

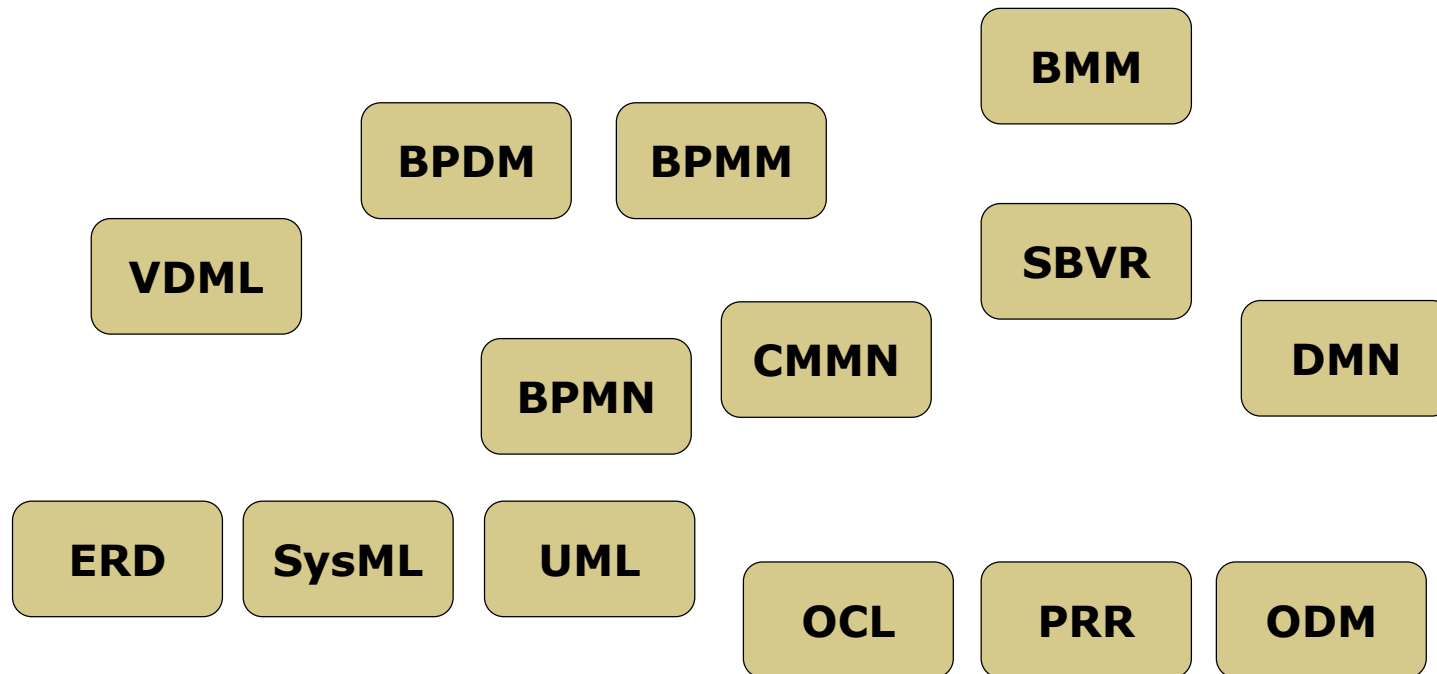
Die BPM-Trilogie – BPMN, CMMN, DMN – mehr als Schlagworte?

Wann Sie die neuen Standards anwenden sollten und wie wir die Konzepte dahinter vermitteln können

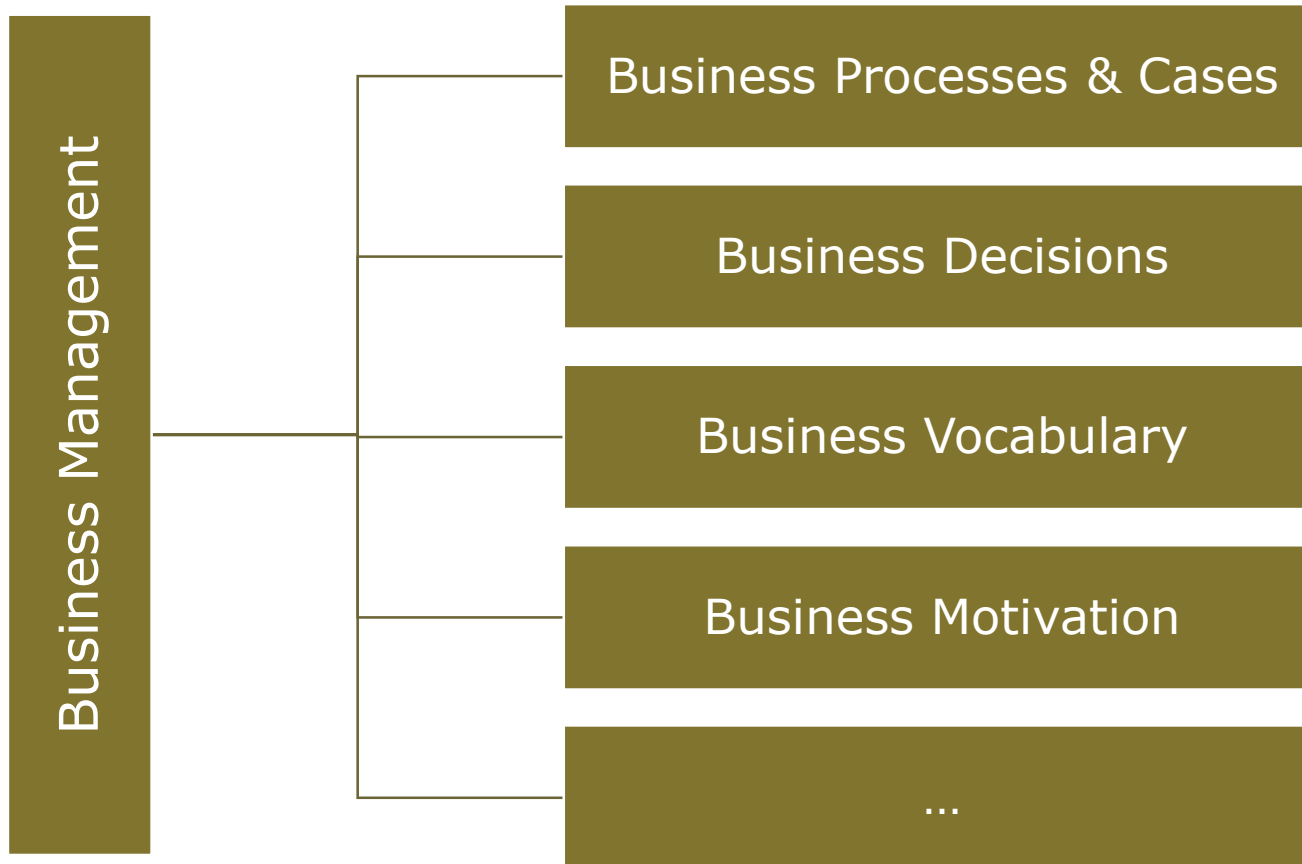
Präsentation auf dem Process Solutions Day 2015

Dr. Juergen Pitschke
BCS – Dr. Juergen Pitschke

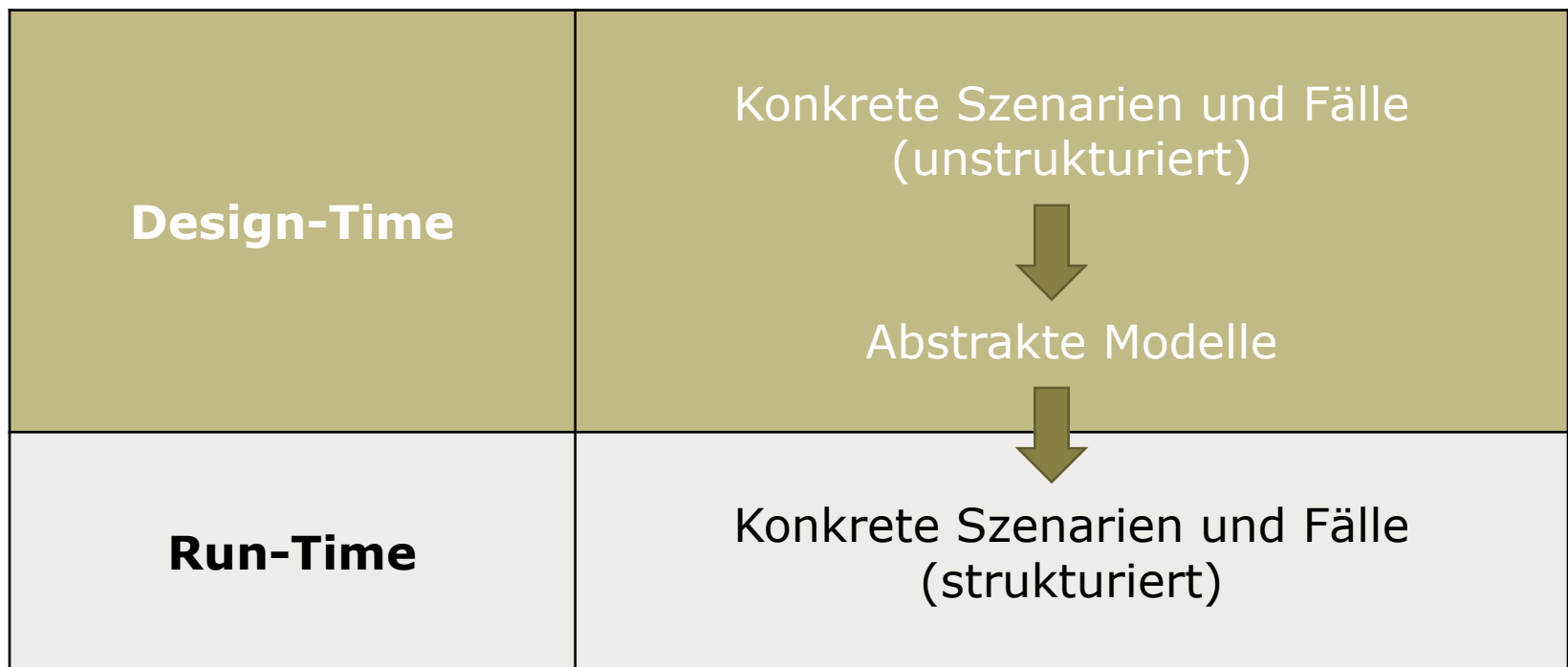
OMG Standards für die Modellierung



Business Management



Modell und Modellinstanz



Was ist ein Geschäftsprozess?

„A (business) „process“, in this context, is a **defined set of activities or behaviors performed by humans or machines to achieve one or more goal**. Processes are **triggered by specific events** and have one or more outcome that may result in the termination of the process or a handoff to another process. Processes are composed of a collection of interrelated tasks or activities which solve a particular issue. In the context of business process management, a “business process” is defined as **end-to-end work which delivers value to customers**. The notion of end-to-end work is critical as it involves all of the work crossing any functional boundaries, **necessary to completely deliver customer value.**”

Source: BPM CBOK, ABPMP

Definition „Case“

- A Case is a proceeding that involves actions taken regarding a subject in a particular situation to achieve a desired outcome.
- Planning at run-time is a fundamental characteristic of Case management.

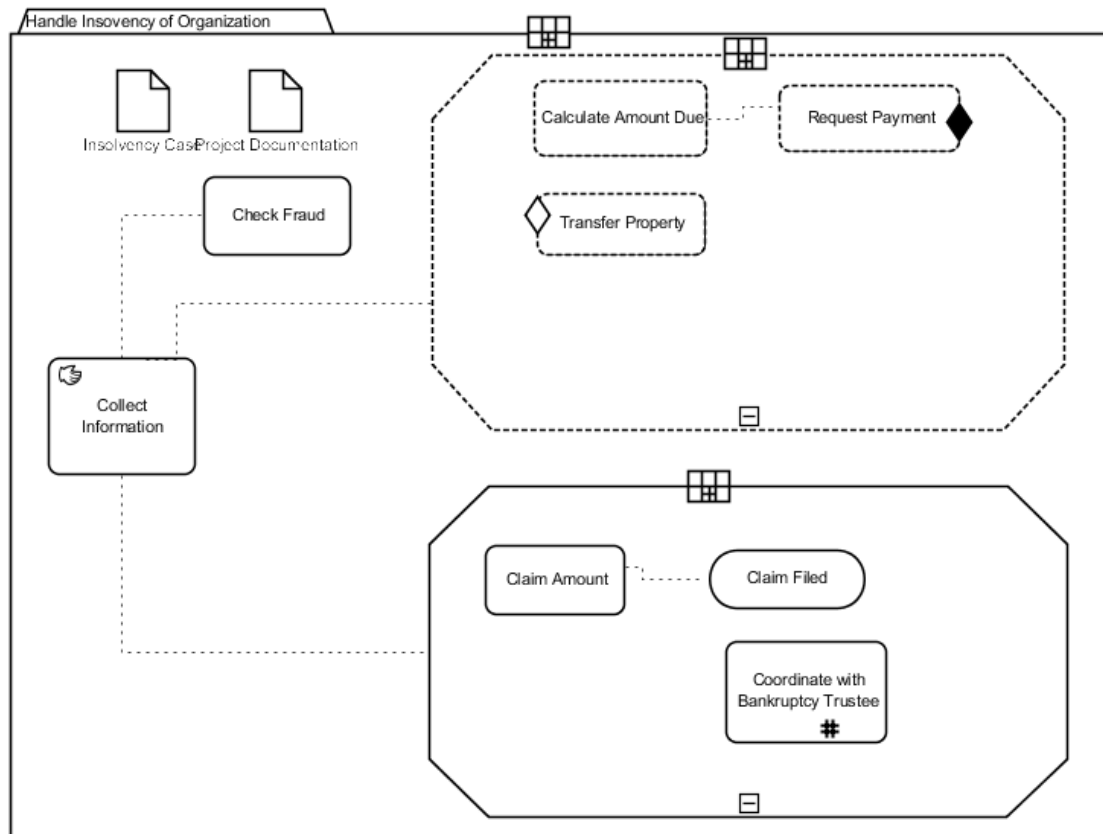
Case Management Model and Notation (CMMN),
Version 1, OMG-Dokument formal/2014-05-05

BPM und Case Management

Strukturierung eines Prozesses			
Strukturiert	Strukturiert mit Ad-Hoc-Ausnahmen	Unstrukturiert m. vordefinierten Fragmenten	Unstrukturiert
z.B. Kundenregistrierung, Rechnungsstellung	Z.B. Back-Office in Finanzdienstleistung	z.B. Schadensregulierung, Seefracht, Insolvenz	z.B. Brand (Feuerwehr)?, Forschung
Vorhersehbar Wiederholbar			Variabel Einzigartig
Strukturierte Daten	Daten/Dokumente/Unstrukturierte Daten		Unstrukturierte Daten
Steuerung			Unterstützung
BPMN	BPMN	CMMN/BPMN	(CMMN)

Adaptiert von Sandy Kemsley: Case Management and BPM (White Paper)

Case Management - Beispiel

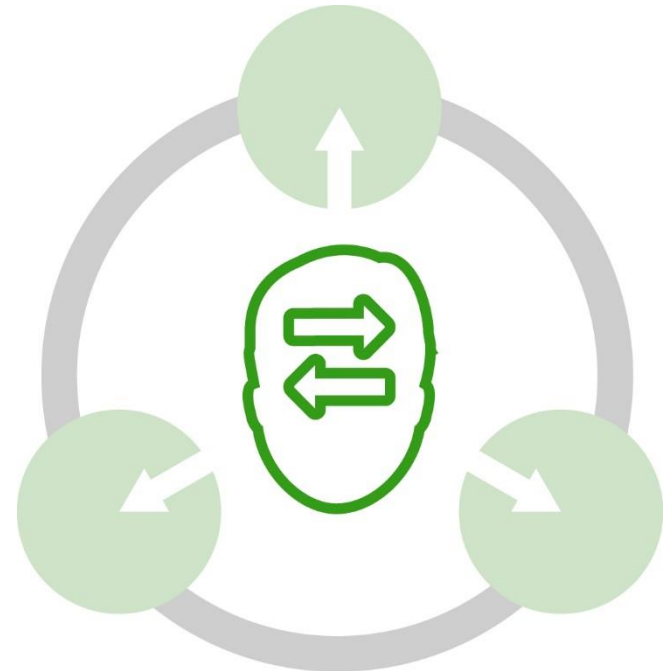


Was ist eine „Business Decision“?


Eine **Wahlmöglichkeit** oder **Selektion**,

die auf **Fakten** basiert

und **Aktion** zur Folge hat.



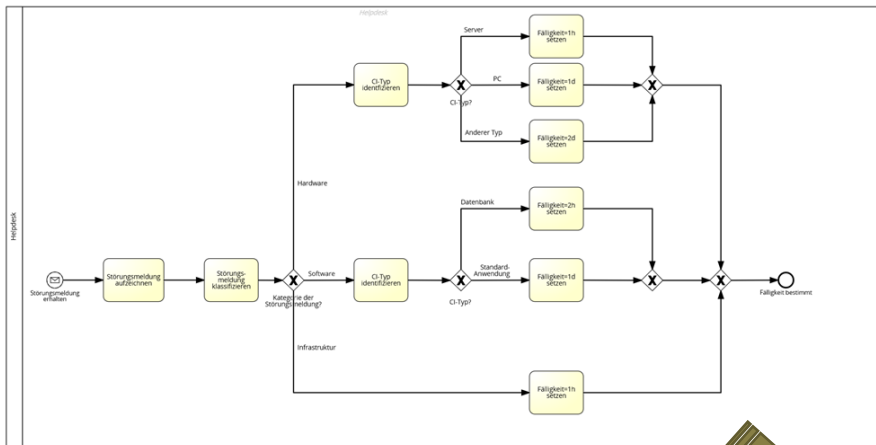
Wer entscheidet? Über was?

Wer?	Über was?	Umfang?
Management	Strategische Entscheidungen	Geringe Anzahl Hoher Wert der Einzelentscheidung Hoher Gesamt-Wert
Mittleres Management	Taktische Entscheidungen	
Bearbeiter Operator	Operative Entscheidungen	Hohe Anzahl Geringer Wert der Einzelentscheidung Hoher Gesamtwert

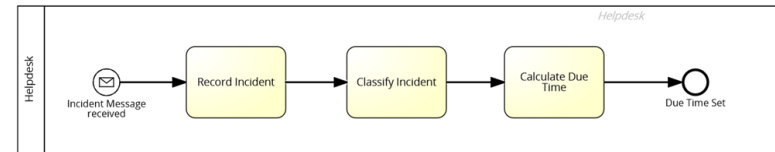
Wer entscheidet? Über was?

Typ	Beispiele
Strategisch	Sollen wir diese Firm übernehmen?
Taktisch	Sollen wir eine Niederlassung in ... eröffnen? Sollen wir diesen Prozess reorganisieren?
Operativ	Welchen Preis sollen wir diesem Kunden bieten? Sollen wir diesen Antrag für ... akzeptieren? Ist dieses Auto sicher? Sind diese Daten korrekt?

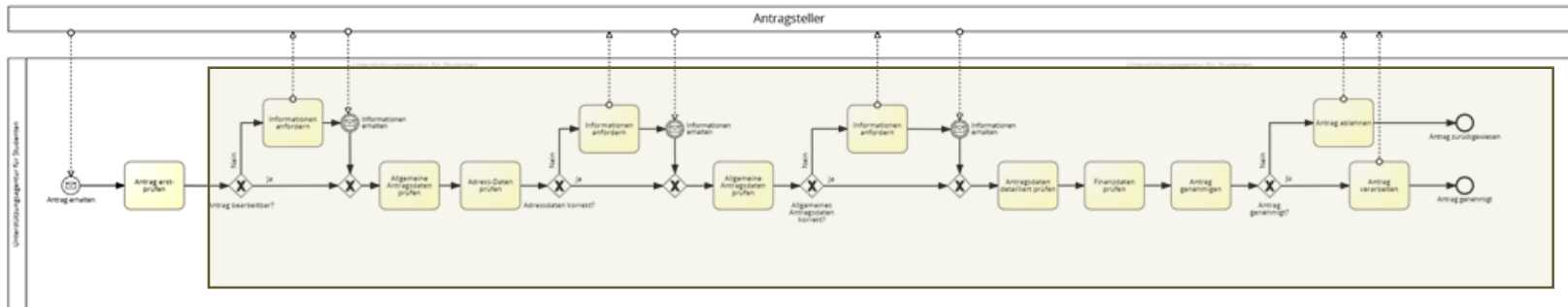
Geschäftsprozess und Geschäftslogik



Wo bleibt die Geschäftslogik?



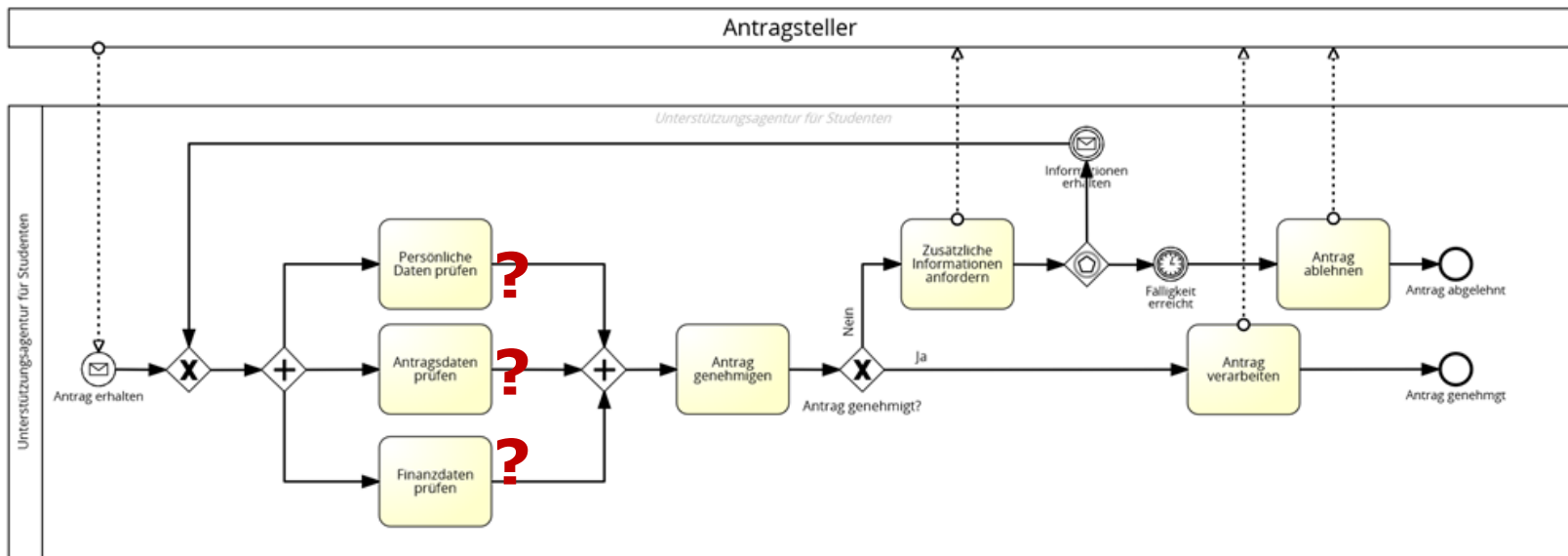
Beispiel – Ist-Prozess



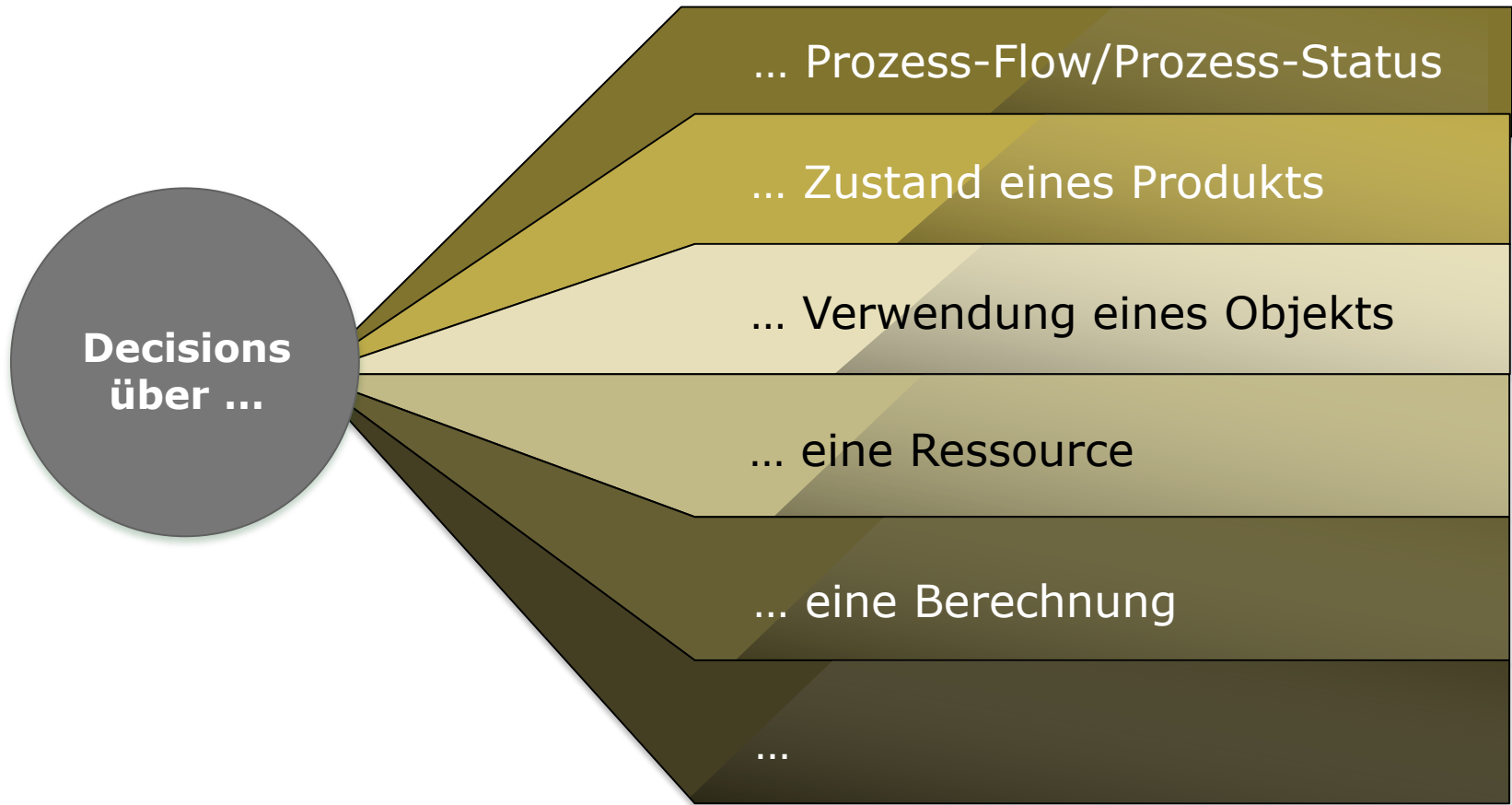
- Bearbeiten eines Antrags
- Ca. 50 verschiedene Anträge, daher 50 solche „Prozesse“

Beispiel: Neuer Prozess

- Wo ist die Geschäftslogik



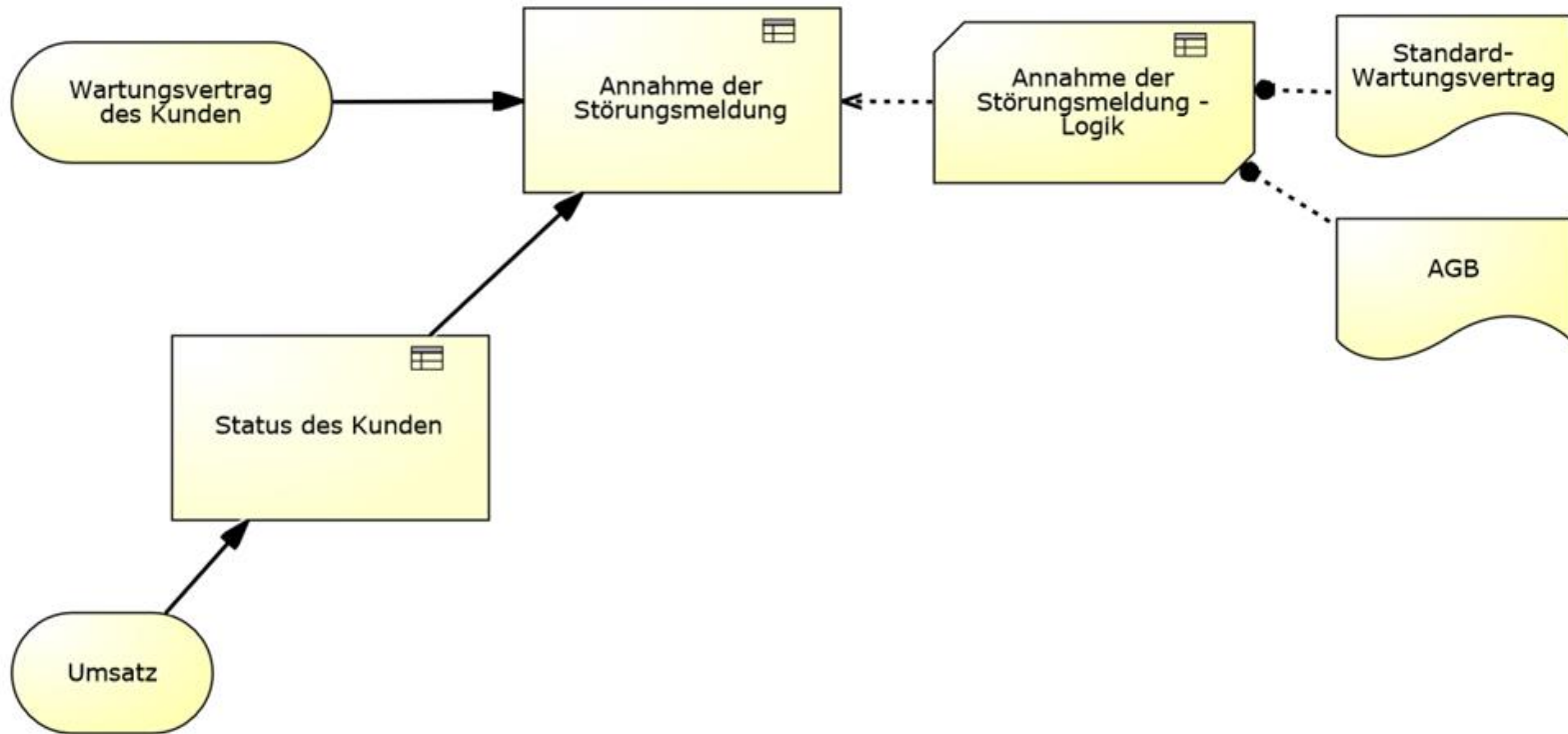
Entscheidungen über ...



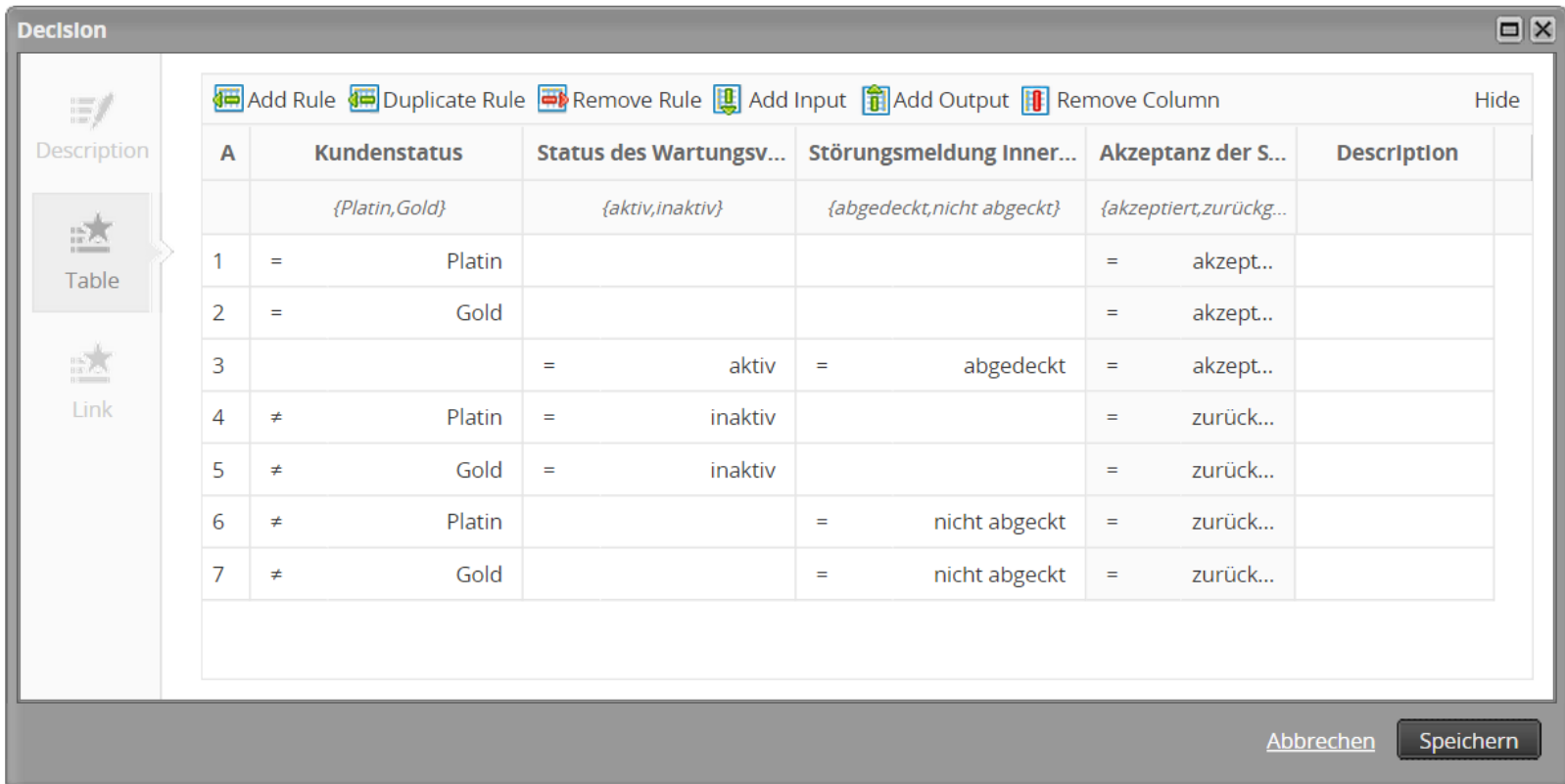
Entscheidungspunkte identifizieren

- Brainstorming
- Analyse der Geschäftsprozesse
 - Schlüsselworte in Aktivitäten: entscheide, bestimme, weise zu, berechne, prüfe, validiere, setze, ...
 - Ereignisse, Ausnahmen, Eskalation
 - Aufgabenlisten
 - Kommunikation und Interaktion
 - Versteckte Entscheidungen
 - Micro-Decisions
- KPI, Business Intelligence

Decision Management - Beispiel



Eine einfache Entscheidungstabelle



The screenshot shows the 'Decision' software interface. On the left, there is a sidebar with 'Description', 'Table', and 'Link' options. The main area displays a decision table with the following structure:

A	Kundenstatus	Status des Wartungsv...	Störungsmeldung Inner...	Akzeptanz der S...	Description
	{Platin,Gold}	{aktiv,inaktiv}	{abgedeckt,nicht abgedeckt}	{akzeptiert,zurückg...}	
1	= Platin			= akzept..	
2	= Gold			= akzept..	
3		= aktiv	= abgedeckt	= akzept..	
4	≠ Platin	= inaktiv		= zurück...	
5	≠ Gold	= inaktiv		= zurück...	
6	≠ Platin		= nicht abgedeckt	= zurück...	
7	≠ Gold		= nicht abgedeckt	= zurück...	

At the bottom right, there are buttons for 'Abbrechen' and 'Speichern'.

CM/BDM einführen

1. Haben wir das Problem?

- Flexible Prozesse
- Entscheidungsintensive Prozesse

2. Konzepte verstehen

- Planen statt festlegen
- Entscheidungen strukturieren und spezifizieren

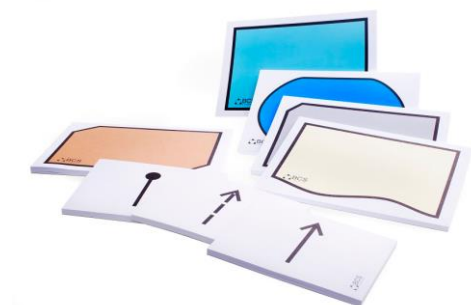
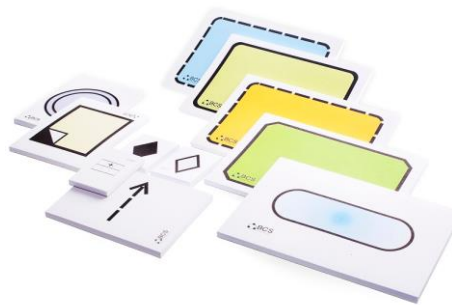
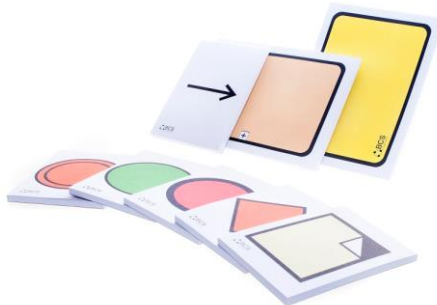
3. Methodik spezifizieren

- Rollen festlegen
- Arbeitstechniken und Notationen erlernen

CM/BDM einführen

4. Methodik einsetzen

- Wie gestalten wir Workshops?
- Wie beziehen wir Mitarbeiter, SMEs, Stakeholder ein?
- Welche konkreten Ausgaben benötigen wir?



Think Different

*Prozessmanagement ist mehr als das
Beschreiben von Abläufen.*

*Alte Denkmuster verhindern modernes
Business Process Management,
Business Case Management,
Business Decision Management,*

...

Mehr Interesse?

BCS – Dr. Juergen Pitschke
jpitschke@enterprise-design.eu
@jpitschke

WS „Case Management“ 7./8. Mai

WS „BPM Trilogie“ 24.-26. August

WS „Decision Management“ 24./25. September

Service-Angebote
