

Prozessgetriebene Collaboration

Wie werden aus klar definierten Prozessen effizient-arbeitsgerechte Collaboration-Umgebungen bereitgestellt? Prozessgetriebene Collaboration hat zum Ziel, Arbeitsräume automatisch anhand des zugrunde liegenden Prozesses auszustatten und zu steuern.

VON PATRICK PÜNTENER UND SILVIO BADER

Produktionsunternehmen haben schon früh in die Prozessorientierung und somit in die Optimierung ihrer Abläufe investiert. Strukturierte und fix definierte Produktionsabläufe ermöglichen dort ein hohes Mass an Standardisierung der Werkzeuge zur Unterstützung der Abläufe. Dadurch kann eine gute Workflow-Fähigkeit erzielt werden, welche sich dank der eher tiefen Veränderungsrate auch in ihrer Wirtschaftlichkeit begründen lässt. Aufgrund dieser Gegebenheiten haben sich komplexe ERP- und Workflow-Lösungen am Markt etabliert.

Dienstleistungsunternehmen verlangen anderen Ansatz

Im Gegensatz zu einem Produktionsunternehmen wird in einem Dienstleistungsunternehmen ein projekt- oder serviceorientierter Arbeitsablauf benötigt.

Im Bereich der taktischen Ebene haben beide Unternehmenstypen

ähnlich gelagerte Bedürfnisse, nämlich die Definition ihrer Prozesse. Jedoch unterscheiden sich die Anforderungen hinsichtlich des Detaillierungsgrads der Prozessdefinition aufgrund der operativen Umsetzung:

- Projekt- oder serviceorientierte Abläufe haben eher einen kollaborativen Charakter und verlangen deshalb auch nach flexibleren Arbeitsmitteln und Definitionen im Prozessumfeld.
- Es taucht nun plötzlich das Verlangen nach «Ad-hoc-Workflows» auf, um dieses widersprüchliche Konstrukt doch noch irgendwie in den Griff zu bekommen.

Nur, hier wird oft die Rechnung ohne den Anwender gemacht, denn mit der Bereitstellung benutzerdefinierter Workflows verschiebt man die Verantwortung mehrheitlich an die Front, zum Business, anstatt das Problem bei den Wurzeln zu packen:

- Arbeiten, die auf der Zusammenarbeit von Teams beruhen und wo die Lösungsfindung zu einem grossen Teil

PROZESSGETRIEBENE COLLABORATION

Collaboration-Lösungen gibt es mittlerweile einige auf dem Markt, doch lässt sich der beschriebene Ansatz in der Regel nicht ohne Weiteres umsetzen. Mit Microsoft Office SharePoint Server 2007 (MOSS) steht allerdings eine Collaboration-Plattform zur Verfügung, die sich dank ihrer tiefen Integration in andere kollaborative Werkzeuge wie Outlook, Office und Windows besonders dafür eignet. MOSS stellt dabei die Basisfunktionen zur Verfügung und kann durch zusätzliche Funktionsbausteine ergänzt werden. Die Firma itsystems bietet mit den beiden

Produkten «ProcessPoint» und «MatchPoint Workspace» beispielsweise eine pfannenfertige Kombination aus Prozess- und Metadatenmodell bzw. Arbeitsraumverwaltung an, die sich nahtlos in SharePoint integriert. Mit wenig Konfigurationsaufwand reicht in dieser Lösung tatsächlich eine kleine Änderung am Prozessmodell, um alle Arbeitsräume entsprechend neuen Gegebenheiten im Prozess anzupassen. Kostenpunkt dieser Lösung: ab CHF 45 000.- (exkl. MwSt., ohne SharePoint-Lizenzen). Weitere Informationen: www.itsystems.ch.

vom Team und nicht von der Prozessdefinition abhängt, verlangen auch teamunterstützende Werkzeuge.

Hier stellen sich nun einige Fragen:

- Wie modelliere ich Prozesse, welche sich in einem kollaborativen Umfeld bewähren müssen?

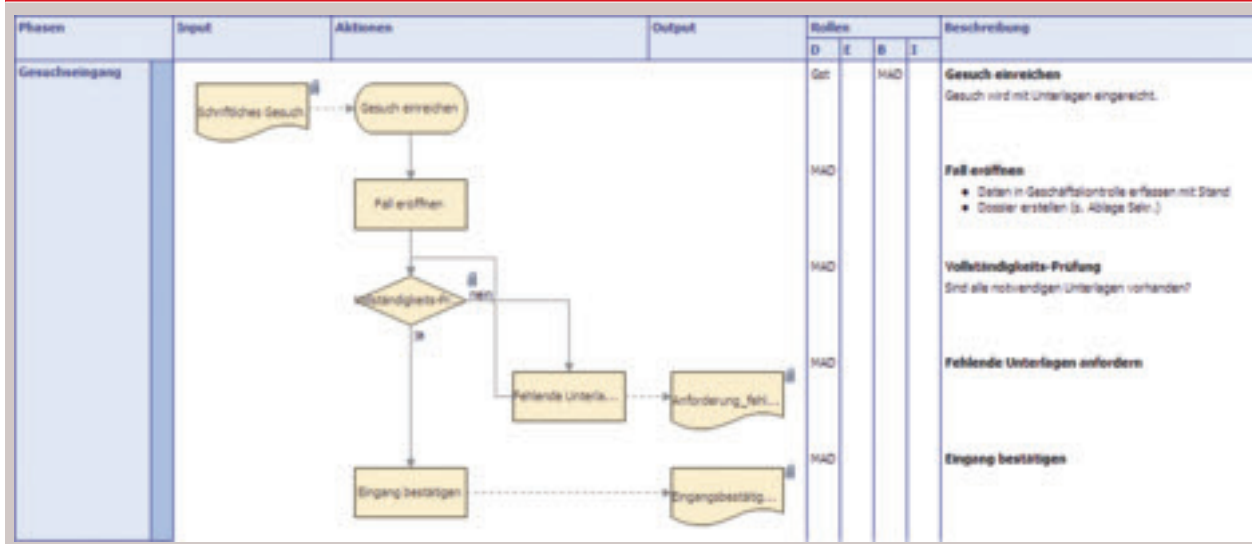
- Wie nutze ich die vorhandenen Informationen in der Prozessdokumentation zur Bereitstellung von kollaborativen Arbeitsräumen (für Projekte, Services usw.)?

- Welche Prozessbausteine sind dabei so produktionsnah, dass sie einfach und zweckmässig als Workflow abgebildet werden können?

- Wie stelle ich sicher, dass alle doch sehr individuell gestalteten Arbeitsräume einen gemeinsamen Nenner haben, damit diese gesamtheitlich betrachtet werden können?

Das Prozessmodell enthält alle für die Bestückung von Collaboration Workspaces wichtigen Elemente wie Inputs und Outputs (= Dokumentvorlagen im Workspace), Aktionen oder Prozessschritte (= Aufgaben im Workspace) und Rollen (= Berechtigungen und Benutzer im Workspace).

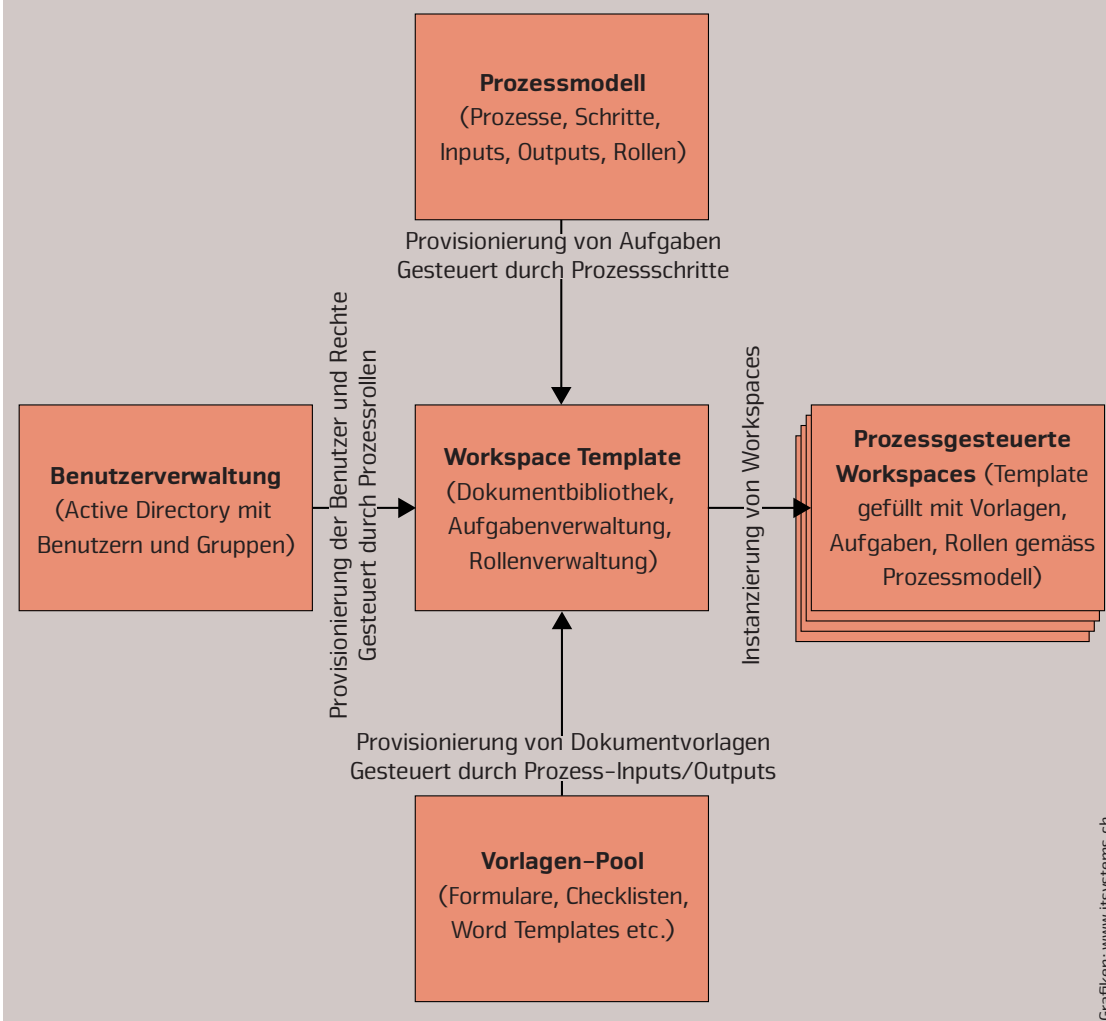
PROZESSMODELL



Kollaborative Arbeitsräume schaffen

Basierend auf diesen Fragen, ermöglichen moderne Kollaborationsplattformen, Lösungen bereitzustellen. Die Prozessdokumentation dient dabei als Vorlage, um kollaborative Arbeitsräume zu parametrisieren, was dazu führt, dass diese dank der einheitlichen Definition (Prozesse) gesamtheitlich betrachtet werden können. Durch eine Kombination dieser Definition (aus der prozessualen Welt: Rollen, Aktivitäten, Kategorien usw.) mit der automatischen Vergabe von Metadaten (aus der realen Welt: Per-

WORKSPACE TEMPLATE



Workspaces werden anhand eines Workspace Template vom Benutzer erstellt und automatisch gemäss der Prozessdefinition mit Vorlagen, Aufgaben, Rollen und Benutzern bestückt.

sonen, Organisationen, Kunden, Dokumenttypen, Projekte usw.) bei der Bereitstellung der Arbeitsräume wird sichergestellt, dass die Informationen innerhalb dieser Arbeitsräume und übergreifend nach verschiedenen Kriterien kategorisiert sind und jederzeit auf ihren Ursprungsprozess zurückgeführt werden können.

Die so aufbereiteten Vorgaben für die Bereitstellung von Arbeitsräumen würden je nach Anwendung durch die Prozessdefinition vordefinierte Aktivitäten, Lieferobjekte, Rollen und Fristen enthalten, welche bei Bedarf durch eine Änderung im Prozessmodell angepasst werden können.

Voraussetzung: Prozessdokumentation in strukturierter Form

Damit die hier geschilderten Vorteile überhaupt nutzbar werden, muss die Prozessdokumentation in einer strukturierten Form verfügbar sein (verwaltet in einer Datenbank und nicht als «Zeichnungen»).

■ Dank der Verbindung zwischen Prozessdokumentation und kollaborativen Arbeitsräumen mit Unterstützung von Metadaten können nicht nur vorgefertigte Tasklisten und Rollenkonzepte aus dem Prozessmodell in die Arbeitsräume übertra-

gen werden, sondern auch die Umkehrfunktionen bilden einen integralen Bestandteil des Lösungskonzepts.

■ So kann zu gefundenen Informationen im Arbeitsraum jederzeit aufgezeigt werden, welchem Prozess sie entstammen und wo sie in welcher Form genutzt werden.

■ Im Weiteren lassen sich auch die Risiko- und Performance-Werte gesamtheitlich sammeln und auswerten. Die so konsolidierten Werte können wieder in die Prozessdokumentation zurückgeführt werden, sodass auch im Prozessmodell jederzeit ersichtlich ist, wie sich die Risiken und die Performance in der Realität verhalten, was so bei einer reinen Dokumentation der Prozesse nicht möglich wäre. ■■■■

Patrick Püntener, Leiter Verkauf, itsystems AG, 4052 Basel.
Tel. 061 206 86 32,
patrick.puntener@itsystems.ch.

Silvio Bader, Leiter Prozess Management, itsystems AG,
4052 Basel. Tel. 061 206 86 71, silvio.bader@itsystems.ch.

www.itsystems.ch



SEHEN
statt SUCHEN

 ProcessPoint

www.itsystems.ch/sehen

• itsystems