



Geschäftsprozessmanagement mit IBM WebSphere

*Roland Peisl,
IBM WebSphere Business Process Management
Competence Center*

April 2006

Inhalt
2 Geschäftsprozesse und Wettbewerbsfähigkeit
2 Was ist Geschäftsprozessmanagement?
4 Geschäftsprozessmodellierung – die entscheidende Phase
6 Automatisierung von Geschäftsprozessen in der IT-Landschaft
7 Interaktion: Menschen und Geschäftsprozesse
10 Monitoring von Geschäftsprozessen
11 Konzepte und Produkte der IBM für Geschäftsprozessmanagement
12 Geschäftsprozessmanagement und SOA – wie geht das zusammen?
14 Mit Geschäftsprozessmanagement erfolgreich sein
15 Mehr Information
15 Information über den Autor

Geschäftsprozesse und Wettbewerbsfähigkeit

Die Optimierung der Geschäftsprozesse hat wesentlichen Anteil an der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens: Je effizienter, schneller, kostengünstiger und qualitativ hochwertiger die Prozesse ablaufen, desto höher ist die Zufriedenheit bei Endkunden, weil das Unternehmen im Vergleich mit der Konkurrenz Produkte und Dienstleistungen günstiger und mit besserer Qualität anbieten kann – entscheidend für die Kaufentscheidung der Endkunden.

Neben diesem eher statischen Vorteil der Geschäftsprozesse wird ihr dynamischer Aspekt heute immer wichtiger: In einem sich schnell ändernden Umfeld mit weltweiten Wettbewerbern und Kunden müssen Unternehmen in der Lage sein, ihre Produkte und Dienstleistungen ebenfalls schnell an sich ändernde Märkte anzupassen. Nur so erreichen sie entweder einen Wettbewerbsvorteil oder erhalten bereits erworbene Wettbewerbsvorteile auch in Zukunft. Damit das möglich ist, müssen sie ihre Geschäftsprozesse erst im Detail kennen, um sie dann schnell ändern und besser managen zu können. Wenn ihnen das gelingt, sind sie in der Lage, neue Märkte und Kunden mit neuen oder veränderten Produkten und Dienstleistungen auf eventuell neuen Vertriebskanälen zu erreichen. Kenntnis der eigenen Geschäftsprozesse und das Wissen darüber, wie diese zum eigenen Unternehmensmodell passen oder eben nicht passen, helfen auch entscheidend, sich als Unternehmen weiterzuentwickeln und die möglicherweise notwendigen Änderungen erfolgreich anzugehen (Stichwort 'Business Transformation').

Was ist Geschäftsprozessmanagement?

Was aber genau ist nun Geschäftsprozessmanagement? Gemäß der Definition der Analysten von Gartner¹ beschreibt Geschäftsprozessmanagement „einen Satz Services und Werkzeuge für explizites Prozessmanagement, das Prozessmodellierung, Prozessanalyse, Prozesssimulation, Prozessautomation, Prozessüberwachung und Prozessverwaltung beinhaltet und idealerweise die Integration von komplett automatisierten sowie manuellen Prozessschritten unterstützt“. Die Betonung dieser Definition liegt dabei auf 'explizit': Geschäftsprozessmanagement erfordert, dass Prozesse visuell in Form von Prozessmodellen, zum Beispiel als Graphen, vorliegen.

Highlights

Im Geschäftsprozessmanagement darf die Bedeutung der ersten Phase der Geschäftsprozessmodellierung nicht unterschätzt werden, denn hier wird definiert, was in den folgenden Phasen umgesetzt werden soll.

Wenn man sich diese Definition genau ansieht, erkennt man, dass Geschäftsprozessmanagement im Wesentlichen aus vier Phasen besteht:

1. Erstellung und Analyse der Prozessmodelle aus fachlicher Sicht.
2. Überführung der fachlichen Prozessmodelle in technische Prozessmodelle, die automatisch, das heißt Software-unterstützt, ausgeführt werden können.
3. Bereitstellen der für die automatische Prozessausführung benötigten Komponenten (das heißt zum Beispiel: Möglichkeiten zur Einbindung vorhandener und neu zu schreibender Anwendungen, Bereitstellen von Benutzeroberflächen zur manuellen Interaktion etc.).
4. Beobachtung und Kontrolle der automatisierten Prozesse dahingehend, ob im Vorfeld definierte Kenngrößen eingehalten werden oder nicht.

Diese Zusammenhänge sind in der folgenden Graphik noch einmal dargestellt:

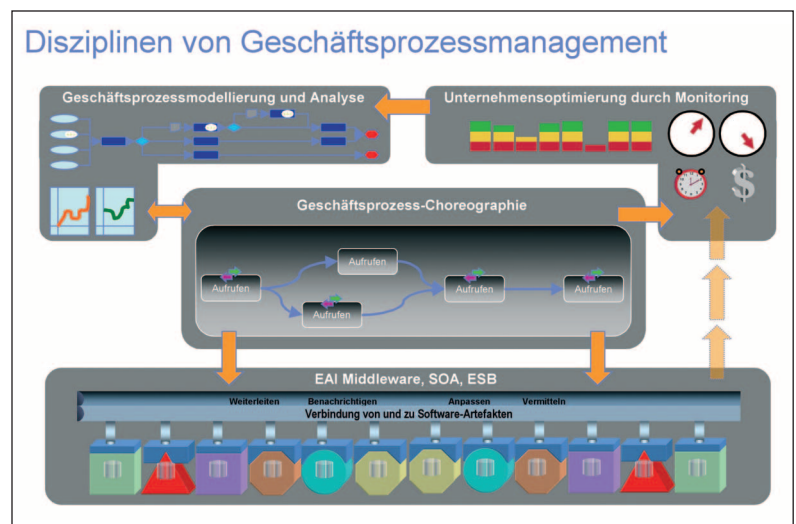


Bild 1 – Geschäftsprozessmanagement beginnt mit der Modellierung und Analyse von Geschäftsprozessen, die dann mit entsprechender Software, so genannten 'process engines', automatisiert werden. Dazu werden alle benötigten Systeme über Middleware-Komponenten als Services integriert (Stichwort SOA). Wenn die Prozesse dann automatisiert sind, werden sie in ihrer Ausführung gemäß vordefinierter Kenngrößen überwacht.

Geschäftsprozessmodellierung – die entscheidende Phase

Geschäftsprozessmanagement ist heute mehr denn je das Thema für die Fachbereiche und die 'Business'-Entscheider eines Unternehmens. Dieser Personenkreis ist verantwortlich für große Geschäftseinheiten oder den Erfolg der ganzen Unternehmung und muss sich aus verschiedensten Gründen um die Kenntnis und Optimierung von Geschäftsprozessen kümmern:

- *Darstellung der heutigen Komplexität der Geschäftsprozesse als Diskussionsgrundlage für mögliche Verbesserungen.*
- *Erhöhung der Flexibilität von Geschäftsprozessen, um sie schnell an sich geänderte Randbedingungen anpassen zu können.*
- *Verkürzung von Prozesszykluszeiten.*
- *Verringerung von Prozesskosten.*
- *Verbesserung der gesamten Prozessqualität.*
- *Erstellung und Prüfung von neuen und innovativen Geschäftsmodellen*
- *Revisionssichere und nachvollziehbare Dokumentation von Prozessabläufen (z. B. im Rahmen von Basel II etc.).*
- *Optimierung der Aufteilung und Auslastung der Prozessressourcen.*
- *Definition von Key-Performance-Indikatoren (KPIs), die später gemessen und überprüft werden, um die Prozessqualität zu quantifizieren.*
- *Bereitstellen von ausführungrelevanter Information als Unterstützung bei schnell zu treffenden geschäftlichen Entscheidungen.*

Highlights

Die als Diagramme vorliegenden Geschäftsprozessmodelle eignen sich hervorragend als Diskussionsgrundlage für zielführende Gespräche zur Prozessumsetzung zwischen Fachbereichen und IT.

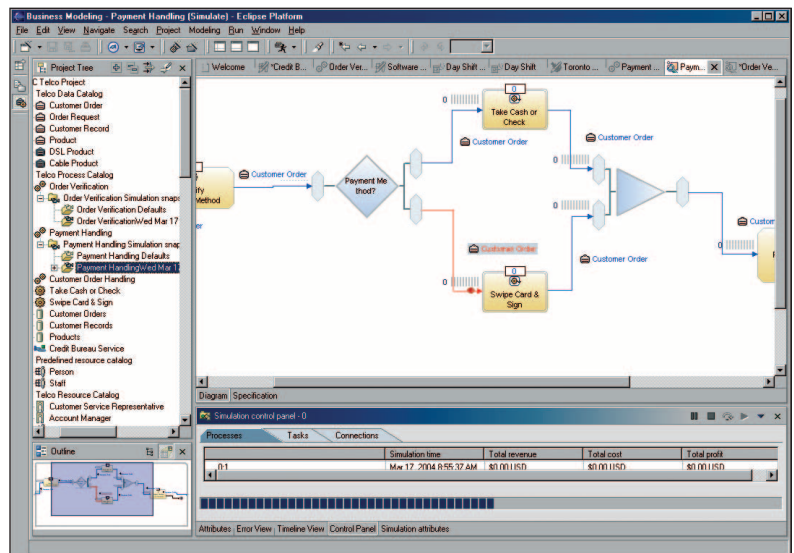


Bild 2 – Dieser Screenshot zeigt die einfach zu bedienende Benutzeroberfläche von IBM WebSphere Business Modeler. Geschäftsprozesse werden graphisch dargestellt und mit anderen Prozessobjekten (wie z. B. Ressourcen, Services, Datenobjekten etc.) verknüpft. Für die Analyse kann man die Modelle mit Kosten- und Zeitinformationen anreichern. Vielfältige Reports erlauben, Prozessverbesserungen zu dokumentieren, und für die nachfolgende Automatisierung kann man die Prozessmodelle nach BPEL für die Verwendung von WebSphere Integration Developer (und somit WebSphere Process Server) exportieren.

Der erste Schritt gemäß der Definition von Geschäftsprozessmanagement, nämlich die Phase der Modellierung von Geschäftsprozessen, ist hierbei die entscheidende Phase: Hier geht es zunächst darum, herauszufinden, wie die Geschäftsprozesse heute in einem Unternehmen gelebt und ausgeführt werden. Viele Unternehmen sind sich über ihre heute implementierten Geschäftsprozesse oft nicht im Klaren und erkennen deswegen auch nicht, wo sie das Potenzial innerhalb ihrer Prozesse identifizieren könnten, um sich eventuell nur durch kleine Änderungen verbessern zu können. Die Aufnahme der so genannten 'AS-IS'-Geschäftsprozesse mithilfe eines Software-Tools und deren weitere Analyse mithilfe dieses Tools sind die ersten Schritte hin zur Prozessoptimierung. Das Erstellen von verschiedenen 'To-be'-Prozessmodellalternativen und deren simuliertes Ausführungsverhalten zeigt dann in einer sehr frühen Phase, welche Prozessänderungen welche spätere Auswirkung haben können in Bezug auf Kostenstrukturen, zeitliches Verhalten, Ressourcenauslastungen und vieles mehr. Die ersten Prozessänderungen können dann direkt in der Ablauforganisation umgesetzt werden, und in einer weiteren Phase kann man in die Automatisierung dieser (neuen) Geschäftsprozesse investieren.

Highlights

***SOA (Serviceorientierte Architekturen)
erlauben heute Geschäftsprozesse über
implementierungsunabhängige Services
flexibel und schnell zu automatisieren.***

Automatisierung von Geschäftsprozessen in der IT-Landschaft

Die Einführung automatisierter Prozesse und damit von Technologien für das Software-unterstützte Management von Geschäftsprozessen benötigt immer eine robuste IT-Infrastruktur. Deshalb bedeutet die Automatisierung der Geschäftsprozesse immer auch die Abwicklung eines IT-Projektes.

Die Geschäftsprozessmodelle werden nach ihrer fachlichen Modellierung in eine Laufzeitumgebung überführt, in der die 'process engine' verschiedenste IT-Systeme sowie Menschen (falls notwendig) miteinander verbindet. Die Abläufe werden von der 'process-engine' gemäß ihrer Definition im Prozessmodell automatisch gesteuert. Hierbei werden die Mitarbeiter/-innen automatisch benachrichtigt, wenn etwas getan werden muss, um die Geschäftsprozesse zu komplettieren. Im Falle von voll automatisierten Prozessschritten können Daten direkt an Endsysteme übergeben oder von ihnen empfangen werden. Technologisch gesehen brauchen diese 'process engines' demnach robuste Anbindungen an andere IT-Systeme – und damit sind wir bei den klassischen IT-Themen der Anwendungs- und Systemintegration, die heute adressiert werden über 'Service Oriented Architecture' – SOA – und 'Enterprise Service Bus' – ESB. Diese Technologien sind für die Durchführung erfolgreicher Geschäftsprozessmanagementprojekte absolut entscheidend und liefern die zugrunde liegenden technischen Voraussetzungen bezüglich der benötigten IT-Infrastruktur.

Geschäftsprozessmanagement und serviceorientierte Architekturen (SOA) ergänzen sich hervorragend und sind nicht neu. Man könnte sogar argumentieren, dass der klassische 'Workflow' schon immer den Ansatz verfolgt hat, bereitgestellte Funktionen über einen Geschäftsprozess zu nutzen, wenn die Aktivitäten von der 'process engine' gestartet wurden. Serviceorientierte Architekturen denken hier lediglich einen Schritt weiter, wenn eben standardisierte Services (zum Beispiel Web-Services) von einem beliebigen Verbraucher konsumiert werden – und Geschäftsprozessmanagement kommt dann ins Spiel, wenn diese Services von einer 'process engine' choreographiert und entsprechend einem Geschäftsprozessmodell aufgerufen werden.

Konzeptionell heißt das, dass in einem Geschäftsprozessmodell definiert wird, welcher Service von welcher Aktivität des Prozesses wann gebraucht wird. Bestehende und neu zu erstellende Komponenten werden in passende Services gepackt und mit ihren Schnittstellen publiziert. Zur Laufzeit des Prozesses wird die entsprechende Serviceanfrage von der 'process engine' auf den Enterprise Service Bus (ESB) gestellt, der den passenden Service findet und dessen Antwort – falls gewünscht – an die 'process engine' zurückschickt. Dieser ESB kann ebenfalls genutzt werden für die neue Generation von Monitoring-Produkten: Alle 'process engines' sowie alle an den Prozessen beteiligten Services und deren Komponenten können gemäß den Spezifikationen der Common Event Infrastructure (CEI) Ereignisse auf den Bus stellen. Diese kann dann wiederum ein Monitor aggregieren und entsprechend aufbereitet, für eine eher Business-interessierte Benutzergruppe oder für Administratoren der IT-Infrastruktur darstellen.

Interaktion: Menschen und Geschäftsprozesse

Natürlich geht es beim Geschäftsprozessmanagement, wie oben hinlänglich diskutiert, ganz stark um die Automatisierung von Geschäftsprozessen, um Durchlaufzeiten und/oder Kosten zu senken. Aber in vielen Fällen wird es nicht möglich – oder auch nicht gewollt – sein, den Menschen komplett außen vor zu lassen. Dies ist eventuell vor allem dann der Fall, wenn unerwartete Prozessausnahmen gehandhabt werden müssen, die vorab nicht in den Prozessmodellen erfasst worden sind. Ebenso kann es aber erwünscht sein, bestimmte Prozessschritte weiterhin von Menschen durchführen zu lassen, wie in den folgenden Beispielen:

- *Für die weitere automatische Prozessierung fehlen dem Prozess Daten, doch anstatt nun automatisch eine E-Mail an den Kunden zu schreiben, kann es angebracht sein, dass ein Mitarbeiter den Kunden anruft oder besucht, um diese fehlenden Daten zu erfassen .*
- *Bestimmte Entscheidungen, wie der Prozess ab einem bestimmten Punkt fortzufahren hat, sollen nicht automatisiert werden, im Gegenteil möchte man, dass diese Entscheidungen von Menschen getroffen werden (in diesem Zusammenhang seien auch Bestimmungen wie zum Beispiel das '4-Augen-Prinzip' erwähnt).*
- *Dokumente müssen manuell überprüft werden, das heißt, dass eine Software zum simplen Scannen des Dokumentes für die Weiterbearbeitung nicht ausreicht.*
- *Teilbereiche eines Prozesses können aus beliebigen Gründen nicht automatisiert werden und werden deswegen weiterhin von Menschen übernommen.*

Highlights

Auch Prozesse, die weiterhin menschliche Interaktion brauchen, sind voll automatisiert, weil sie den Menschen die richtige Information genau dann liefern, wenn sie gebraucht werden, damit geschäftliche Abläufe beschleunigt und effektiv durchgeführt werden können.

Das bedeutet, dass zur Prozesslaufzeit einige oder sogar mehrere Aktivitäten des Prozesses weiterhin manuell – das heißt von Menschen – ausgeführt werden und dass diese Menschen mit dem Geschäftsprozessmanagementsystem interagieren müssen.

Das wiederum betrifft alle Phasen des Geschäftsprozessmanagements:

- *Zur Modellierung muss bekannt sein, welche Gruppe von Personen zur Laufzeit welche Aktivitäten bearbeiten können soll.*
- *Ebenfalls zur Modellierung wird festgelegt, welche Daten bereitstehen, welche Daten geliefert werden sollen und wie die Implementierung der Aktivität auszusehen hat ('use case' – wie präsentiert sich diese Aktivität dem Menschen?).*
- *Zur Laufzeit muss die 'process engine' für die manuellen Aktivitäten so genannte 'work items' erstellen, die dann den berechtigten Benutzern in ihren Arbeitslisten angezeigt werden.*
- *Das Geschäftsprozessmanagementsystem muss eine Implementierung für diese Arbeitslisten haben und dafür sorgen, dass ein 'work item', das eventuell für mehrere Benutzer erstellt wurde, nur genau einmal ausgeführt werden kann. Weitere Funktionen auf Arbeitslisten werden eventuell notwendig sein, um ein effektives Arbeiten zu erlauben (Beispiel: Umverteilung, Neustart, Beenden etc.).*
- *Auch beim Monitoring muss man sich überlegen, wie manuelle Aktivitäten hinsichtlich ihrer Effektivität zu bewerten sind und – noch wichtiger – welcher Personenkreis, wenn überhaupt, beobachten darf, wie effektiv manuelle Aktivitäten von verschiedenen Benutzern bearbeitet werden.*

Highlights

Im Sinne von SOA darf der Mensch durchaus als 'Implementierungsdetail' eines Services verstanden werden, der Prozess selbst muss nicht wissen, dass einige seiner Aktivitäten von Menschen unterstützt sind.

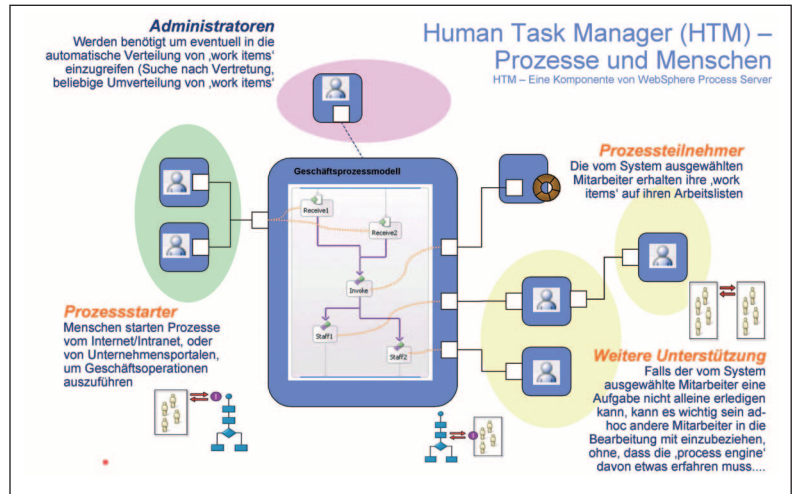


Bild 3 – Dieser Screenshot zeigt beispielhaft verschiedenste Möglichkeiten der Interaktion von Menschen mit Geschäftsprozessen. Wichtig in allen Fällen ist, dass das Geschäftsprozessmanagementsystem Benutzeroberflächen anbietet, damit Menschen in verschiedenen Funktionen mit den Prozessen effektiv arbeiten können.

Neben den rein technischen Herausforderungen (die allerdings vom Geschäftsprozessmanagementsystem abgedeckt sein müssen) bedeutet das auch, dass die Mitarbeiter im Umgang mit dem neuen System geschult werden müssen und dass die Vorteile des Einsatzes eines solchen Systems klar kommuniziert werden müssen ansonsten läuft man Gefahr, dass neue Arbeitsweisen von den Mitarbeitern nicht angenommen werden.

Task: Search
Select option below and click 'Search'
All Tasks Search

Task Name	Priority	Status
** Perform CRA	Medium	Await Response
Perform CRA	Medium	Unassigned
Access Addl Customer Research	Low	In Progress
Perform CRA	Medium	In Progress
Determine Pricing	Medium	In Progress
Access Addl Customer Research	Medium	In Progress
Determine Pricing	Low	In Progress
Determine Pricing	Medium	In Progress
Access Addl Customer Research	Medium	Pending

Maximise to see all tasks

Bild 4 – Dieser Screenshot zeigt beispielhaft eine Arbeitsliste, die zunächst nichts anderes tut, als die für einen bestimmten Mitarbeiter erstellten 'work items' aufzulisten. Klickt der Mitarbeiter auf einen bestimmten Eintrag ('work item'), wird die so genannte Implementierung der Aktivität angezeigt, und der Mitarbeiter erkennt, was gemacht werden muss (Zum Beispiel ist aufgrund bestimmter präsentierter Daten eine Entscheidung über die Freigabe eines Kredites zu treffen.). Ist die Arbeit getan, navigiert die 'process engine' weiter durch das Prozessmodell und führt automatisch die nächsten Schritte aus.

Highlights

Das finale Ziel von Geschäftsprozessmanagement ist tatsächlich rechtzeitig die Entscheidungsträger davon zu informieren, dass einzelne Prozesse ihre vordefinierten Performance-Kriterien nicht erfüllen, damit diese ebenfalls rechtzeitig korrigierende Massnahmen einleiten können.

Monitoring von Geschäftsprozessen

Schon während die Geschäftsprozesse in der Modellierungsphase erstellt werden, überlegen sich die Fachbereiche, anhand welcher Kenngrößen sie erkennen können, ob ein Geschäftsprozess gut oder schlecht ist, und definieren so genannte Key-Performance-Indikatoren (KPIs), die dann, wenn die ‘process engine’ die Prozesse automatisiert, gemessen und/oder berechnet werden. Ein Prozessmonitoringtool kann dann diese Ergebnisse graphisch darstellen und sogar Warnungen generieren, wenn vordefinierte Schwellwerte überschritten werden. Personen, die Geschäftsprozessverantwortung haben, können dann sofort – zur Laufzeit – reagieren und nicht erst dann, wenn sie die Ergebnisse zum Beispiel in einem Quartalsbericht, bekommen. Damit können Fehler, egal welcher Art, – hier in unserem Sinne betriebswirtschaftlich relevante Fehler – genau dann korrigiert werden, wenn sie auftreten.

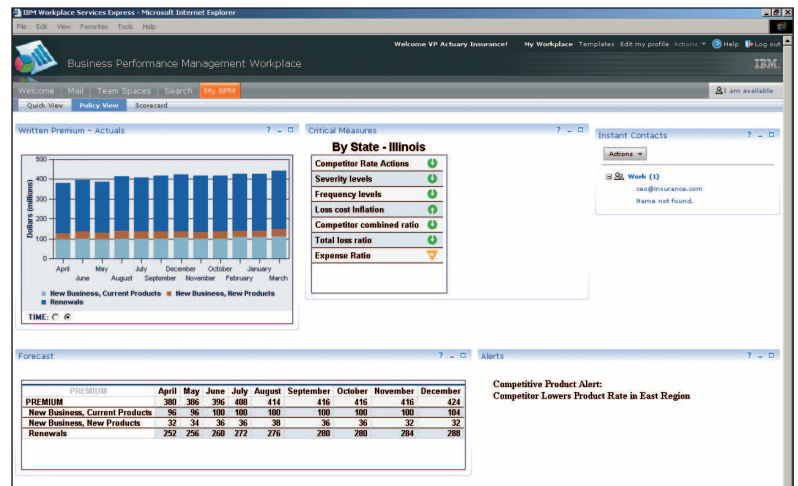


Bild 5 – Dieser Screenshot zeigt beispielhaft die Darstellung von Key-Performance-Indikatoren (KPIs), die mit verschiedenen graphischen Konstrukten (Balkendiagramm, Kuchendiagramm etc.) dargestellt werden können. Wichtiger als die reine Darstellung ist jedoch, dass vordefinierte Grenzwerte für KPIs überprüft werden, für die – falls sie verletzt werden – zum Beispiel Warnungen an einen definierten Personenkreis erstellt werden können. Außerdem können Auswertungen verschiedener KPIs über frei definierbare Zeiträume generiert werden.

Zusätzlich erreicht man auch das, was heute kontinuierliches Geschäftsprozessmanagement genannt wird: Wenn nämlich nach der ersten Prozessautomatisierungsphase tatsächliche Laufzeitdaten wieder ins Prozessmodell eingegeben werden, damit die Simulation des Prozessmodells für die nächste Iteration der Optimierung möglichst realitätsnah ist und somit die weitere Verbesserung eines Geschäftsprozesses auf realen – und automatisch gewonnen – Daten basiert. Mit diesen neu gewonnenen Erkenntnissen aus der nächsten Prozessanalyse kann dann die weitere Optimierung des Geschäftsprozesses angegangen werden, um diese Prozesse an das sich bis dahin wieder geänderte Umfeld anzupassen. Da sich die Marktbedingungen, in denen Unternehmen heute operieren, konstant ändern, müssen auch deren Kerngeschäftsprozesse schnell, aber ebenso wohl durchdacht angepasst werden.

Konzepte und Produkte der IBM für Geschäftsprozessmanagement

IBM hat mit seiner Produktpalette 'IBM WebSphere Process Integration' ein Komplettangebot für Geschäftsprozessmanagement und verfügt damit über eine Familie von Produkten, die primär die Modellierung, Analyse, Ausführung und Überwachung von Geschäftsprozessen zum Ziel hat.

Hier die Produktliste der Kernprodukte für Geschäftsprozessmanagement von IBM:

- *WebSphere Business Modeler – für Geschäftsprozessmodellierung und -analyse (hier erstellte Prozessmodelle werden in den nachfolgenden Produkten wiederverwendet).*
- *WebSphere Integration Developer – für die technische Anreicherung der fachlichen Prozessmodelle, die aus WebSphere Business Modeler übernommen und dann von WebSphere Process Server ausgeführt werden.*
- *WebSphere Process Server – für die Automatisierung von Prozessen, die dem BPEL-Standard folgen und als moderne J2EE-Anwendung basierend auf WebSphere Application Server realisiert werden.*
- *WebSphere ESB – das Rückgrat der SOA-IT-Infrastruktur, welches es erlaubt, alle benötigten Services zu verwalten, zu finden und zu verwenden.*
- *WebSphere Business Monitor – für das Überwachen der Ausführung von Geschäftsprozessen und für das Aufbereiten und Darstellen der vordefinierten Key-Performance-Indikatoren (KPIs).*

Geschäftsprozessmanagement und SOA – wie geht das zusammen?

Wie schon oben beschrieben, ergänzen sich Geschäftsprozessmanagement und SOA hervorragend – und mehr als das, sie beschreiben zwei Seiten der gleichen Medaille:

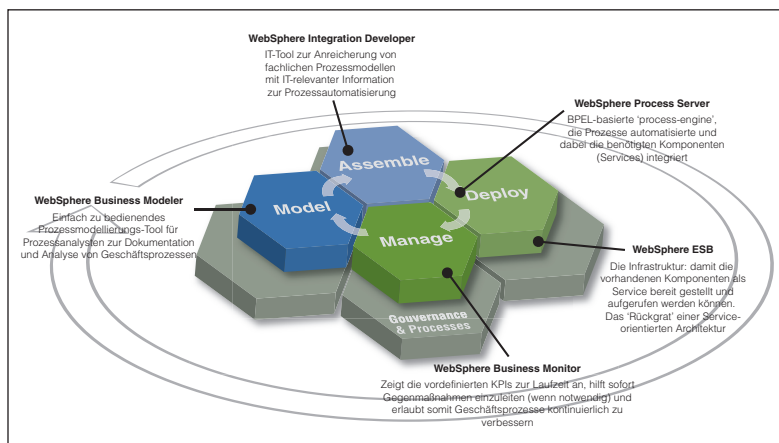


Bild 6 – Die IBM SOA-Produkte sind genau die, die man braucht, um Geschäftsprozessmanagement betreiben zu können. Darüberliegend kann man mit den Fachbereichen noch über Component Business Modeling (CBM) sprechen, und man muss dediziert auf die Belange der Fachbereiche im Rahmen der Prozessmodellierung und des Monitorings eingehen. Die Produkte 'dazwischen' (WebSphere Integration Developer, WebSphere Process Server und WebSphere ESB) sind die IT-Infrastruktur-Produkte, die man braucht, um die Geschäftsprozesse robust, skalierbar und mit großen Volumina fahren zu können.

Wenn man so möchte, ist SOA die technische Umsetzung – oder Voraussetzung – von Geschäftsprozessmanagement, und Geschäftsprozessmanagement ist das, was man schlussendlich bekommt, wenn man in SOA investiert hat. Der entscheidende Punkt ist nun, zu wissen, wer sich für was interessiert. Die Antwort ist denkbar einfach: Fachbereiche und vor allem die Entscheidungsträger auf der fachlichen Seite interessieren sich für ihre Geschäftsprozesse und dafür, wie sie diese besser beherrschen können, also für Geschäftsprozessmanagement, wohingegen sich die IT-Seite dafür interessiert, mit welcher Technologie sie den Fachbereich besser unterstützen kann, also für SOA.

Highlights

‘Process engines‘ steuern die Geschäftsprozesse, die ausschließlich über Services implementiert sind – und damit ergänzen sich Geschäftsprozessmanagement und SOA auf geradezu natürliche Art und Weise.

Der wichtigste Vorteil in der Verknüpfung von Geschäftsprozessmanagement und SOA liegt in der Trennung von Geschäftslogik und IT-Implementierung: Im Rahmen der Geschäftsprozessmodellierung werden die Geschäftsprozesse vollkommen losgelöst von ihrer späteren Implementierung betrachtet, und sie werden von den Prozessmodellierern auch unter ganz anderen – nämlich nichttechnischen – Gesichtspunkten analysiert. Bei der späteren Automatisierung mit einer ‘process engine’ muss dann für jede Prozessaktivität ein Service vorhanden sein, der in einer SOA bereitgestellt und von der ‘process engine’ angefordert wird. Der größte Vorteil der SOA liegt hierbei in der standardisierten Beschreibung dieser Services: Aus Prozesssicht ist es vollkommen irrelevant – und oberhalb eines bestimmten Levels auch unklar – wie der jeweilige Service implementiert ist, da dessen Implementierung hinter dem standardisierten Service-Interface versteckt ist. Das heißt, dass die ‘process engine’ nicht weiß, und auch nicht wissen muss, ob sich hinter dem Service ein Web-Service versteckt oder ein SAP BAPI-Aufruf, ein DB2-Call oder ein EJB, eine MQ-Message oder ein Mensch (!) oder eine beliebige andere wie auch immer geartete Implementierung.

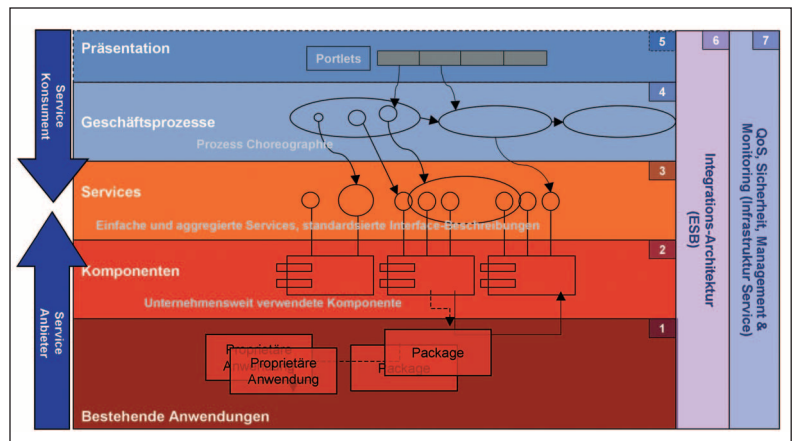


Bild 7 – Die Trennung von Geschäftsprozesslogik und IT-Implementierung wird durch den Einsatz von SOA über standardisierte Service-Interfaces forciert und erlaubt so, hochgradig flexible Geschäftsprozesse zu automatisieren. Wichtig: Auch ein manueller Schritt kann damit als Service dargestellt werden, das heißt, dass der Prozess, der manuelle Unterstützung braucht, davon gar nichts mehr weiß, weil dann ‘der Mensch’ die versteckte Implementierung des Services ist.

Highlights

Die eigenen Geschäftsprozesse zu kennen und durch sie die Unternehmensziele zu erreichen ist spätestens heute die Grundvoraussetzung dafür, um sich als Unternehmen erfolgreich in sich schnell ändernden Märkten entwickeln zu können.

Mit Geschäftsprozessmanagement erfolgreich sein

Ein Unternehmen, das seine Geschäftsprozesse kennt und versteht, kann flexibler und schneller reagieren, wenn sich diese Prozesse ändern müssen. Bestehende Abläufe werden beschleunigt mit voraussichtlich weniger Personal.

Unternehmen, die Geschäftsprozessmanagement -Lösungen implementieren, werden erfolgreicher sein. Ganz einfach zunächst dadurch, dass sie bessere Qualität in kürzerer Zeit liefern können und schneller auf Änderungen reagieren können. Das wird dazu führen, dass sich sämtliche Unternehmen um die Implementierung dieser Technologien kümmern werden, um konkurrenzfähig zu sein oder zu bleiben. Damit werden sich – wie man heute schon beobachten kann – Produktzyklen weiter verkürzen.

Ebenfalls nimmt die Anzahl von Produktvarianten in allen Bereichen zu, die gesamte Produkt- und Dienstleistungslandschaft wird personalifizierter. Anstelle von Massenprodukten und Massendienstleistungen werden Unternehmen sehr individuell auf ihre Kunden zugehen können. Der großflächige, unternehmensweite Einsatz von Geschäftsprozessmanagement und benachbarten Technologien wird die Industrie so nachhaltig verändern wie zum Beispiel die Einführung des Fließbandes vor rund einhundert Jahren – oder die Einführung von Fertigungsrobotern vor rund dreißig Jahren.

Mehr Information

Die Einstiegsseite im IBM Internet für Geschäftsprozessmanagement und SOA:

ibm.com/software/solutions/soa

Hier gibt es reichlich Literatur zu obigen Themen und den verschiedenen hier angesprochenen Produkten sowie Informationen zu den Konzepten der Prozessintegration.

Information über den Autor

Roland Peisl, IBM WebSphere Business Process Management Competence Center

Roland Peisl ist seit vielen Jahren bei IBM in verschiedenen Rollen für die Entwicklung, Vermarktung und Beratung von Geschäftsprozessmanagement-Produkten zuständig. Er fing an als Software-Entwickler von Workflow-Systemen und war ab Ende der 90er Jahre im Produktmanagement und Marketing verschiedenster Produkte für Geschäftsprozessmanagement tätig, bis er im Jahre 2003 eine Funktion in IBMs weltweitem BPM Competence Center übernahm, wo sich Roland Peisl nahezu ausschließlich der Beratung bei BPM-Projekten mit einem Schwerpunkt in der Modellierung und der Analyse von Geschäftsprozessen widmet. Roland Peisl hat über die vergangenen Jahre viele IBM Kunden in BPM-Projekten von den ersten Anfängen bis hin zur Implementierung betreut.

¹ Gartner, *BPM-Definition, 2001*: "BPM is a general term describing a set of services and tools that provide for explicit process management (e.g. process modeling, analysis, simulation, execution, monitoring and administration), ideally including support for human and application-level interaction."



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

WebSphere ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, das SAP Logo, mySAP und alle anderen hier genannten SAP Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.