zu einem positiven Abschluss gebracht werden. Oliver Hanisch: „IBM WebSphere Lombardi ist das richtige Werkzeug sowohl für das Business Process Management als auch für das Business Performance Management. Wir erhalten eine ganzheitliche Sicht auf das Unternehmen, die Prozesse, die Performance, die Auslastung der Mitarbeiter und die Antwortzeiten – BPM hoch zwei sozusagen.“

Von entscheidender Bedeutung ist diese ungeschönte und transparente Sicht für das Management. Es weiß damit, wie es im Unternehmen tatsächlich läuft, und nicht nur, wie der Plan ist. Projektleiter werden entlastet, weil der zeitliche Aufwand für die Pflege und permanente Anpassung ihrer Projektpläne stark reduziert werden kann. In Lombardi angelegte Prozesse kann PASS mittlerweile automatisiert direkt in Microsoft Project exportieren. Damit sind die Projektpläne ohne manuellen Pflegeaufwand stets aktuell. Inzwischen hat PASS ein Front-End für Apple iPads entwickelt, mit dem Projektleiter direkt auf aktuelle Dashboard-Informationen über ihre Prozessprojekte zugreifen können. Geplant ist auch eine Anwendung für das iPhone. „Das verstehen wir unter Realtime Enterprise,“ unterstreicht Oliver Hanisch. „Wichtige Prozesse lassen sich just-in-time überwachen und steuern. Das bedeutet Beweglichkeit und ist essenziell für die künftige Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Human-Centric-Workflow-Prozesse sollten ebenso verzögerungsfrei und mit idealen Antwortzeiten ablaufen, wie man es längst von E-Commerce erwartet.“

PASS entwickelt außerdem eine RFID-Lösung, um im Logistikbereich mittels Tags und Barcodes auch Güter und Dinge (non-human) in die Prozessketten mit integrieren zu können. Ein weiteres Projekt befasst sich mit der Integration von Menschen mit Handicap, um auch sie in die Prozessketten einzubinden; beispielsweise über Gedankensteuerung von Bildschirmen und Tastatursimulationen.

Infrastrukturen für agile Realtime Enterprises

Die Kunden von PASS können ihre individuelle BPM-as-a-Service-Lösung in ihrem eigenen Rechenzentrum betreiben, mit Standard-Server, Webservices, Datenbank und dem universellen IBM Enterprise Service Bus, um Inhalte anderer Systeme mit in die Prozesse einzubinden, oder sie können den Betrieb komplett an PASS übergeben. Erforderlich ist nur noch ein Browser für die Clients; Identifizierung und Authentifizierung lassen sich individuell regeln. Je

nach Anforderungen und Prozessumfang können auch IBM WebSphere Process Server für die Automatisierung von IT-Prozessen oder das dedizierte Business-Rules-Management-System IBM WebSphere ILOG mit integriert werden. „Im Prinzip sind wir frei in der Gestaltung der unteren Prozessschichten“, sagt Oliver Hanisch. „Die Konsolidierung und Visualisierung erfolgt in jedem Fall komfortabel über IBM WebSphere Lombardi.“

Indem ein Kunde für das Business Process Management weder eigenes Personal schulen noch die Hardware und Software anschaffen und verwalten sowie eine sichere Betriebsumgebung vorhalten muss, können die Kosten erheblich gesenkt werden. „Da geht es schnell um mehrere Hunderttausend Euro pro Jahr, und es lassen sich Einsparungen bis zu ca. 40 Prozent realisieren.“ Für den Betrieb hat PASS im eigenen Rechenzentrum existierende IBM System X BladeCenter erweitert. Hier läuft Lombardi unter Linux. „Dank der im Preis-Leistungs-Verhältnis unschlagbaren Blades sind wir flexibel in der Skalierung bis hin zu vielen Hundert Concurrent Usern, ohne Abstriche an die Performanz. IBM WebSphere Lombardi Edition mit seinem Fokus auf Human Centric Workflow macht das Management von Geschäftsprozessen agil und smart.“

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM WebSphere Lombardi Edition erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: ibm.com/software/de/integration/lombardi-edition



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Deutschland GmbH
71137 Ehningen
Deutschland
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Hergestellt in Deutschland
Dezember 2010
Alle Rechte vorbehalten

IBM, das IBM Logo, ibm.com, BladeCenter und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Hinweise auf Produkte, Programme oder Dienstleistungen von IBM in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern anbietet, in denen IBM vertreten ist. Der Hinweis auf Produkte, Programme oder Dienstleistungen von IBM bedeutet nicht, dass nur Produkte, Programme oder Dienstleistungen von IBM verwendet werden können. Funktionell gleichwertige Produkte, Programme oder Dienstleistungen können alternativ verwendet werden.

Sämtliche hier genannten Beispiele zeigen, wie Kunden IBM Produkte eingesetzt und welche Ergebnisse sie erzielt haben. Die tatsächlichen Umgebungskosten und Leistungsmerkmale variieren in Abhängigkeit von Konfigurationen und Bedingungen des jeweiligen Kunden.

IBM Hardwareprodukte werden fabrikneu hergestellt. Sie können neben neuen auch wiederverwendete Teile enthalten. Unabhängig davon gelten in jedem Fall die IBM Gewährleistungsbedingungen.

Diese Veröffentlichung dient nur zur allgemeinen Information.

Fotos zeigen möglicherweise Konzeptstudien.



Bitte recyceln