



Prozess- und Service-Orientierung im Unternehmen – *mehr als Technologie*

Presse Talk CeBIT 2007

Dr. Wolfgang Martin
Analyst, iBond Partner, Ventana Research Advisor und
Research Advisor am Institut für Business Intelligence

Prozess- und Service-Orientierung

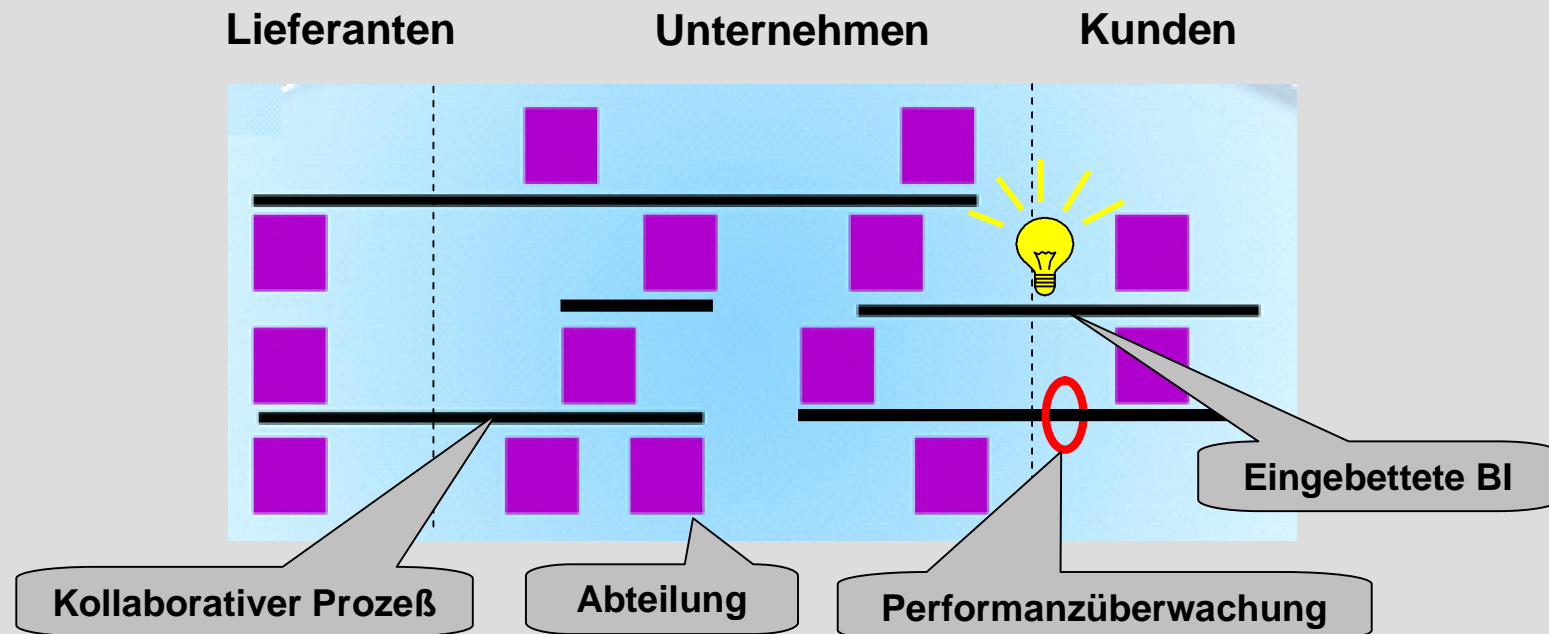
- **Prozesse:** Industrialisieren und flexibel machen
- **SOA:** eine Architektur für Geschäftsprozessmanagement
- **Intelligente Prozesse:** Analytik in einer SOA
- **CRM und SOA:** Kundenorientierte Prozesse
- **Prozesse und Services:** Paradigmen der Kollaboration



Das intelligente Unternehmen

Prozess-Orientierung – Treiber

- Kollaboration
- Innovation
- Optimierung
- „Compliance“



Herausforderungen: *Prozesse automatisieren, standardisieren und flexibel gestalten*

Mit Prozessen fit sein

Stossrichtung

Standardisierung

Automatisierung

Regionale
Bündelung

Globale
Bündelung

On Demand

Outsourcing

Flexibilität

Impact

- Höhere Produktivität
- Optimierte Ressourcen
- Reduzierte Komplexität
- Schnellere Durchlaufzeit
- Geringere Fehlerquote
- Verkürzte Time-to-market
- Zufriedenere Kunden
- Zufriedenere Mitarbeiter
- Höhere Dynamik

Ergebnis

Kosten-
führerschaft

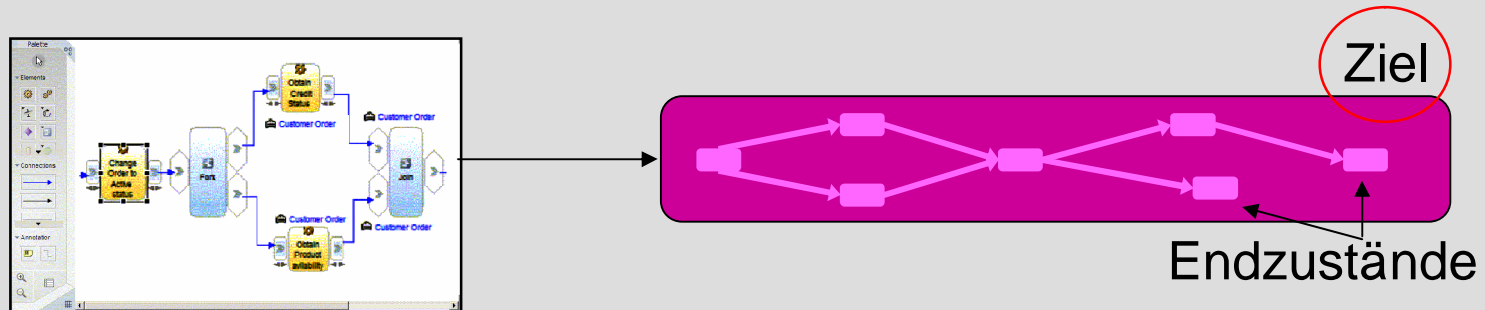
Qualitäts-
führerschaft

Markt-
führerschaft

Effizienz,
Effektivität &
Agilität

Messen!

Definition: Prozesse



Ein Geschäftsprozess ist....

eine Menge von Aktivitäten & Aufgaben ausgeführt von Ressourcen

(Services geleistet von Menschen & Maschinen)

mashed

unter Nutzung unterschiedlicher Information

(strukturiert & unstrukturiert)

rich

mittels unterschiedlicher Interaktionen

(vorhersehbar & unvorhersehbar)

smart

gesteuert von Management-Politiken und Prinzipien

(Geschäftsregeln & Entscheidungskriterien)

governed

mit dem Ziel, vereinbarte Endergebnisse zu liefern

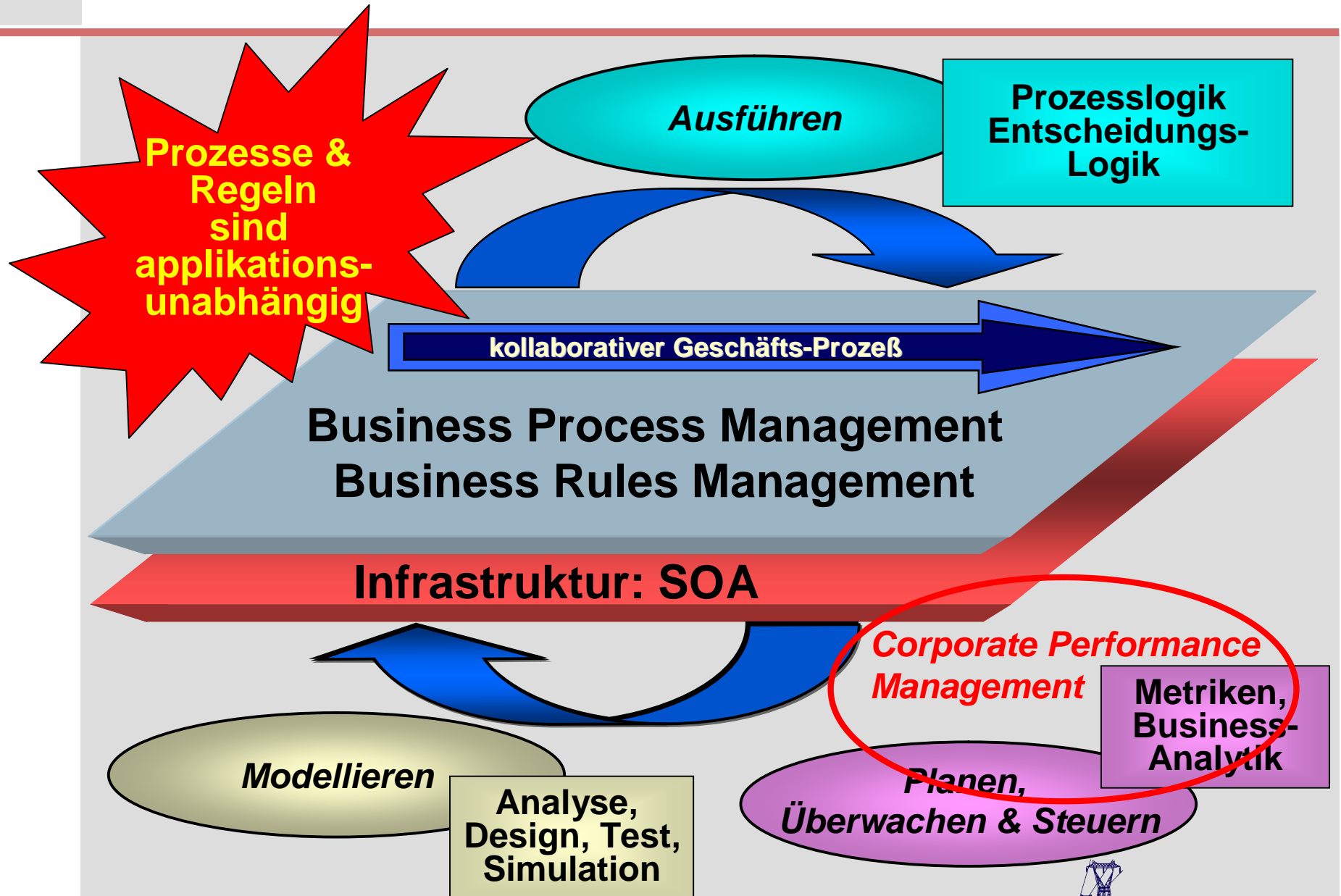
(Strategien & Ziele)

Prozess- und Service-Orientierung

- **Prozesse:** Industrialisieren und flexibel machen
- **SOA: eine Architektur für Geschäftsprozessmanagement**
- **Intelligente Prozesse:** Analytik in einer SOA
- **CRM und SOA:** Kundenorientierte Prozesse
- **Prozesse und Services:** Paradigmen der Kollaboration



BPM und BRM in einer SOA

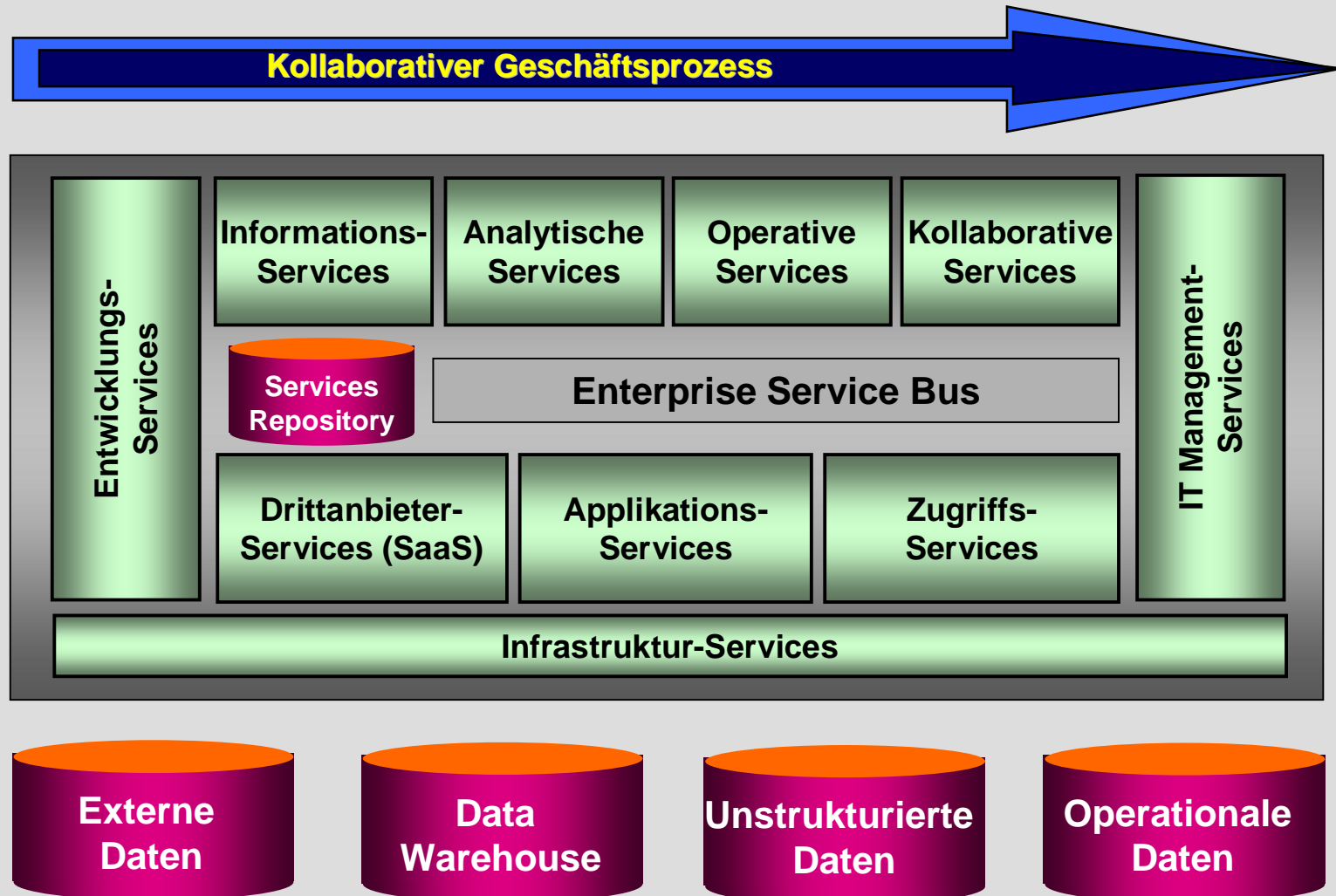


Corporate Performance Management

CPM ist ein Geschäftsmodell, das einem Unternehmen ermöglicht, Unternehmensziele und Geschäftsprozesse kontinuierlich aufeinander abzustimmen und konsistent zu halten. **CPM bedeutet, Prozesse zu planen, zu überwachen und zu steuern.**

- Man kann nur managen, was man auch messen kann
- Man sollte nur messen, was auch im Management umgesetzt werden kann

Services in einer SOA

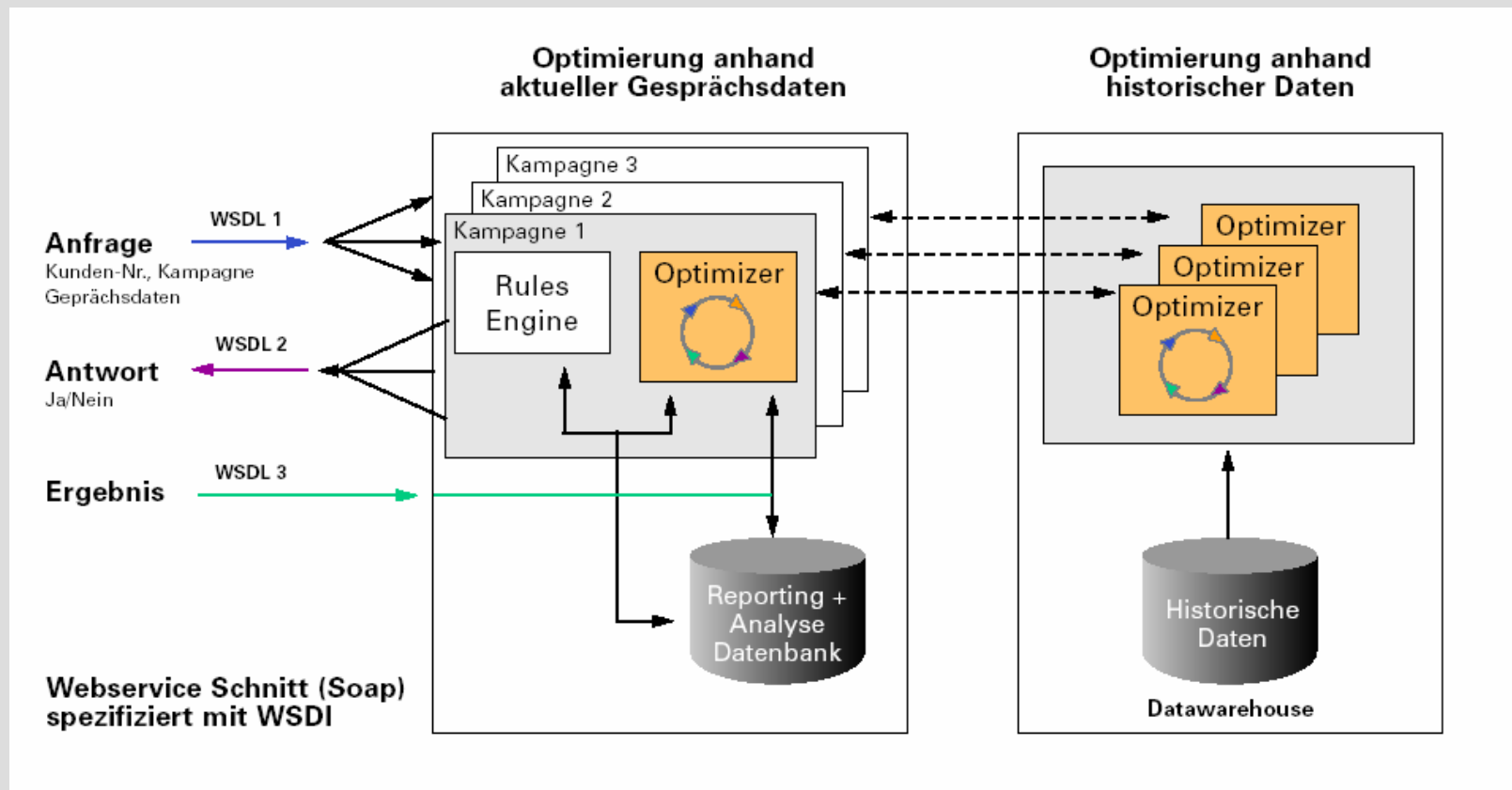


Prozess- und Service-Orientierung

- **Prozesse:** Industrialisieren und flexibel machen
- **SOA:** eine Architektur für Geschäftsprozessmanagement
- **Intelligente Prozesse:**
Analytik in einer SOA
- **CRM und SOA:**
Kundenorientierte Prozesse
- **Prozesse und Services:**
Paradigmen der Kollaboration



Einbetten von Intelligence



**Die epoq Engine im Quelle Call Center:
intelligente Kundeninteraktion in Echtzeit**



Prozess- und Service-Orientierung

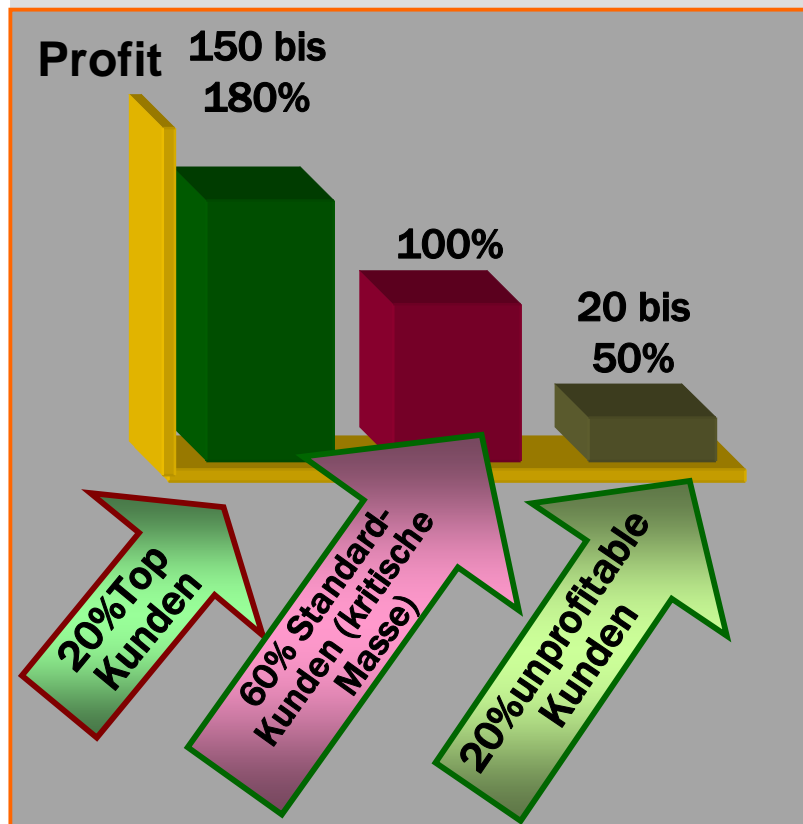
- **Prozesse:** Industrialisieren und flexibel machen
- **SOA:** eine Architektur für Geschäftsprozessmanagement
- **Intelligente Prozesse:** Analytik in einer SOA
- **CRM und SOA:** Kundenorientierte Prozesse
- **Prozesse und Services:** Paradigmen der Kollaboration



Kunden-Orientierung und Prozesse

- Servicelevel-Differenzierung ist eine gute Praxis

Das Service-Angebot auf den Kunden abstimmen



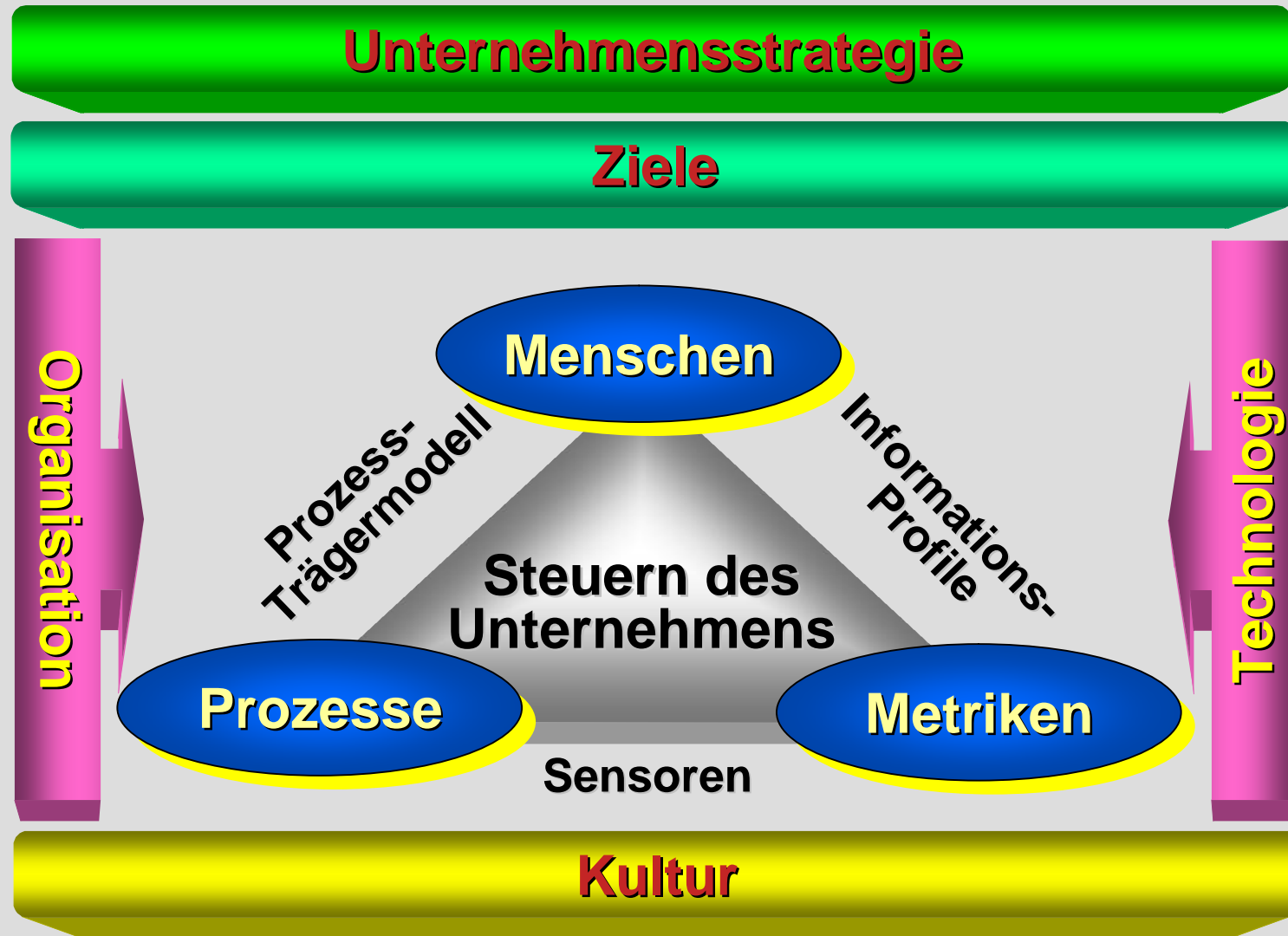
- Wie können wir Kunden-Orientierung in alle relevanten Geschäftsprozesse bringen?
- CRM Applikationen implementieren reicht nicht!
- Beispiel: **Service-Differenzierung im Mahnwesen**
- **Lösung:**
abteilungsübergreifender SOA basierender Geschäftsprozess per „SOBA“ (service oriented business application)

Prozess- und Service-Orientierung

- **Prozesse:** Industrialisieren und flexibel machen
- **SOA:** eine Architektur für Geschäftsprozessmanagement
- **Intelligente Prozesse:** Analytik in einer SOA
- **CRM und SOA:** Kundenorientierte Prozesse
- **Prozesse und Services:** Paradigmen der Kollaboration



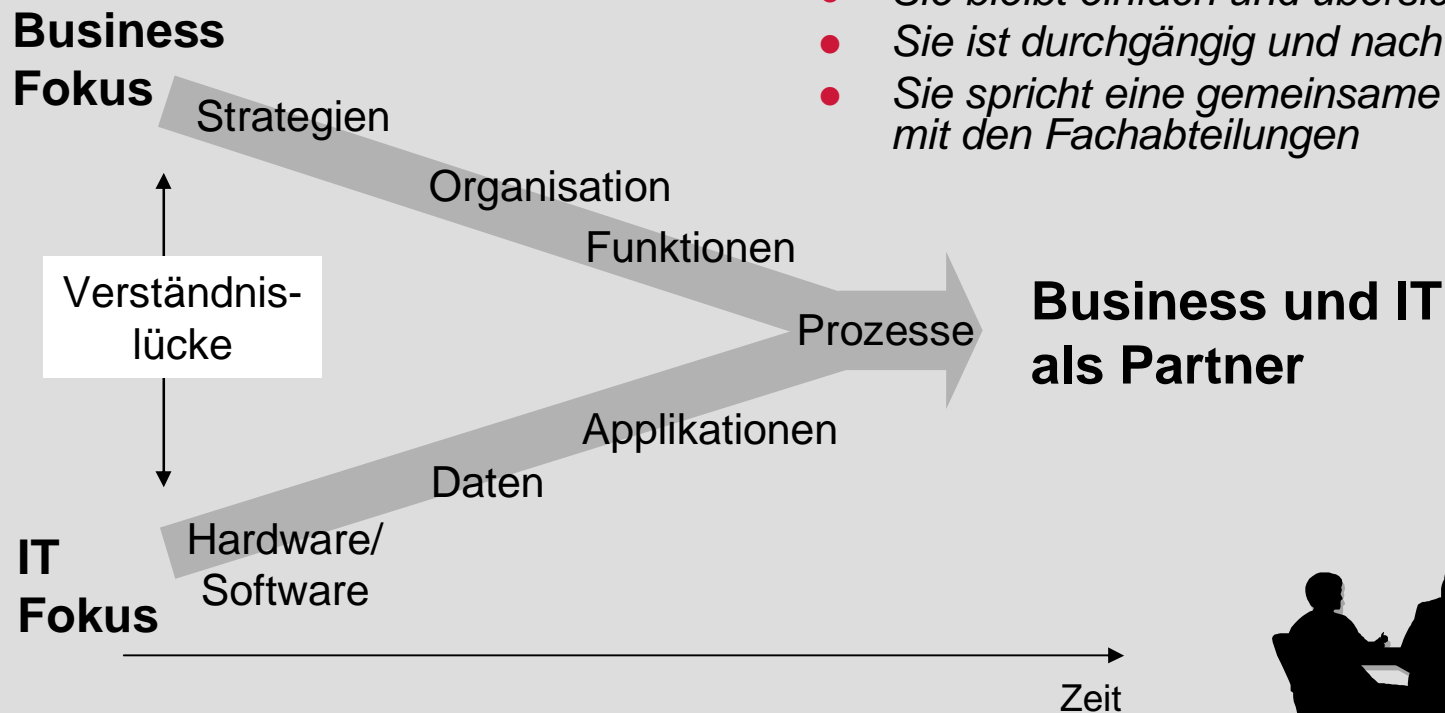
Prozesse – Innovation



Alignment Business/IT

Credo Postfinance/Bern

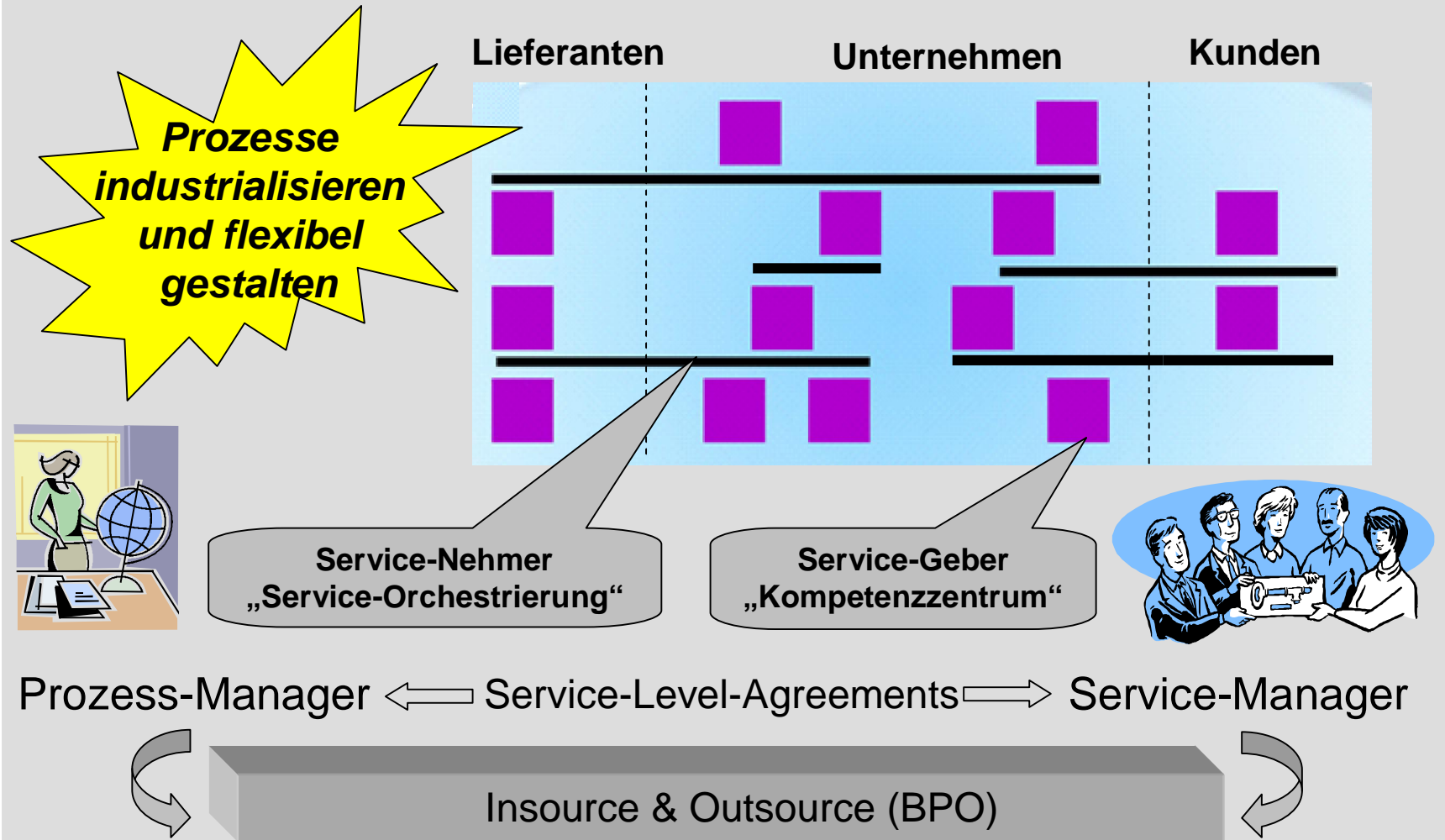
- Die Informatik von PostFinance fokussiert sich auf das Geschäft, nicht auf die Applikationen.
- Sie richtet sich an den Prozessen und Anforderungen des Geschäfts aus.
- Sie bleibt einfach und übersichtlich.
- Sie ist durchgängig und nachvollziehbar.
- Sie spricht eine gemeinsame Sprache mit den Fachabteilungen



**Die Sprache der Prozesse
schafft gegenseitiges Verstehen**



Prozess-Orientierte Organisation



Prozess- und Service-Orientierung

Führende Unternehmen sind prozess-orientiert

Geld und Wettbewerbskraft stecken in den Prozessen.

Die technische und organisatorische Infrastruktur für Prozess-Orientierung ist eine SOA.

Ohne SOA geht es nicht.

SOA Check 2006

www.soa-check.net/wmt



White Paper zu BPM und SOA:

Kostenloser Download bei

www.wolfgang-martin-team.net

Kontakt:

wolfgang.martin@wolfgang-martin-team.net