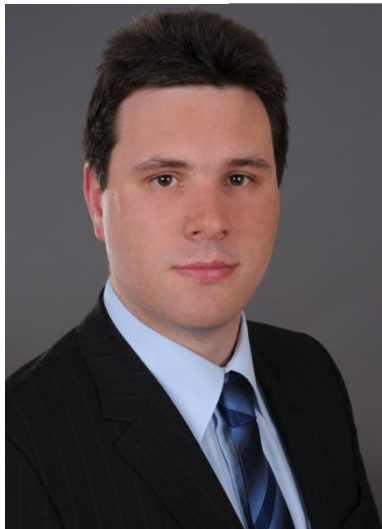




BPM und eGPM

Prozessbasierte Anforderungsanalyse, Fallstudie bei einem Kommunikationsunternehmen

Thorsten Fiege (Pegasystems) & Kai Meyer (C1 WPS)



Kai Meyer

System Architekt

C1- WPS GmbH

JEE, BPM, OO

DESY

Sabre

Kommunikations-
unternehmen

GeneAL

CoEUD

Thorsten Fiege

Engagement Leader

Pegasystems Inc.

BPM, EAI, JEE

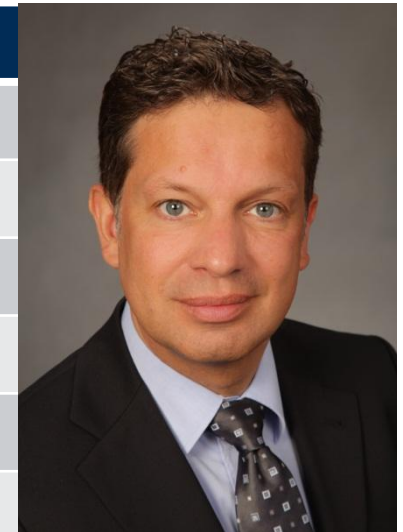
Commerzbank

Deutsche Bank

Kommunikations-
unternehmen

Euler Hermes Kreditversicherung

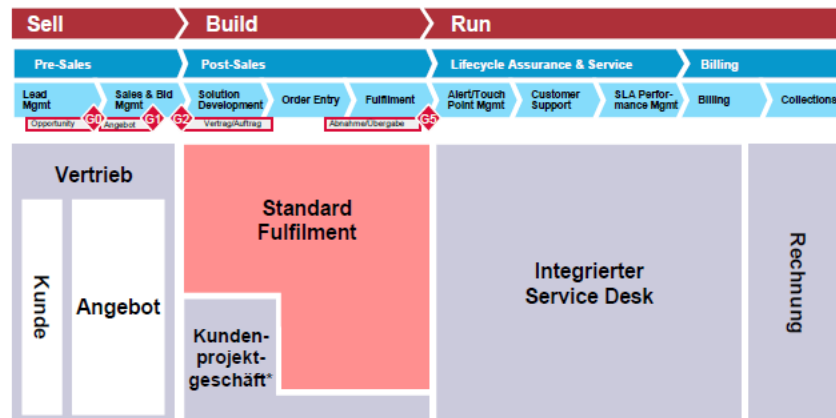
Siemens Enterprise Networks





Ziel Qualität aus einer Hand

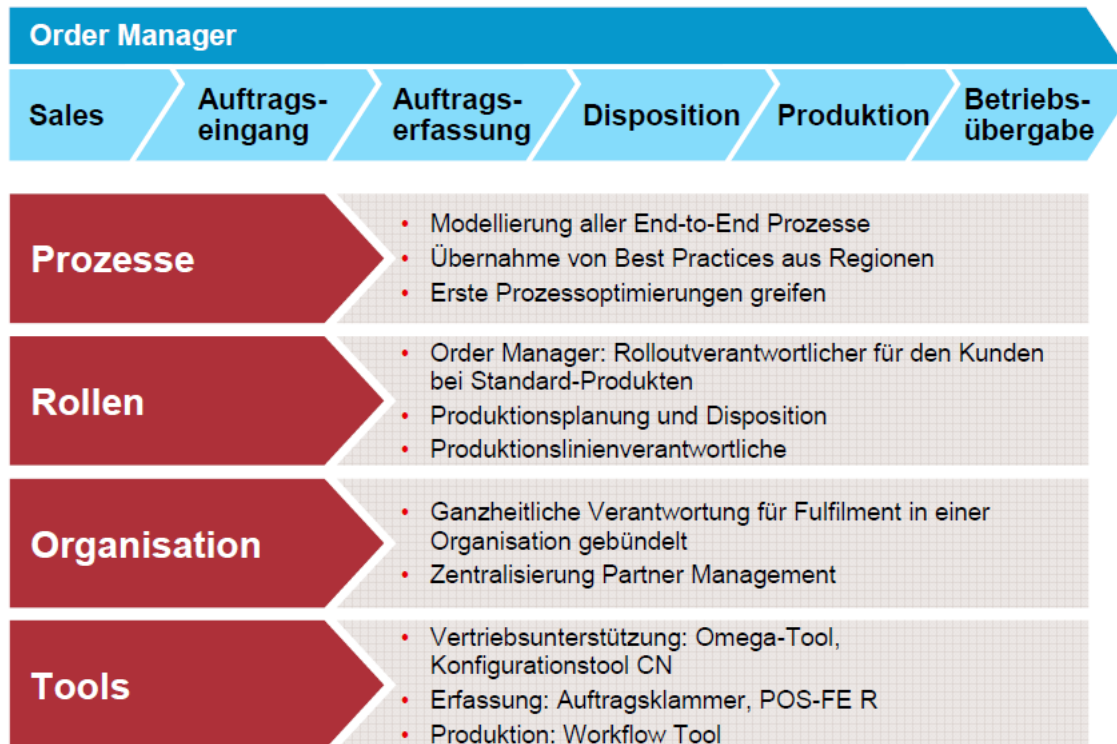
- Kundenzufriedenheit erhöhen
- Kundenkommunikation professionalisieren
- Transparenz schaffen
- Clearing / Storno-Quoten senken
- Planbarkeit, Steuerbarkeit herstellen
- Durchlaufzeit reduzieren
- Effizienz erhöhen

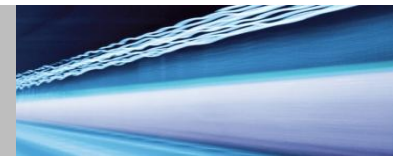


* Kundenprojektgeschäft = Lösungsgeschäft (Advanced Projects und Major Bids)

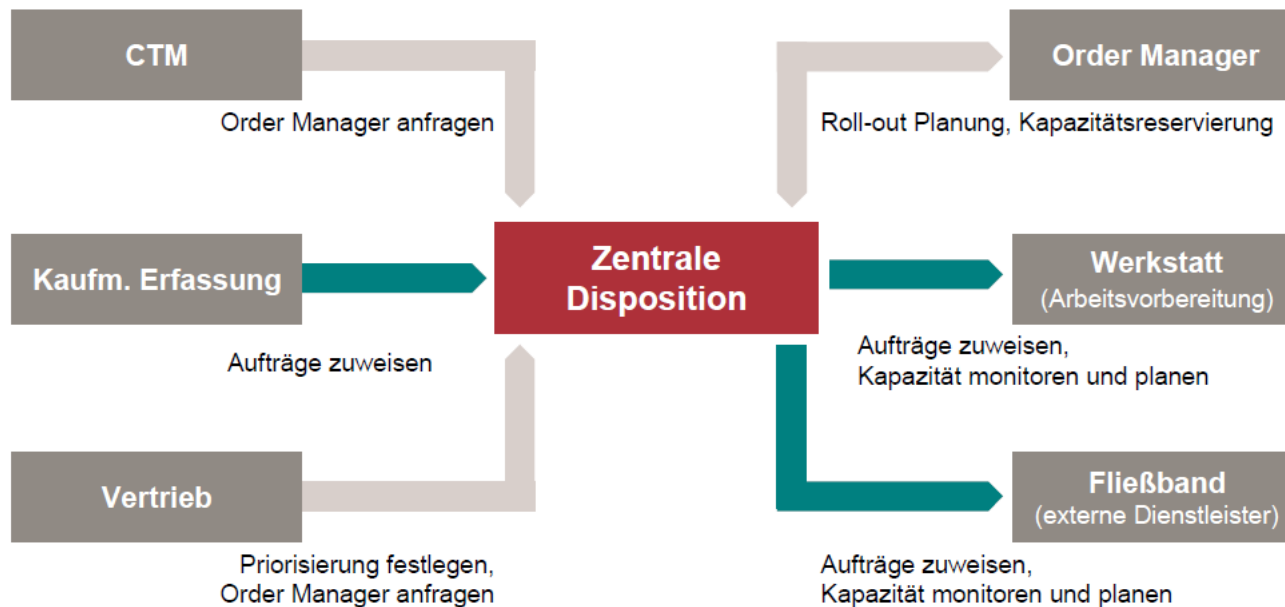


Weg Ganzheitliche Verbesserung Standard Fulfilment





Im Zielbild von Enterprise Excellence verteilt die zentrale Disposition alle Aufträge





Bewährte Prozesse für Konfigurationsprodukte werden fortgeführt und um Order Manager erweitert

Fließbandfertigung

Netzkapazität

Material-
bereitstellung

Leitungs-
bereitstellung

Konfiguration
(Netz&CPE)

Technische
Inbetriebnahme

Werkstattfertigung

Anschalte-
konzept

Netz-
kapazität

Leitungs-
bereitstellung

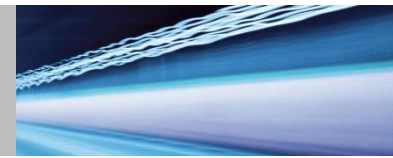
Material-
bereitstellung

Konfiguration
(Netz&CPE)

Technische
Inbetrieb-
nahme

Berücksichtigung erweiterte Standardlösung (wenn gefordert)

- Die Abwicklung von Auftragspositionen erfolgt grundsätzlich wie gehabt
- Die Unterscheidung nach Werkstatt- und Fließbandfertigung ermöglicht einen optimierten Durchlauf in der Abwicklung für zugeordnete Auftragspositionen
- Die Prozesse der Produktionslinien Konfigurationsprodukte sind im Detail analysiert und modelliert
- Die Basis für eine Implementierung im Workflow Tool ist geschaffen



Das Workflow Tool* steigert die Effizienz von Werkstatt- und Fließbandproduktion

Ziele und Nutzen

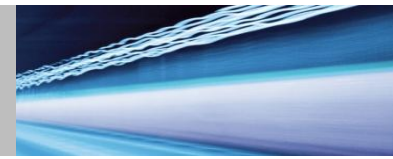
- Ziel: Durchgängige Systemunterstützung des Technischen Fulfilments (Ende-zu-Ende)
- Optimale Unterstützung Produktionslinien Konfigurationsprodukte
- Einführung der Systemunterstützung Gesamtauftragsprozesse des Order Managers

Eigenschaften und Einführung des Systems

- Einführung der ersten Stufe Anfang April 2011
- Einführung weiterer Stufen im Laufe des Jahres
- Prozessgeführte Benutzersteuerung
- Vollautomatische und teilautomatische Prozesse mit System-Schnittstellen
- Workflow Tool wird Altsystem Idefix ablösen



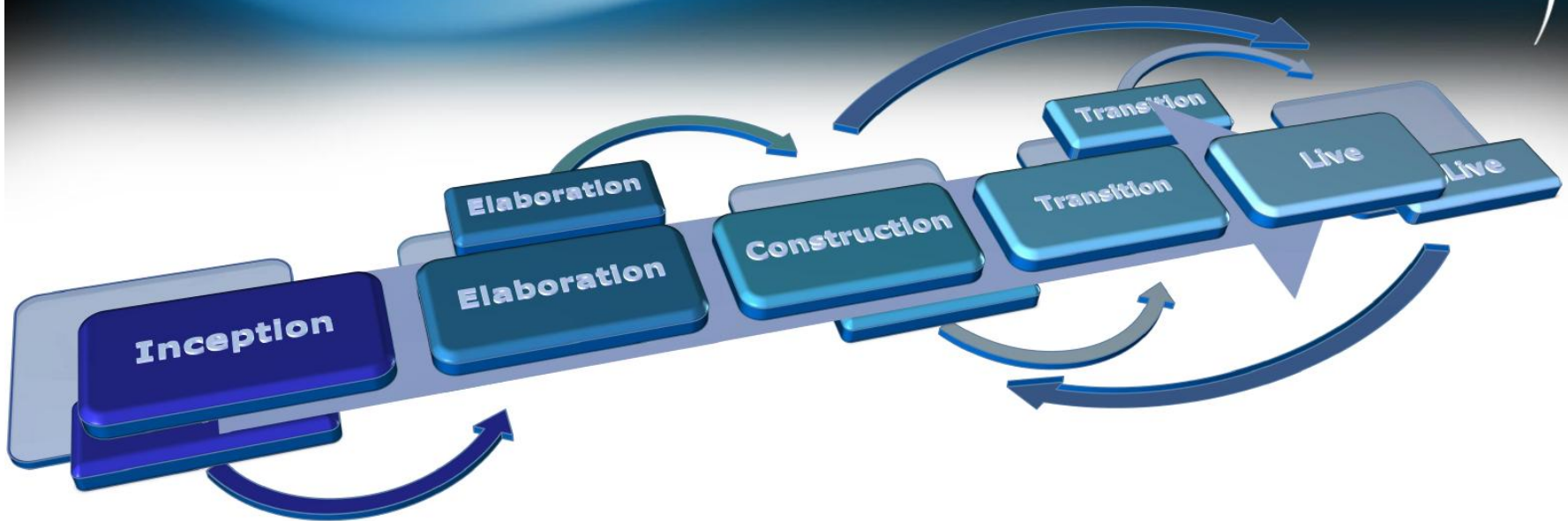
* Vorbehaltlich der Zustimmung durch den BR

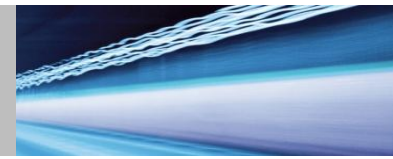


Bisheriges Vorgehen, High Level Einordnung

Pegasystems & BPM

PegaWORLD
2010





Bisheriges Vorgehen - schwach strukturierte ProzessModelle

Directly Capturing Business Objectives PegaWORLD 2010

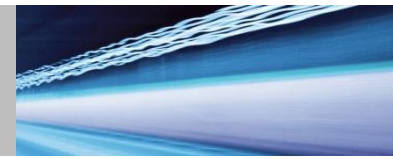


The diagram illustrates a process flow with a primary path and alternate steps. The primary path consists of three blue steps: 'CollectApplicantInfo', 'Process Policy', and 'ProcessApplication'. Below this, there are three columns of steps. The first column has green steps: 'Enter Applicant Details', 'Enter Vehicles', 'Enter Coverages', and 'Review'. The second column has green steps: 'Review', 'Check Records', 'Accept', and 'Reject'. The third column has red and green steps: 'Update Records', 'Send out Approval', 'Send rejection', and a box 'Double Click to Add New Step'. 'Alternate Steps' are indicated by red lines above the 'Accept' and 'Reject' steps.

Collaborative Process Mapping & Use Case Elaboration with Immediate Process Playback

© Pegasystems





Bisheriges Vorgehen beim Kommunikationsunternehmen

- Stark iterativ getriebener Approach zur Anforderungsanalyse - allerdings in einem Waterfall-driven, fixed price Projektkontext.
- Anforderungsanalyse und direktes Erstellen von Anwendungsmodellen auf der Implementierungsplattform (sog. DCO-Sessions).
- Business - Analyse durchgeführt durch Mitarbeiter mit eher technisch-orientierten Entwicklerprofilen.
- Kunde spezifiziert nicht Anforderungen, sondern Implementierungsdetails.
- Projektteam hat(te) starken „funktionalen Fokus“, z.B. Netzkapazität



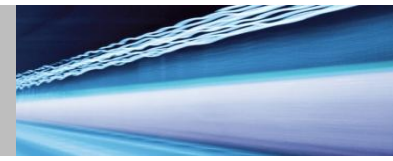
Zu klein granulierte Prozessbilder repräsentieren „lokale“ eher Programm-Ablauf-Sequenzen und keine Prozess-Kooperation

Process-driven Customer Experience

PegaWORLD 2010

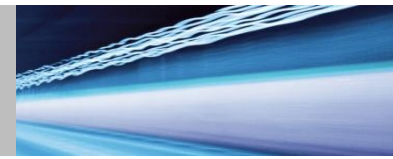
Automating the work

Item	Quantity	Price	Item Total
1 Laptop	43	\$2,500.00	\$107,500.00
2 Keyboard	4	\$39.99	\$159.96



Defizite dieses Vorgehensmodell

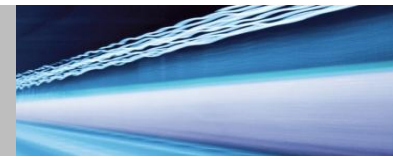
- Keine End to End Prozess-Sicht verfügbar
- Einbetten der funktionalen Anforderungen in den Prozesskontext ist nicht nachvollziehbar, Orientierung im Prozeß erschwert
- Keine ausreichende Anwendungsfallbeschreibung und fehlende Möglichkeit Anforderungsdokumente abzunehmen
- UseCases sind eher als technische Designdokumente verwendet worden
- Während die UseCases eine tlw. zu abstrakte Granularität aufwiesen, sind die DCO Draftflows zu feingranular, um mit den Business diskutiert zu werden



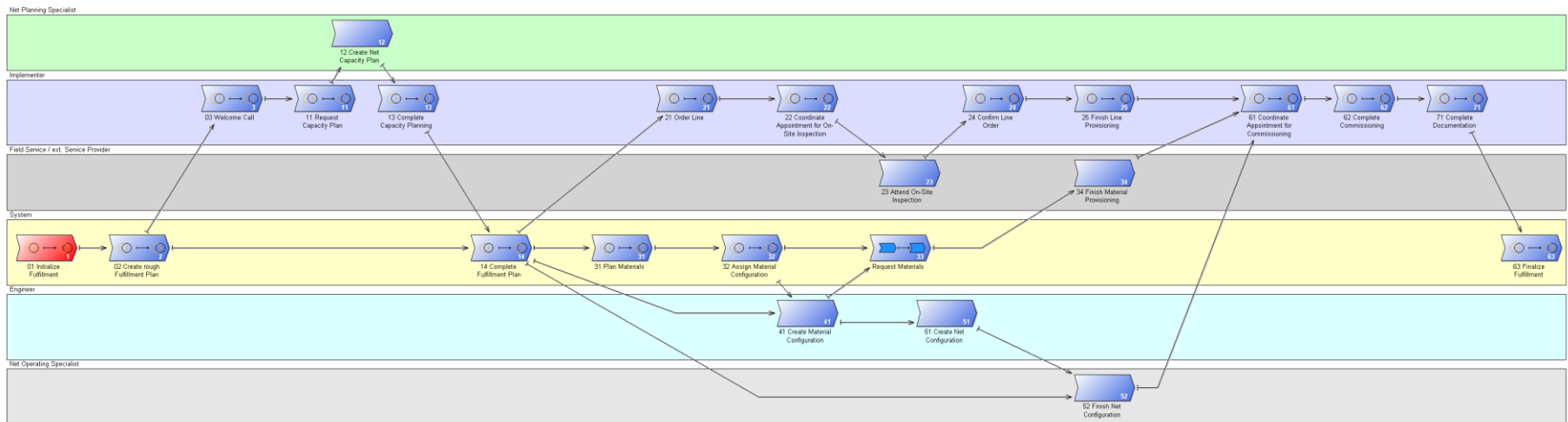
Wie das Vorgehen anzupassen war...

- Der Kunde benötigt eine end-to-end Sicht seines Geschäftsprozess
- Anforderungsdokumente müssen eine nachvollziehbare Granularität erhalten und in den Prozesskontext eingebettet werden
- Ein iterative inkrementelles Vorgehen, darf keine Entschuldigung für mangelhafte Anforderungs-Dokumentation sein, sondern muss zeitnahes Feedback der Anforderungen auf implementierten Anwendungsteilen ermöglichen (Show And Tell)
- Der fachliche Schnitt der Use Cases soll sich an dem Geschäftsprozess orientieren

Prozessbasierte Anforderungsanalyse

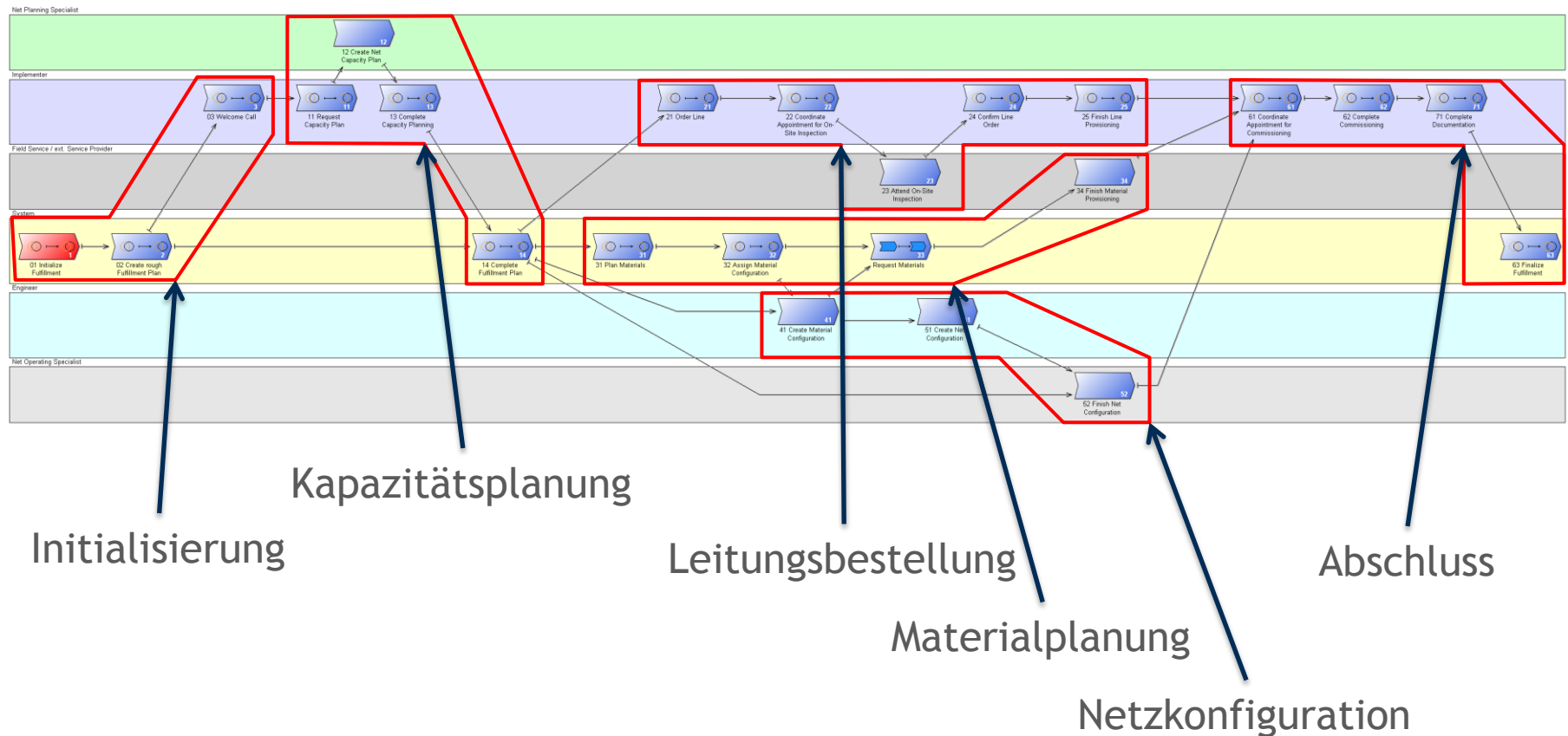


- Auf Basis der bestehenden Dokumente wurde der Gesamtprozess identifiziert
- Der Prozess wurde mit eGPM-Diagrammen modelliert
 - Darstellung in einer Prozesslandkarte
 - Erarbeitung grober Kooperationsbilder als Diskussionsgrundlage



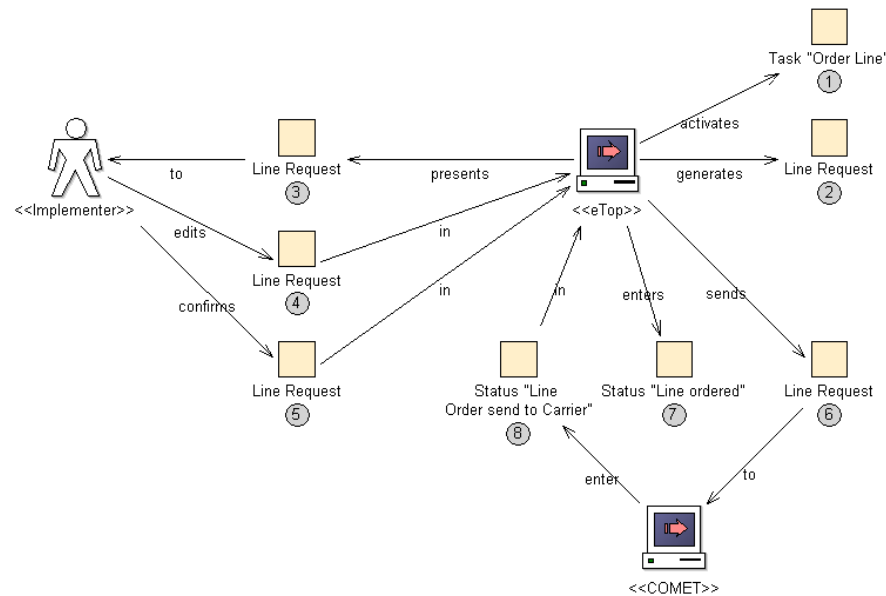


- Im Kick-Off wurden die Diagramme vorgestellt und zusammen mit dem Fachbereich die einzelnen Schritte zu Arbeitspaketen zusammengefasst





- Planung anhand der Arbeitspakete und entlang des Prozesses
- Zu Beginn jeder Session:
 - Präsentation des Arbeitspakets und Einordnung in den Gesamtprozess
 - Vorstellung der bisher erstellten Kooperationsbilder
- Aufnahme der fachlichen Anforderungen während der Session
- Anschließend Überarbeitung der Kooperationsbilder



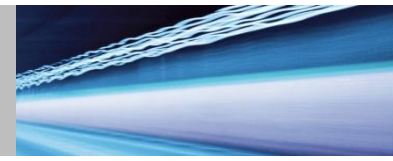


- Bisher wurden 30 Use Cases erstellt.
- 4 Uses Cases wurden bereits in einer ersten Review abgenommen
- Während des Reviews wurden nur wenige Anmerkungen gemacht
 - Use Cases sind gut verständlich für den Fachbereich
 - Ausreichende Detailtiefe für die Entwickler

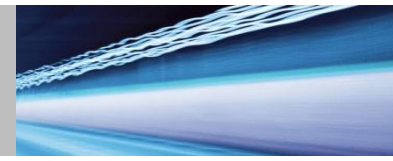
- Use Cases beinhalten:
 - Abbildungen der Kooperationsbilder
 - Zuordnung zum Arbeitspaket
 - Einordnung in den Gesamtprozess



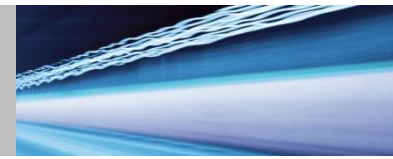
- Vorstellung des Gesamtprozesses erleichtert den Einstieg in die DCO Sessions und verbessert die Orientierung
- Präsentation der Kooperationsbilder erleichtert die Fokussierung auf das aktuelle Thema
- Die erstellten Use Cases sind:
 - Für alle Beteiligten gut verständlich
 - Klar strukturiert und am Prozess orientiert
 - Einfache den Prozessschritten zuzuordnen
- Das Vorgehen erlaubt die frühe Einbindung des Entwicklungsteams
- Modellierung des Gesamtprozesses und der groben Kooperationsbilder ist ideal für die Einarbeitung



- Der Kunde ist äusserst zufrieden, weil er nun Anforderungen im Kontext des Prozesses besprechen kann
- Kooperationsbilder granulieren den Use Case-Ausschnitt
- Dabei entstehen die weitere Anforderungsdokumente, wie Systemkontextdigramme, logisches Datenmodell und Schnittstellenkontrakte entlang der Prozesskette -anforderungsgetrieben.
- Illustrationen strukturieren die Diskussion
- Der Systementwurf und Prototypen entstehen, iterativ, inkrementell und Anforderungsdokumentation ist implementier- und abnehmbar



- Die Verwendung einer BPM Plattform allein garantiert nicht, dass die damit verbundenen Vorteile gehoben werden.
 - Ohne die entsprechende Prozess-basierte Anforderungsanalyse werden Prozesse, Akteure und Kooperationen nicht explizit modelliert.
 - Das daraus entstehende Anwendungssystem ist damit in seinem Nutzungsmodell nicht automatisch „prozess-orientiert“.
 - Die Vorteile von BPM lassen sich nur mit entsprechender Methodik heben.
 - Allerdings gerät der Optimierungs-Aspekt von Geschäftsprozessen deutlich in den Mittelpunkt der Requirements-Diskussionen und verlangsamt damit das SW Engineering. Besser: Optimierungszyklen von AE-Prozessen trennen.
- Trotzdem: Technologie ist Nichts ohne Methodik



BPM:
Vertikale Funktionale Architekturen werden evolutionär zu horizontal verlaufenden Prozessarchitekturen überführt.

