



## Process Solutions (BPM)

### Unsere Bausteine in diesem Thema sind:

- Prozess-Controlling (-Mining) mit Hilfe des Tools Comprehend
- Prozesslabor (Methodik) mit Prozessdokumentation
- Workflow
- Regelextraktion aus Altsystemen
- BPO

Unsere BPM-Strategie(<http://www.dati-hamburg.com/Html/GFelderBPM.html>) unterscheiden wir in

- einen kurzfristigen Ansatz
  - o hier steht im Vordergrund die Analyse der Schwachstellen im Zusammenspiel Sachbearbeiter und IT-Systeme
  - o wir automatisieren die Prozesse (Beseitigung der Schwachstellen) ohne ein vorhandenes IT-System zu verändern
  - o die Analyse erfolgt zunächst exemplarisch in einem Prozess-Workshop, anschließend kann durch den Einsatz des Tools Comprehend hier eine systematische Analyse maschinell durchgeführt werden
  - o die Analyse (Workshop) inkl. der Umsetzung nimmt maximal 6 Wochen Zeit in Anspruch, d.h. nach 6 Wochen ist der Nutzen im System messbar!
  - o Das Nutzenpotential liegt nachweisbar zwischen 40 % und 80 % Zeitersparnis pro Geschäftsvorfall
- einen mittelfristigen Ansatz
  - o hier werden die gewonnenen Ergebnisse mit hohem Nutzenpotential in der IT-Landschaft umgesetzt
  - o dies beansprucht mehr Zeit, da die Aufwände in der Jahresplanung geplant und priorisiert werden müssen
  - o das klassische Mittel ist ein Workflowsystem
- eine langfristige Strategie
  - o hier wird mit Hilfe von Six Sigma sehr systematisch eine Prozessanalyse durchgeführt
  - o Mitarbeiter müssen ausgebildet werden
  - o Das Denken im Unternehmen muss verändert werden

Neben diesen Consulting-Angeboten, übernehmen wir (fast) jeden Prozess im operativen Bereich in unser BPO Center entweder nach Riga oder nach Budapest bzw. Rumänien - meist zu 50% der heutigen Ist-Kosten.

Sehr interessant ist die Regel-Extraktion aus den Alt-Systemen von Banken und Versicherungen. Dort sind die Geschäftsregeln normalerweise hart programmiert.

Nachteile sind

- Keiner hat Transparenz über die Geschäftsregeln
- Die Änderung nimmt einige Zeit in Anspruch
- Es kann mehrere Stellen geben, die geändert werden müssen

Hier bieten wir eine halb-maschinelle Extraktion aus den Altsystemen an und transferieren diese in ein modernes Regelsystem. Die Pflege der Regeln obliegt dann den Fachbereichen.