

DiA LOG

Das Magazin für Enterprise Information Management



Ausgabe März 2014

www.dialog-magazin.de

ISSN-Nr. 2198-6819: 8,90€



Beweglichkeit im Business

Alles was Sie über Business Process Management wissen sollten!

Business Process Management als Wissensbasis für Enterprise Information Management

Ein Denkanstoß, der wirkt

Enterprise Information Management – Die Managementschnittstelle zur vollständig vernetzten Welt

Agilität notwendig

Der digitale Arbeitsplatz: Informationen finden statt suchen!



Erhältlich im
App Store



C.VITA
connecting business

Nachhaltigkeit hat Vorfahrt!

Liebe Leserin, lieber Leser,

Neulich auf der Autobahn fahre ich an einem Lastzug vorbei, auf dem mit großen Buchstaben geschrieben stand: „Nachhaltigkeit hat Vorfahrt“. Ich las noch einmal. „Wow“, dachte ich, und je länger ich mir darüber Gedanken machte, desto klarer wurde mir, dieser Werbeslogan hat etwas. In einer Zeit, in der „Geiz ist geil“ und „Zocken“ offensichtlich auch in der Wirtschaft angekommen sind, sind diese Aussagen Balsam für die strapazierte Werthenachhaltigkeit unserer Gesellschaft. „Menschen bewegen Menschen“ ist ein weiterer Spruch, der uns auf der Straße begegnet. Ist es nun nicht an der Zeit, sich alte und bewährte Werte mit solchen Aussagen wieder ins Bewusstsein zu rufen? Oder haben wir bei aller Agilität und Dynamik Anstand und Verbindlichkeit in unserem Handeln zu weit verdrängt?

„Jetzt handeln für unsere Zukunft“ ist die Kurzform von Nachhaltigkeit. Und in dieser Zeit diskutieren Experten in Fachkreisen heftig, ob mit EIM – Enterprise Information Management wieder nur eine neue Sau durchs Dorf getrieben wird oder damit ernsthaft

eine Tendenz und Trendwende nach Wirtschafts- und Finanzkrise eingeleitet werden kann. Ich glaube Letzteres! Warum?

EIM steht für Nachhaltigkeit und Messbarkeit. Ich füge gern hinzu: Es gilt nicht mehr nur durch die IT, sondern vielmehr mit der IT, eine Transparenz über Potenziale, Verbesserungsansätze und Wissensmanagement zu erzielen. Dafür konnten wir auch in der neuen Ausgabe dieses Magazins wieder interessante Beiträge, Erfahrungen und Praxisbeispiele von kompetenten Experten und Unternehmen für Sie zusammenstellen. So individuell und vielschichtig wie sich die administrativen Organisationen heute als Erfolgsgarant der Unternehmenssteuerung und -strategie aufstellen, so bunt ist der Blumenstrauß an Themen, Trends und Fachbeiträgen in unserem Magazin. Klar und verständlich! Als Hilfestellung für eine schnelle Information haben wir in jedem Beitrag die „Kernbotschaften“ für Sie als roten Faden hervorgehoben. Kurz und informativ! Weiteren intelligenten Ansätzen zur Verbesserung des Informationsflusses sehen wir, auch



gern mit Ihrer Unterstützung, sehr offen entgegen. Ganz wie EIM – ständig im Wandel und messbar für die Zukunft.

In diesem Sinne

Ihr Steffen Schaar

Impressum

DiALOG - Das Magazin für Enterprise Information Management Ausgabe März 2014
Haben Sie Anregungen, Fragen oder Kritik?
Über Ihr Feedback freuen wir uns.

Herausgeber:

The Quality Group GmbH
Konrad-Zuse-Platz 1, 71034 Böblingen
Telefon: +49 7031 306974-100
Internet: www.tqg.de

Verantwortlicher Redakteur:

Steffen Schaar
Telefon: +49 7031 306974-201
E-Mail: steffen.schaar@tqg.de

Redaktion:

Cornelia Geiselhart
Telefon: +49 7031 306974-204
E-Mail: cornelia.geiselhart@tqg.de
Claudia Köhler
Telefon: +49 40 689468-41
E-Mail: claudia.koehler@tqg.de
Simon Feess
Telefon: +49 7031 306974-202
E-Mail: simon.feess@tqg.de

Bildnachweis:

creativ collection, Fotolia, iStockphoto, Learnia, Markus Heisler, Solutive, The Quality Group, Stefan Wirkus

Haftungsausschluss:

Alle Angaben wurden sorgfältig recherchiert und zusammengestellt. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts übernehmen Herausgeber und Redaktion keine Gewähr.



Compliance Excellence 48



AUF DEM WEG IN DIE ZUKUNFT

- 6 EIM: Werte statt Funktionen
Interview mit Steffen Schaar, The Quality Group GmbH 
- 24 BPM als Wissensbasis für EIM
Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner, Prof. Binner Akademie
- 36 EIM – Die Management-schnittstelle zur vollständig vernetzten Welt
Prof. Dr. Bernhard Kölmel und Prof. Dr. Rebecca Bulander, Hochschule Pforzheim
- 42 Innovation, Wissen, Intellectual Capital
Prof. Dr.-Ing. Kai Mertins, Knowledge Raven Management GmbH
- 48 Compliance Excellence
Stefan Schiller, The Quality Group GmbH
- 50 Leadership and Communication Mastery
Dr. Rich Schuttler, Organizational Troubleshooter, LLC



Optimierung von Stammdaten 14

LÖSUNGEN IM FOKUS

- 12 Höhere Kundenzufriedenheit und effizientere Ressourcennutzung
Dr. Michael Mallien, The Quality Group it vision GmbH
- 14 Stammdatenmanagement zahlt sich aus
Thomas Vandieken, Fraunhofer IAO
- 32 Online-Lotto gewinnt an Gewicht
Norbert Mallien, The Quality Group eGaming GmbH
- 54 Fehlende Freigaben kosten Unternehmen bis zu 1 Million Euro
Stefan Filsinger, Solutive GmbH & Co. KG
- 56 Alles was Sie über BPM wissen sollten
Steffen Schaar, The Quality Group GmbH

Informationen finden statt suchen 20



DAS NETZWERK SPRICHT

- 16 Compliance Manual als Leitdokument zur Einführung von Compliance
Malin Mastrocola, Learnia GmbH
- 18 Die Integration der „letzten Meile“ in Ihr Outputmanagement
Marc Fiedler, CONFIDENCE CENTER Information Logistics GmbH
- 20 Informationen finden statt suchen!
David Dirscherl, HENRICHSEN AG
- 22 Big Picture leistungsfähiger SAP-Systeme
Patrick Opatschek, FIS Informationssysteme und Consulting GmbH
- 30 Prozesse im SAP Umfeld ganzheitlich managen
Ralf Wilhelm, MID GmbH
- 60 Ein Unternehmen räumt auf
Max Schmidt, it compact Informations Technologie GmbH

Führen durch Kommunikation

50



Lotterieurplattform auf Erfolgskurs!

32



Neu: Trends und Entwicklungen im EIM Kompass!

6



Identify Monitor Transform

12





Früherkennung strategisch nutzen 10

DIREKT AUS DER PRAXIS

- 10 Früherkennung - Informationsvorsprung strategisch nutzen
Carmen Reiser, ALPHA Business Solutions AG
- 40 VOI – der Fachverband für EIM
Peter J. Schmerler, VOI e.V.
- 46 Einkaufen kann jeder!
Rüdiger Müller, direct health network

STANDARDS

- 3 Editorial
- 3 Impressum
- 5 Aufschlag
- 28 Nachgefragt
Drei Fragen an... Stefan Wirkus, Protokollschnelzeichner & Scribble-Speaker
- 35 DiIALOG kreuz & quer
- 39 Informationsmanagement mal anders
- 62 Return
Unvergleichbarkeit, die dauerhaft begeistert



Lieber Herr Schmidt,

ich schreibe Ihnen diesen Brief, weil ich Sie als mehrfach ausgezeichneten Berater für die Entwicklung von Vertriebs- und Führungskräften kennen gelernt habe. Sie haben sehr erfolgreich messbare Veränderungen in der Unternehmenspraxis umsetzen können. Dabei kommt es auf die Menschen an, möchte ich Ihnen zurufen und um Ihre kompetente Stellungnahme bitten. Gilt diese These noch, gerade wenn man z. B. bedenkt, wieviel Geld Unternehmen wie Apple in Produktentwicklung, Marketing und Design stecken? Und verkaufen sich Produkte und Dienstleistungen der Top-Unternehmen nicht alleine schon durch ihren Markenwert wie „geschnit-

ten Brot“? Es scheint ja oft so, als würde man durch Produkt- und Markendifferenzierung schon an den wesentlichen Stellschrauben für den Geschäftserfolg drehen.

Aber gemäß dem Motto dieses Magazins „EIM ... ein Denkanstoß der wirkt“ stelle ich meine These zur Diskussion – gerade unter dem Aspekt zukünftiger Vermarktungsmethoden. Wir verkaufen doch am Ende weiterhin von Mensch zu Mensch. Oder gelten heute andere Bedingungen im Wettbewerb? Muss der Vertrieb von Mensch zu Mensch heute eine andere Qualität haben, um sich im globalen Haifischbecken zu behaupten?

Und dann scheinen zufriedene Kunden nicht mehr auszureichen: sie sollen und wollen begeistert werden. Aber wie erzeuge ich diese Begeisterung und welchen langfristigen und vor allem nachhaltigen Wert hat diese für das Unternehmen?

Ich freue mich auf Ihre Meinung und verbleibe in diesem DiIALOG-Sinne mit freundlichen Grüßen
Ihr Fan Steffen Schaar

Herrn Schmidts „Return“ finden Sie auf Seite 62!





Neue Auszeichnung „Excellence with EIM“ fordert:

Werte statt Funktionen

Interview der Zeitschrift BIT mit Steffen Schaar (in gekürzter Fassung erschienen in BIT 2-2014)

Mitten in der Diskussion um den Begriff EIM setzt Steffen Schaar ein Zeichen: Mit dem Dialog-Award will Schaar, der Mitglied der Geschäftsleitung von The Quality Group ist, exzellente Konzepte für mehr Prozesseffizienz auszeichnen lassen. „Excellence with EIM“ lautet der Claim für den Award. Im Vordergrund soll dabei jedoch nicht die IT stehen, sondern die Qualität der Prozesse. Mehr zum neuen Award und zum Verständnis von EIM lesen Sie im folgenden Interview.

BIT: Herr Schaar, was hat Sie zu der Initiative des Dialog-Awards bewegt?

Schaar: Ich konnte viele Jahre in der Beratung und Begleitung von Projekten bei der Einführung sogenannter „Nutzenstiftender Software“ in der operativen, als auch in der administrativen Ebene sehr unterschiedliche Erfahrungen sammeln. Nicht nur die Dynamik der Veränderung in den Unternehmen – alles schreit nach „Agilität“, und den darauf natürlich anzupassenden Prozessen – sondern auch das von der Technologie getriebene Umdenken zu „Führerschaft“ oder „Vorreiter-Denken“ hat uns alle geprägt. Vor gerade mal

30 Jahren sagte Microsoft-Gründer Bill Gates „640 KB sollten genug für jedermann sein“.

Aber da lag er ja so was von daneben! Und heute zeigt eine Studie, dass über 60 % aller IT-Projekte erfolglos sind – ob in Zeit, Budget oder Qualität. Die IT-Verdrossenheit wächst, in Verbandskongressen wird zu Mut und Verantwortungsbewusstsein in Richtung der eigenen Gestaltung von Prozessen aufgerufen. Business Process Management (BPM) ist seit mehr als zehn Jahren weder in einem integrierten Informationsmanagement angekommen, noch übergreifend in Unternehmen im großen Stile integriert. Die IT-Experten

sind sich einig: „Wir sind schuldlos.“ „Wer dann?“, frage ich Sie als einen der

Der Wandel von ECM zu EIM wird meiner Meinung nach gerade mit dem kleinen, aber sehr wirksamen Wort Qualität beschrieben.

Mitverursacher, wenn ich mich mal symbolisch und kritisch in den Ring stellen darf.

Ich glaube, dass wir wieder zurück zu Tugenden kommen müssen, die nicht durch Definitionen stark geworden sind, sondern durch Handeln. Men-



schen, aufgewacht! In einer Zeit, in der sich Strukturen in den Unternehmen schneller ändern als IT-Generationen (ca. 6-8 Jahre). In der NSA oder Big Data die Bedeutung von Informationen eindrucksvoll, oder besser leidvoll, aufzeigen. Wo Social Media-Plattformen wichtiger sind als der „wahre Freund“ zum Reden und Zeit verbringen. Und nach überstandener Finanzkrise – Stichwort: Spieler und Zocker – wuchs auch in mir die Überzeugung, dass wir uns wieder auf Werte und Maßstäbe besinnen sollten. Wir gestalten, nicht nur ökologisch, die Zukunft und sind vor allem für die Geschwindigkeit verantwortlich. Der Ansatz muss lauten: „mit den Menschen, nicht ohne.“ Der Gedanke, Menschen im Organisationsprozess mit ihrer Nachhaltigkeit und Konsequenz in den Mittelpunkt zu stellen, prägte also die Idee des Awards! Die Potenziale von Strukturverbesserungen mit einfachen „Best-Practice“ oder hoch technologisierten Mitteln, ganz gleich, mit einem Qualitätsgütesiegel zu würdigen. Das große Interesse aus Wissenschaft und Praxis sich als Initiatoren dieser Idee anzuschließen, zeigt, dass Enterprise Information Management mehr als nur eine neue Definition alter Begriffe ist.

BIT: Mit dem VOI – Verband Organisations- und Informationssysteme haben Sie einen prominenten Mitspieler gewonnen, der als Schirmherr für den Award fungiert. Der VOI sieht EIM als Weiterentwicklung von ECM. Sehen sie das auch so?

Schaar: Ich freue mich sehr, dass der VOI, ganz speziell Herr Schmerler, einer der Initiatoren dieses Awards, dem Ansatz von EIM nicht nur die Bedeutung einer weiteren technischen Lösung oder Definition beimisst, sondern vielmehr den Begriff ganz in unserem Sinne ausbaut. Er ergänzt ihn so: „Enterprise Information Management ist ein Daten, Informationen und Wissen umfassendes Qualitätskonzept zur Verbesserung der Unternehmensprozesse.“ Der Wandel von ECM zu EIM wird meiner

Meinung nach gerade mit dem kleinen, aber sehr gewichtigen Wort „Qualität“ beschrieben. EIM wird nachhaltig mit Wertmaßstäben verbunden bzw. wird sich daran messen lassen. Mit dem ECM-Leitgedanken ist bei aller technischen Definitions- und Funktionshahscherei, gepaart mit IT-Kauderwelsch, dieser Werteverfall sichtbar geworden. Werte wie „Nachhaltigkeit“, „Verlässlichkeit“, „Verbindlichkeit“ und auch „Konsequenz“ werden mit dem Ansatz von EIM, ohne ECM aus dem Blickfeld zu verlieren, gestärkt und messbar. Nicht heute, aber morgen! Insofern stimme ich diesem Wandel zu und ergänze noch mit einem Zitat eines Sprechers auf dem letzten Unternehmensjuristen-Kongress: „Nicht die Veränderungen von heute, sondern die von morgen sind zu gestalten!“.

BIT: Ihr Unternehmen, The Quality Group, hat sich den Begriff EIM bereits vor fünf Jahren auf die Fahnen geschrieben. In der BIT-Umfrage in dieser Ausgabe zum Thema EIM wird jedoch deutlich, dass es bis heute keine einheitliche Definition für Enterprise Information Management gibt. Was verstehen Sie bzw. Ihr Unternehmen unter EIM?

Schaar: Definitionen allein helfen in der Praxis nicht weiter. Sie erklären sehr oft zu einseitig und rational Dinge. Postmoderne Definitionen beinhalten dabei häufig zu viele aktuelle, politische, soziale oder technische Fragmente. Wie wird dabei auf die rasante Veränderung von Gesellschaft und Wirtschaft reagiert? Mit Stillstand? Zu der Forderung aus Wissenschaft und Praxis nach noch mehr Agilität gehört dann aber auch, das Dogma-Denken aufzugeben und sich dem Wandel zu stellen. Das haben wir frühzeitig im Sinne unserer Beratung und Leistungen für die Veränderung und Potenzialerkennung in den admi-

nistrativen Prozessen von Unternehmen erkannt. EIM beschreibt nicht mehr IT-Lösungen oder Techniken, sondern Werte durch IT-Lösungen! So haben wir unsere „Definition“ von EIM in den letzten Jahren auch schon ergänzt und weiterentwickelt. Und beschreiben derzeit den Nutzen durch EIM mit „einem Ansatz zur Transparenz der Prozesse und Verträge, Beschleunigung der Standards unternehmensweit, Minimierung von Risiken und Einhaltung von Compliance. Die richtigen Informationen, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort – Informationsprozesse, die alle Mitarbeiter mitgestalten. Es fängt in einer bewussten, nachhaltig gestalteten Kommunikation an und hat als Zielstellung abteilungsübergreifende und strukturierte Informationsprozesse.“, nachzuschlagen auch auf www.wikipedia.de oder www.tgg.de/Trends/EIM. EIM beschreibt, sicher nicht einheitlich, aber klar worauf es ankommt: „das Ziel, nicht das Werkzeug steht im Fokus unsers Handelns“. Diesem Leitgedanken folgend glaube ich, dass wir uns als Berater und Experten ständig im Sinne des Wandels der Erhaltung von Werten und nachhaltigen Handelns stellen müssen. Die derzeitige Bedeutung und Bewusstseinsänderung von und durch Compliance in den Unternehmen ist dabei ein praktisches Beispiel.

EIM wird nachhaltig mit Wertmaßstäben verbunden bzw. wird sich daran messen lassen.

BIT: Der Dialog-Award trägt den Untertitel „Excellence with EIM“. Nun ist EIM ein Begriff, der sich am Markt – anders als ECM – noch nicht durchgesetzt hat. Wie wollen Sie die Unternehmen zur Teilnahme gewinnen, wenn das Akronym EIM noch reichlich unbekannt ist?

Schaar: In Ihrer Frage steckt eine ganze Generation von IT-Lösungen, die ja gerade durch ECM einen leider nicht

fruchtbaren Nährboden haben. Vor mehr als zehn Jahren ist die Definition von EIM verbreitet worden, einige Global Player mit drei Buchstaben haben sich mit diesem Ansatz schon vor Jahren positioniert. Das alles können Sie im Internet recherchieren. Warum hat EIM dann nicht die Bedeutung erlangt? Aus meiner Erfahrung heraus sage ich Ihnen: Der Wandel von ECM zu EIM basiert emotional auf Veränderungen und Erfahrungen durch Risiken, Verfehlungen oder nicht genutzte Potenziale. Seit mehr als 20 Jahren wurde in der operativen Ebene (Wertschöpfungskette) rationalisiert, verbessert und kennzahlenorientiert Effizienz geschaffen. Leider hat ECM dies in der administrativen Organisation nicht geschafft. Warum? Die Zeit war nicht reif, die Schmerzgrenze nicht erreicht und ich könnte da noch so einige Aussagen anhängen. Warum dann nun der Award? Die Praxis in den Unternehmen dürfen wir täglich wahrnehmen. Unsere Lösungen kommen an – sind gefragt denn je, denn sie erzeugen Transparenz und Sicherheit. Aber auch viel Nachdenklichkeit ob der aktuellen Situation und den daraus resultierenden Emotionen und Motivation, die Themen mit Klarheit und Verstand zu verbessern. Überwältigend war das Feedback, als wir mit der Idee des Awards an verschiedene Experten,

Mit dem ECM-Leitgedanken ist bei aller technischen Definitions- und Funktionshascherei, gepaart mit IT-Kauderwelsch, dieser Werteverfall sichtbar geworden.

Verbände und Institutionen heran getreten sind. Wir haben offensichtlich den Nerv getroffen, wie der Volksmund sagt. Und glauben an die vielen Guidelines in den Visionen von Unternehmen, die da lauten: „Unsere Mitarbeiter sind das wertvollste Gut.“ Auch deshalb glauben wir an EIM, weil eben die Menschen im Mittelpunkt stehen müssen.

BIT: Wer kann sich für den „Dialog-Award“ bewerben? Was sind die Kriterien für die Nominierung der Award-Anwärter und für die Auszeichnung selbst?

Schaar: Wir freuen uns über Bewerbungen von Abteilungen in administrativen Unternehmensteilen wie Legal, Einkauf, Finance, Compliance, IT, F&E, Vertrieb, Marketing oder Kundenkommunikation aus Unternehmen aller Branchen. Gesucht werden strukturierte übergreifende Ansätze, Methoden oder Arbeiten für den langfristig messbaren Erfolg von Organisationsabläufen im Umfeld sich agil verändernder Unternehmensprozesse, die mit intelligenten Lösungen oder auch gelebten Konzepten in der Praxis der Abteilungen entstanden sind und zu einer nachhaltigen Verbesserung der administrativen Unternehmensprozesse beitragen. Idealerweise ist der EIM-Methodenansatz „informieren-motivieren-dokumentieren-verbessern“ mittels eines Konzeptes, einer Risikobewertung oder einer Organisationsprozessbeschreibung dokumentiert.

Als Voraussetzung sehen wir als Jurorenteam, dass das eingereichte Konzept in der Praxis entstanden ist und genutzt wird bzw. einen Organisationsablauf darstellt. Das Konzept muss unveröffentlicht sein und darf nicht zuvor bei anderen Ausschreibungen außerhalb der Initiatoren eingereicht worden sein.

BIT: Wer sind die Juroren und wie verläuft die Ausschreibung bis hin zur Vergabe des Awards?

Schaar: Die Juroren sind unabhängige Experten aus den Bereichen Wissenschaft und Praxis. Sie vertreten Organisationen und Verbände oder sind in Medien und Presse seit Jahren in entsprechenden Fachorganen tätig. Alle vereint die Erfahrung, den Weg in den Organisationen über viele Jahre aktiv begleitet oder gar mitgestaltet zu haben. So garantieren wir eine unabhängige Bewertung, ohne Interessenskonflikte. Der Award und alle Formalien sind auf der eigens eingerichteten Homepage www.dialog-award.de zu finden. Bewerbungen werden gesammelt und durch das Jurorenteam mittels eines Bewertungsschema bewertet. Wir freuen uns, eine Plattform beim VOI im Rahmen der diesjährigen CeBIT nutzen zu können, um erste Bewerbungen vorzustellen und der eigenen Werbung weiteren Auftrieb zu verleihen. Wir stehen am Anfang des Weges und sind überzeugt, den Grundwerten von EIM damit auch gerecht zu werden.

BIT: Kommen wir nochmals zum eigentlichen Sinn des Awards: Die IT soll dabei nicht im Mittelpunkt stehen sondern die Prozesse. Wie wollen Sie Prozess-Qualität und Prozess-Effizienz bewerten oder gar messbar machen?

Schaar: Nun, wir verleugnen natürlich nicht unsere Kernkompetenzen in Beratung und Software für strukturiertes und nachhaltiges Vertrags-, Dokumenten- und Prozessmanagement. Aus der jahrelangen Kommunikation direkt mit Anwendern in Beratung und Lösungsfindung nehmen wir die Sicherheit, dass mit Hilfe der IT, und nicht mehr nur durch die IT, die Verbesserungspotenziale messbar werden. Erst durch Transparenz wird die Erkennung und folgerichtig die anschließende Ausschöpfung sichtbar werden. Kennzahlen (KPI) suchen Sie heute in vielen Bereichen noch vergeblich. Praxis ist: „Transparenz führt auch zu emotionalen Befindlichkeiten“ – diese hatte und hat Auswirkungen in der schrittweisen Veränderung der Unternehmensprozesse. Menschen stehen im Mittelpunkt von EIM, sind Treiber oder Bremsen der Messbarkeit, sind Innova-



tor und Entscheider aus Überzeugung! In der letzten Dekade wurde zu häufig „billig“ und „schnell“ statt „nachhaltig“ und „übergreifend“ gehandelt. Die Prozesse zu beschreiben, zu bewerten und dann zu verbessern, ist heute keine Zauberformel mehr. Warum entscheiden dann aber immer noch 70 % der IT-Abteilungen über Fachbereichslösungen und -prozesse? Laufzeiten und Risiken in den Verträgen oder auch Schwächen in den Prozessen können nur durch die Kompetenzträger in den Fachabteilungen und die täglichen Anwender erkannt werden. Die IT kann dabei intelligent helfen. Der Sinn des Awards besteht genau darin, den Mut der Fachbereiche zu fördern, aus ihrer „IT-Druck-Strategie-Verdrossenheit“ auszubrechen und den gesunden Menschenverstand für konsequente Lösungen entlang ihrer eigenen Prozesse zu erkennen und anzugehen. Das ist messbar, weil selbst angewendet! Informationsflüsse

Werte wie Nachhaltigkeit, Verlässlichkeit, Verbindlichkeit und auch Konsequenz werden mit dem Ansatz von EIM gestärkt und messbar gemacht.

und -kanäle sind beherrschbar, aber nur durch konsequente Kommunikation und Verbindlichkeit. Und die kommt bekanntlich durch Transparenz, von Menschen für Menschen!

BIT: Welchen Beitrag leistet Ihr Unternehmen The Quality Group, um Prozesse bei Ihren Kunden zu verbessern?

Schaar: Wir sind seit mehr als 20 Jahren mit unseren Produkten und Leistungen in den administrativen Prozessen und den Fachabteilungen „zu Hause“. Wir kennen ihre aktuellen Anforderungen. So haben wir in den letzten Jahren unsere Beratung bewusst auf das Erkennen von Potenzialen ausgerichtet, um anschließend mit praktischen Lösungen wie Legal Process Management oder Lieferantenmanagement den Nutzen in den Strukturen nachhaltig zu positionie-

ren. Eine von uns praktizierte Beratungsmethode im Sinne von EIM, mit capture/discover/improve/score-Phasen, hat sich dabei bewährt und zeigt überzeugende Ergebnisse in den Fachbereichen. Durch das Organisations- und Prozesshandbuch (OPH) werden die Potenziale erkannt, entwickelt, dokumentiert, geplant und gemessen. Ganz Enterprise Information Management!

BIT: Der Dialog-Award trägt den gleichen Titel wie das Fachmagazin „Dialog“. Was steckt hinter dem Titel „Dialog“?

Schaar: Was vor Jahren mal als „Hausmarke“ DiALOG im mehrdeutigen Sinne begann, haben wir die letzten Jahre konsequent zu einer Bildmarke für das Thema Enterprise Information Management verknüpft und entwickelt. Die DiALOG-Marke also in den Dienst der Sache gestellt, wie man heute landläufig sagt. „EIM ist Kommunikation“, sagte neulich ein geschätzter Kollege. Diesen Fokus haben wir dann entlang von Aktivitäten, Publikationen und Veranstaltungen im Sinne von EIM mit diesem Titel verknüpft. Neben unserer Expertise haben wir dem Akronym EIM viel Identifikation und Engagement gewidmet, aus

Überzeugung! Wir sind dabei auch ein wenig Trendsetter und Visionäre. „Man kann den Wind nicht ändern, aber die Segel anders setzen“, sagte Aristoteles. Als Anbieter einer EIM Product Suite LCM (Life Cycle Management) haben wir die Windveränderung in Richtung EIM frühzeitig wahrgenommen und mit viel Leidenschaft das Magazin, das Fachforum, die Webinare und viele andere Aktivitäten ins Leben gerufen.

BIT: Vielen Dank für das Gespräch Herr Schaar.

Weitere Informationen und Details finden Sie auf www.dialog-award.de



Überzeugt von der Idee und dem langfristigen Wirken von Enterprise Information Management (EIM) hat sich um The Quality Group GmbH und den VOI - Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. ein Initiatoren-Pool gebildet, der EIM fördern und weiter entwickeln will. Der DiALOG-Award „Excellence with EIM“ soll dem Konzept EIM eine mehr Aufmerksamkeit schenken, seine Umsetzung fördern und ausbauen.

Der DiALOG-Award fördert und fordert den Umkehrprozess vom IT-Lösungdenken zu strukturierten, nachvollziehbaren Prozessen mit intelligenten Lösungsansätzen in den Unternehmensorganisationen, nicht ohne den technologischen Ansatz aus den Augen zu verlieren. Im Zentrum stehen Mensch, Prozess und Verständlichkeit im Einklang mit dem technologischen Fortschritt und dem Fokus auf Kommunikation, Erkennung von Potenzialen und stetiger Verbesserung.

Die Verleihung und Prämierung des Gewinners findet auf dem jährlich stattfindenden „DiALOG - Fachforum für Enterprise Information Management“ am 22./23. Mai 2014 in Frankfurt statt. Der Preisträger erhält das Qualitätssiegel „Excellence with EIM“ für eine besonders wertvolle und nachhaltige Organisationsmaßnahme. www.dialog-award.de





Früherkennung – Informationsvorsprung strategisch nutzen

Fach- und Führungskräfte bei emz-Hanauer erkennen Potenziale und Risiken früh. Ihnen liegen dank des Unternehmenscockpits von ALPHA Business Solutions alle wichtigen Daten vor – jeden Morgen und speziell für sie aufbereitet. So erkennen sie trotz der Bäume den Wald, und sie verstehen diesen Informationsvorsprung zu nutzen. Und sie können sich ziemlich sicher sein, auf Grundlage dieser Datensicherheit die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Carmen Reiser

emz-Hanauer genießt einen guten Ruf. Das Unternehmen zählt zu den weltweit führenden Zulieferern von sensorischen und mechanischen Komponenten für die Hausgeräteindustrie und ist Produzent von Haus- und Umwelttechnik.

Entscheidendes Kriterium für den Erfolg des international ausgerichteten Unternehmens ist die Qualität.

Dieser Philosophie folgt das Unternehmen bei seinen Produkten und in Bezug auf Informationen – über Märkte, den Wettbewerb, Rahmenbedingungen oder länderspezifische Besonderheiten. Daher hat das Unternehmen alle Standorte mit dem Unternehmenscockpit des Kaiserslauterner Spezialisten für Geschäftsprozessoptimierung ALPHA Business Solutions ausgestattet. Dank des voll integrierten Business-Intelligence-Werkzeuges richtet emz-Hanauer seitdem den Blick auf Kennzahlen in Dashboard-Form.

Management optimal informiert

emz-Hanauer nutzt das ABS-Unternehmenscockpit vor allem als entscheidungsunterstützendes Tool für das Management, dem es einfach und schnell verlässliche Ergebnisse und Analysen liefert: Welche Umsätze macht das Unternehmen in welchen Ländern und Regionen mit welchen Kunden und Produkten? Die Antwort auf diese Frage liegt der Vertriebsleitung von emz-Hanauer sekundenschnell vor.

Auf Knopfdruck erkennt das Management, wohin sich der Markt bewegt und

inwiefern sich dadurch womöglich der Auftragsbestand erhöhen wird. So informiert, kann es frühzeitig entscheiden, ob Produktionskapazitäten und Personal dafür ausreichen oder besser aufgestockt werden sollte. Aus den Ergebnissen

„Das ABS-Unternehmenscockpit nutzen wir in erster Linie strategisch. Unser Management hat dadurch alle wichtigen Kennzahlen klar und schnell im Blick. Darüber hinaus ist es auch ein sehr gutes Instrument für unsere Fachbereiche.“

Andreas Weidmüller,
Leiter Controlling, Finanz- und Rechnungswesen emz-Hanauer

und Erfahrungen lassen sich wiederum Gesetzmäßigkeiten oder Tendenzen ableiten und für künftige Analysen nutzen.

Bessere Preise verhandelt, Bestände reduziert, Kosten gesenkt

Im Einkauf analysiert das Unternehmen mit dem Cockpit das Preisgefüge seiner Lieferanten und nutzt dies erfolgreich für Preisverhandlungen. So hat das Unternehmen weltweit nahezu 1.100 und in Deutschland rund 850 Lieferanten im Blick, kann Top-Ten-Lieferanten samt Auftragsvolumina identifizieren und darauf Einkaufsstrategien ausrichten.

In der Materialwirtschaft klassifiziert emz-Hanauer seine A-, B- und C-Güter samt Lieferzeiten. Ist diese lang, bestellt das Unternehmen entsprechend mehr von einem Gut und legt dieses auf Lager. Ist diese kurz, weiß es, dass es die Bestände reduzieren und somit im Durchschnitt zwischen fünf und zehn Prozent Kosten einsparen kann.

Stammdaten verbessert

emz-Hanauer nutzt das ABS-Unternehmenscockpit auch, um Stammdaten zu bereinigen. So erkennt das Unternehmen Güter und Materialien, die im Lager lange nicht mehr bewegt wurden, der ursprüngliche Verwendungszweck also offensichtlich nicht mehr besteht. Diese filtert das Unternehmen aus den Stücklisten, außerdem kann es entscheiden, ob sie entsorgt oder für andere Produkte freigegeben werden.



Die ALPHA Business Solutions AG ist einer der führenden unabhängigen Spezialisten für Geschäftsprozessoptimierung und Einführung von ERP-Software in Deutschland. Als mittelständisch orientierter Full-Service-Dienstleister mit Hauptsitz in Kaiserslautern hat das Unternehmen bereits mehr als 400 ERP-Projekte für über 1.300 Unternehmen realisiert. Zum Lösungsportfolio zählt die ERP-Komplettlösung proALPHA mit zahlreichen eigen entwickelten Branchenerweiterungen und Add-ons. Seit 2010 ist ALPHA Business Solutions zudem SAP-Partner und Solution Reseller für die OnDemand-Lösung SAP Business ByDesign. Im Jahr 2012 erwirtschaftete das 1994 gegründete Unternehmen einen Umsatz von rund 20,35 Millionen. Derzeit beschäftigt es 150 Mitarbeiter.

www.abs-ag.de

Höhere Kundenzufriedenheit und effizientere Ressourcennutzung

NuPEX für Betreiber von Telekommunikationsnetzen

Dr. Michael Mallien

Die eintretende Sättigung des Massenmarktes in der Telekommunikation sowie das digitale Leben stellen die Bedeutung des Customer Experience Management (CEM) immer mehr heraus. Steigende Kosten durch Kundenabwanderung und die Macht der Unzufriedenheit von Kunden machen effektives CEM zu einem Stützpfiler für ein erfolgreiches Vorgehen im Telekommunikationsmarkt.

Das Thema ist sehr vielfältig und wird in der Community weitreichend diskutiert. Klassische CEM-Prozesse verfolgen den Ansatz „Identify → Monitor → Transform“:

1. Welche Elemente beeinflussen die Kundenzufriedenheit maßgeblich?
→ Identify
2. Wie können diese Elemente während des Kundenkontaktes gemessen werden?
→ Monitor
3. Wie können Verbesserungen erreicht werden, die einen finanziellen Vorteil bringen?
→ Transform

The Quality Group it vision GmbH verfolgt mit ihrem Planungstool für Telekommunikationsnetze NETx einen neuen Ansatz um einen Beitrag zu einem aktiven CEM zu leisten. Dabei kann bereits in der Planung die Kundenzufriedenheit berücksichtigt werden. Das Netz des Telekommunikationsbetreibers kann so optimal auf die Anforderungen zugeschnitten werden.

NuPEX ist ein Akronym für das Forschungsprojekt „Nutzerzentrierte Planung von Breitbandkommunika-

tionsnetzen auf Basis der Quality of Experience (QoE)“. The Quality Group it vision GmbH ist zusammen mit folgenden Partnern daran beteiligt:

- Otaris Interactive Services GmbH (Otaris)
- Technische Universität Hamburg Harburg (TUHH)
- Universität Bremen (UB)

Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).

Die grundsätzliche Idee ist die Annahme der Kundensicht schon bei der Netzplanung. Das Wissen über die Erwartungen der Kunden wird kombiniert mit wissenschaftlichen Methoden zur optimalen Dimensionierung der Telekommunikationsnetze.

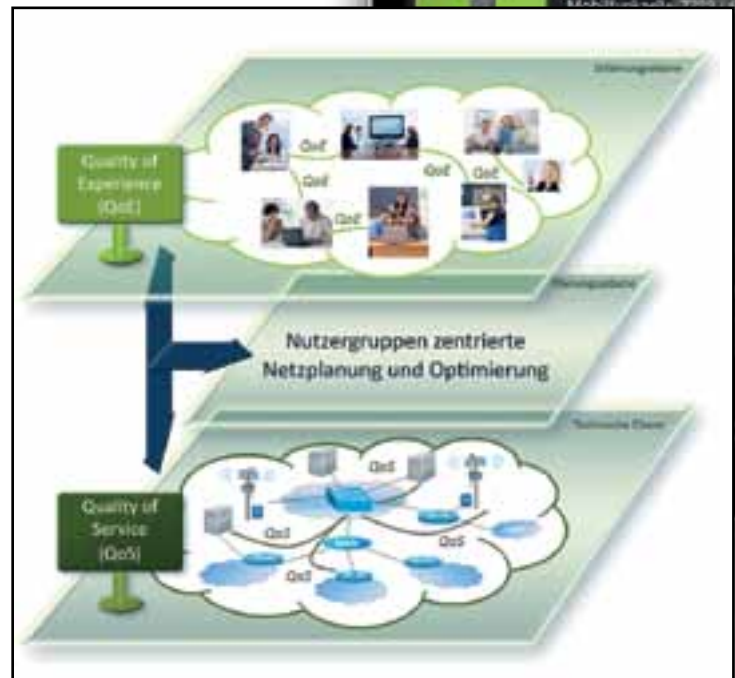
QoE als Planungsparameter müssen zunächst in reale Quality of Service (QoS) – Parameter überführt werden, welche für die Dimensionierung der Netze verwendet werden können. Die zugehörige Mappingfunktion basiert auf wissenschaftlichen Simulationsmodellen, die seitens der Partner UB und TUHH erarbeitet werden, und auf Messungen.

Die Messung der QoE ist das Thema des Partners Otaris. Für diesen Zweck wurde die NuPEX-App entwickelt. Die App ist kostenlos,

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium für Bildung und Forschung



werbefrei und steht im Google Play Store zur Verfügung. Zunächst einmal bietet die App mehrere Tools mit denen der Nutzer App-Nutzungen, Netzwerkinformationen, Geschwindigkeit, Datenverkehr und sein Telefonverhalten im Blick hat. Darüber hinaus bietet die App die Möglichkeit sich an der NuPEX-Kampagne zu beteiligen. Dabei wird der Nutzer direkt befragt, wie zufrieden er mit der jeweiligen Anwendung seines Smartphones war. Die NuPEX-App ermöglicht die technische Güte der Netze so zu bewerten, wie sie tatsächlich wahrgenommen wurde. Mit der Teilnahme an der Kampagne liefert der Nutzer wertvolle Daten für das Forschungsprojekt und zu der oben

genannten Mappingfunktion. Als kleines Dankeschön erhält jeder Teilnehmer einen Amazon-Gutschein. Die Kampagne endet im April 2014.

Die grundsätzliche Idee ist die Annahme der Kundensicht schon bei der Netzplanung.

Zur Planung der QoE wird ein neuer Prozess in das NETx-Modul zur taktischen Netzplanung der The Quality Group it vision GmbH integriert. Der Netzplaner kann für bestimmte Dienste pro Netzknoten und Nutzergruppe die QoE planen und über das QoE/QoS-Mapping die erforderlichen Bandbreiten im Netz ermitteln. Die Daten finden

Eingang in die Planungsalgorithmen der universitären Partner. Ausgehend von Ende-zu-Ende Verkehrsanforderungen und unter Berücksichtigung des Multiplexinggewinns aus dem Dienstemix werden optimale Netzerweiterungen und die optimale Dimensionierung des Netzes ermittelt.

Betreiber von Telekommunikationsnetzen können auf diese Weise sicherstellen, dass die Nutzer Dienste in der geplanten Qualität erhalten. Gleichzeitig wird das Netz nicht überdimensioniert. Die Ressourcen werden optimal genutzt.

Weitere Details zur App und der Kampagne finden Sie auf www.nupex.de



Stammdatenmanagement zahlt sich aus

Schlechte Informationsqualität verursacht in Unternehmen direkte und indirekte Kosten. Ein systematisches Stammdatenmanagement kann die Informationsqualität nachhaltig steigern und so die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen verbessern.

Thomas Vandieken

Informationen sind ein wertvolles Gut für Unternehmen – vielleicht sogar das wertvollste überhaupt, wenn man sich vergegenwärtigt, dass ohne Informationen keine Geschäftstätigkeit möglich ist. In diesem Sinne sind Informationen und der Bedarf nach ihnen in Unternehmen allgegenwärtig und deren Vielfalt (Produktbeschreibungen, Kundenadressen, Lagerbestände, Lieferantenbeziehungen etc.) schier grenzenlos.

Der Erfolg eines Unternehmens hängt aus diesem Grund wesentlich von den zur Verfügung stehenden Informationen ab. Dabei besteht in der Praxis jedoch die erste Herausforderung bereits im Finden der notwendigen Informationen. Und oft erweist sich dann der anschließende Zugriff als nächste Hürde.

Doch selbst wenn die Informationsbeschaffung gelingt, ist dies noch keine Gewähr für die Richtigkeit oder Aktualität der abgerufenen Informationen. Schätzungen gehen davon aus, dass sich die so entstehenden Kosten schlechter Informationsqualität auf bis zu 8-12 % des Umsatzes eines Unternehmens belaufen können.

Darüber hinaus beeinträchtigt eine schlechte Informationsqualität aber auch weiche Faktoren wie Kundenzufriedenheit, Mitarbeitermotivation und damit letztendlich die Reputation eines

Unternehmens. So sind hochwertige Kundendaten notwendig, um kein Ansehen durch mehrfache oder falsche Kundenansprache zu verlieren. Unvollständige oder fehlerhafte Informationen führen zu falschen Entscheidungen, verzögern Prozesse oder verursachen Mehraufwände, was sich negativ auf die Mitarbeiterzufriedenheit auswirkt. Vor dem Hintergrund dieser strategischen Relevanz von Daten beziehungsweise Informationen gibt es bereits seit einigen Jahren den Ansatz, in ihnen das virtuelle Kapital eines Unternehmens

Der Erfolg eines Unternehmens hängt wesentlich von den zur Verfügung stehenden Informationen ab.

zu sehen und sie mithilfe geeigneter Managementansätze zu bewirtschaften, damit sie in der Lage sind, Renditen zu generieren. Einen solchen Ansatz beschreibt das Stammdatenmanagement. Dabei sind Stammdaten nichts Neues, denn Stammdaten sind definiert als Grunddaten eines Unternehmens, die unabhängig von anderen Daten sind und in Geschäftsprozessen referenziert werden. Das dazugehörige Stammdatenmanagement kann als eine Unternehmensfunktion beschrieben werden,

die sämtliche Planungs-, Überwachungs- und Bereitstellungsaktivitäten für Stammdaten umfasst und dabei das Ziel verfolgt, die Stammdatenqualität zu sichern.

Infolge der zunehmenden Automatisierung von Geschäftsprozessen und der rasant wachsenden Menge an strukturierten und unstrukturierten Daten hat in den vergangenen Jahren das Thema Stammdatenmanagement eine verstärkte Aufmerksamkeit erfahren. Entsprechende Unternehmensinitiativen heißen beispielsweise »Enterprise Information

Management«, »Data Quality Management« oder »Data Management«. Auch wenn diese Definitionen und Initiativen technisch klingen, so besteht in

Literatur und Praxis Einigkeit darüber, dass Stammdatenmanagement in erster Linie als organisatorische Aufgabe verstanden werden muss, deren Lösung häufig einer technischen Unterstützung bedarf. Dies spiegelt sich auch in den Gestaltungsbereichen des Stammdatenmanagements wider, von denen sich mit der Informations- und Systemarchitektur lediglich zwei direkt auf Informationssysteme beziehen. Die anderen Gestaltungsbereiche beziehen sich auf die strategische (Stammdatenstrategie)

oder organisatorische Ebene (Führungssystem, Stammdatenorganisation, Stammdatenprozesse).

Die Stammdatenstrategie ist von zentraler Bedeutung, da sie festlegt, welche strategischen Ziele durch das Stammdatenmanagement erreicht werden sollen, welche Stammdatenobjekte überhaupt betrachtet werden und wie das Stammdatenmanagement die übrigen Geschäftsziele unterstützt. Sie ist aber auch deshalb so wichtig, da durch sie das Management angesprochen und eingebunden wird.

Die Gestaltungsbereiche der organisatorischen Ebene werden auch als »Data Governance« bezeichnet. Diese regeln die Zuweisung von Entscheidungsrechten und Pflichten im Umgang mit Daten in einem Unternehmen. Vervollständigt wird das »Data Governance« durch ein Führungssystem, das mithilfe geeigneter Kennzahlen eine permanente Überwachung der Datenqualität ermöglicht. Letztlich kann »Data Governance« als Investitionssicherungsmaßnahme des Stammdatenmanagements verstanden werden.

Erst die letzte Gestaltungsebene widmet sich den Informationssystemen. Dabei geht es erstens um die Auswahl einer für das Unternehmen passenden IT-

Architektur (zentrale oder dezentrale Stammdatenhaltung) und zweitens um die eigentlichen Anwendungssysteme für das Stammdatenmanagement. Dazu können spezielle Stammdatenmanagementsysteme ebenso gehören wie andere Systeme, die Geschäftsprozesse unterstützen und Stammdaten betreffen. Es wird deutlich, dass ein systematisches Stammdatenmanagement ganz unterschiedliche Aspekte berücksichtigen muss, um erfolgreich zu sein. Dabei ist jedoch stets zu beachten, dass nicht nur eine schlechte Informationsqualität Kosten verursacht, sondern auch die entsprechenden Qualitätsmaßnahmen ihren Preis haben. Die Zielsetzungen und Aufwände eines Stammdatenmanagements müssen daher von Unternehmen zu Unternehmen verschieden sein, um das Optimierungsproblem für den jeweiligen Fall bestmöglich zu lösen.

Das Competence Team Informationsmanagement des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO beschäftigt sich seit vielen Jahren mit Stammdatenmanagement. Das umfassende Beratungsangebot in diesem Bereich wird durch anwendungsorientierte Marktübersichten ergänzt, wie z. B. durch die aktuelle Anbieterstudie »Enterprise Search 2013«. Mit dem Stammdatenmanagementtag beim Stuttgarter Softwaretechnik Forum bietet das Fraunhofer IAO auch im Herbst 2014 wieder Fach- und Praxisberichte rund um das Thema Stammdatenmanagement.

www.swm.iao.fraunhofer.de



Compliance Manual als Leitdokument zur Einführung von Compliance

Malin Mastrocola

Complianceverantwortliche: Achtung Sackgasse!

Wenn ein Unternehmen Compliance implementiert, erteilt die Geschäftsleitung an Complianceverantwortliche den Auftrag, ein Compliance Management System (CMS) aufzubauen und einzurichten. Orientierung dafür bieten Best Practice Modelle und nationale sowie international anerkannte Standards. In der Theorie ganz einfach. Complianceverantwortliche finden sich jedoch während der Implementierung des CMS schnell in einer Sackgasse wieder. Da kann es passieren, dass eine Richtlinie nach der anderen erstellt wird, hektisch ein Compliance eLearning ausgerollt wird, die Risikoanalyse als nicht endendes Projekt läuft oder die Verzahnung mit operativen Einheiten einfach nicht gelingen will. Hier kann ein gut durchdachtes Compliance Manual, welches eigentlich als Dokumentation des CMS gedacht ist, als wertvolle Implementierungshilfe herangezogen werden.

Compliance: Prävention statt Sanktion

Compliance ist im Grundsatz für die Einhaltung aller für das Unternehmen wesentlichen Vorschriften verantwortlich. In der Praxis decken Unternehmen mit Compliance insbesondere die Themen Korruption und Kartellrecht

ab. Besonderes Merkmal – und hier unterscheidet sich Compliance von vielen anderen Managementsystemen – Compliance muss präventiv wirken. Es muss außerdem so aufgebaut sein, dass Verstöße aufgedeckt werden und es muss ein Sanktionsverfahren geben, das Rückwirkung hat und die präventive Wirkung des Systems verstärkt. Die Kunst besteht darin, einerseits den Grad der Formalisierung möglichst gering zu halten, andererseits die erforderliche organisatorische Stabilität durch

Besonderes Merkmal – und hier unterscheidet sich Compliance von vielen anderen Managementsystemen: Compliance muss präventiv wirken.

kodifizierte Regeln zu unterstützen. Wie schafft es ein Unternehmen, diesen hohen Komplexitätsgrad zu meistern und erfolgreich Compliance im Unternehmen umzusetzen? Bei dieser Frage sind, trotz zahlreicher Standards und Leitlinien, Complianceverantwortliche auf sich alleine gestellt. Der IDW Prüfungsstandard 980 gibt zwar sieben Grundelemente an (Compliance Kultur herstellen, Compliance Ziele definieren, Compliance Risiken ermitteln und bewerten, Compliance Programm definieren und umsetzen, Compliance Organisation aufbauen, Compliance Kommunikation etablieren, Compliance

Überwachung/Verbesserung sicherstellen), doch bleibt der Standard für die Umsetzung unkonkret. Dies hat seinen Grund: Compliance muss passgenau auf das Unternehmen abgestimmt sein.

Umsetzungsstrategien: Betroffene zu Beteiligten machen

Die Umsetzung von Compliance ist in der Praxis in vier Phasen unterteilt. In der Analysephase, wird der Grundstein gelegt, indem Compliance Ziele festgelegt, Themenschwerpunkte gesetzt werden und eine individuelle Risikomatrix erarbeitet wird. In der Organisationsphase werden Strukturen angelegt, die eine solide Basis bilden. In der Implementierungsphase werden Compliance Maßnahmen umgesetzt. In der Optimierungsphase wird das CMS verankert und vollständig ausgerollt sowie ein laufendes Monitoring und Verbesserungsverfahren installiert. Hat das Unternehmen beschlossen das CMS in Etappen, also zum Beispiel im Fall eines internationalen Unternehmens nach Ländern auszurollen, so wiederholen sich diese vier Phasen für jede Etappe. Das Compliance Manual ist ein geeignetes Leitinstrument, um sowohl Compliance Grundelemente als auch die Phasen im Blick zu haben und dient als zentrales Instrument für Kommunikation und Dokumentation mit der Geschäftsführung und anderen Abteilungen.

Das Compliance Manual: Think big, start small

Das Compliance Manual ist das Dokument mit der Beschreibung des unternehmensindividuellen Compliance Management Systems. Es hat die wichtige Funktion, Aufsichtsgremien und auch im Falle einer Untersuchung den Behörden die Compliance Aktivitäten und deren Wirksamkeit nachzuweisen. Dieses Dokument kann als Projektplan sowie als Prozess-, Organisations- und Aufgabenbeschreibung dienen. Es wird in der Analysephase als Arbeitsversion erstellt und in jeder weiteren Phase konkretisiert, dabei wird es laufend mit der Geschäftsleitung und Key-Playern abgestimmt. Auf diese Weise wird die Umsetzbarkeit frühzeitig fokussiert und gleichzeitig werden die operativen Einheiten im richtigen Maß beteiligt. Die Idee, das Compliance Manual als

Leitdokument zu benutzen, ist bestehend simpel. Anhand des Compliance Manual lässt sich Ordnung in Phasen und Themen bringen, indem:

1. Umsetzung und konkrete Maßnahmen beschrieben werden,
2. die Umsetzung mit der Geschäftsleitung und der Operativen diskutiert, angepasst, priorisiert wird und die konkreten Maßnahmen definiert und abgesegnet werden,
3. die Umsetzung kontrolliert und etwaige Veränderungen dokumentiert werden.

Dabei wird nach dem Prinzip „Think big, start small“ vorgegangen. Das soll an einem Beispiel verdeutlicht werden: Bereits in der Planungsphase werden erforderliche Rollen in der Compliance-Organisation im Compliance Manual schriftlich definiert und die konkreten Pflichten und Aufgaben beschrieben, auch wenn diese im Unternehmen noch nicht vorhanden sind. Es wird ebenso der Umsetzungszeitraum definiert und die Übergangslösung beschrieben. Nach der Freigabe durch die Geschäftsleitung erfolgt die Umsetzung in Etappen; ist die Organisation vollständig, kann die Zwischenlösung und die Umset-

zungsplanung aus dem Compliance Manual entfernt werden.

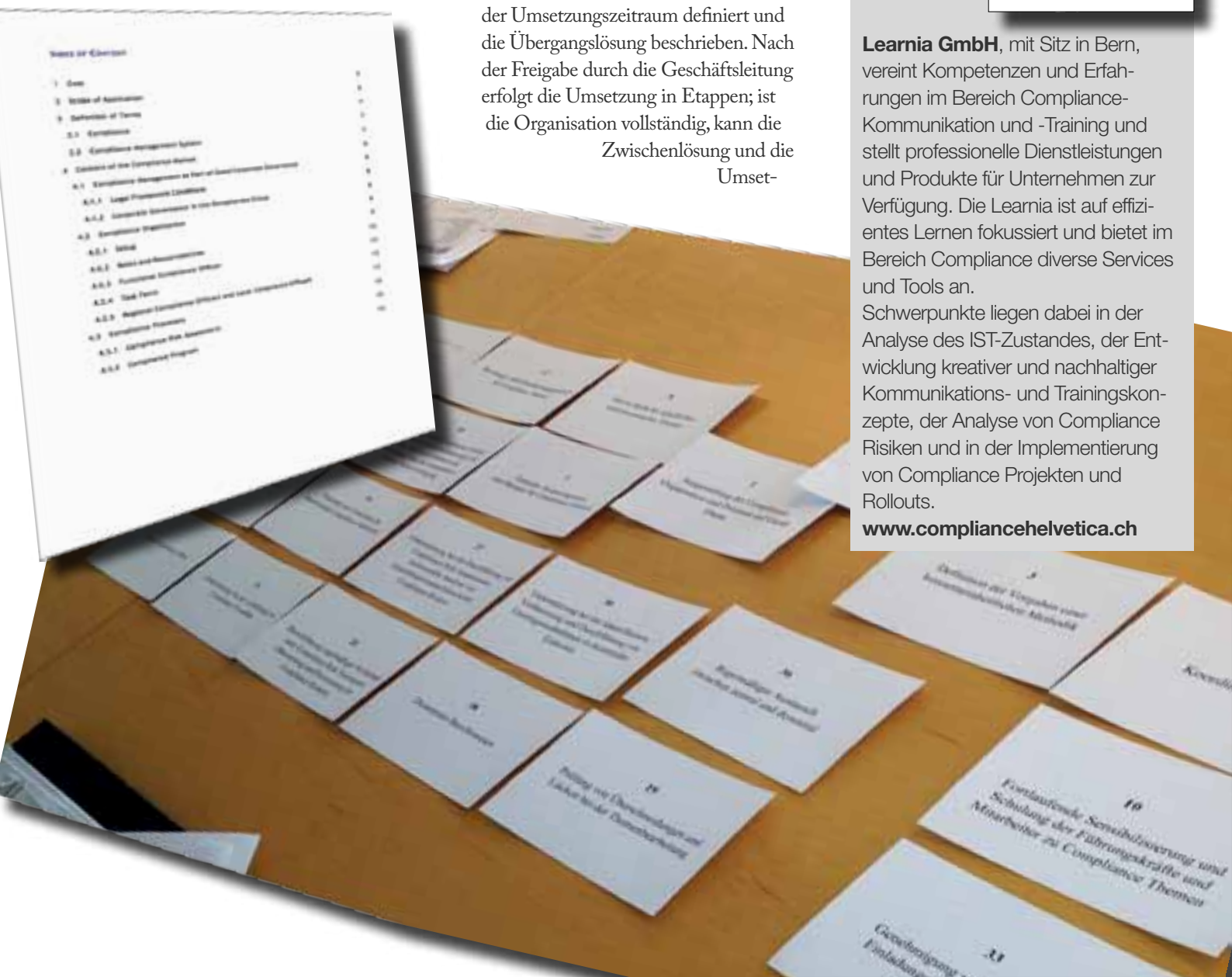
Ein anderes Beispiel ist die Definition von Compliance Meldewegen. In der frühen Phase werden im Compliance Manual die Meldewege für Compliance Verstöße definiert. Zu diesem Zeitpunkt werden die Kollegen von IT, Controlling, Revision, HR und andere wichtige Key-Player mit einbezogen. So kann ein prozessschrittarmer und revisionsicherer Meldeweg unternehmensindividuell entwickelt werden. Auch hier wird eine provisorische Lösung erarbeitet und im Compliance Manual definiert.

Am Ende haben Complianceverantwortliche die Ressourcen ihres Unternehmens optimal genutzt und das Commitment aller Beteiligten frühzeitig eingeholt, und dies bereits vor der eigentlichen Implementierungsphase.

Learnia
for smart learning

Learnia GmbH, mit Sitz in Bern, vereint Kompetenzen und Erfahrungen im Bereich Compliance-Kommunikation und -Training und stellt professionelle Dienstleistungen und Produkte für Unternehmen zur Verfügung. Die Learnia ist auf effizientes Lernen fokussiert und bietet im Bereich Compliance diverse Services und Tools an. Schwerpunkte liegen dabei in der Analyse des IST-Zustandes, der Entwicklung kreativer und nachhaltiger Kommunikations- und Trainingskonzepte, der Analyse von Compliance Risiken und in der Implementierung von Compliance Projekten und Rollouts.

www.compliancehelvetica.ch



Die Integration der „letzten Meile“ in Ihr Outputmanagement

Was bei der Integration von Hybrid- und Onlinepost beachtet werden sollte – eine Entscheidungshilfe

Marc Fiedler

Die IT-Infrastruktur endet bei einigen Unternehmen noch beim Ausgabegerät. Bei klassischer Briefpost ist es der Drucker, an dem das Personal selbst ausdruckt. Anschließend wird gefalzt, kuvertiert und die Post ins Ausgangsfach gelegt, aus dem sie später abgeholt und zur Post gebracht wird. E-Mails werden dann aus dem CRM-System heraus oder im E-Mail-Client verfasst und – hoffentlich – gewissenhaft archiviert. Inzwischen gibt es immer mehr Lösungsanbieter die intensive Zeit- und Kosteneinsparungen versprechen und zugleich den Ausgang vereinheitlichen wollen.

Diese „letzte Meile“ im Outputmanagement stellt einen Engpass im Workflow dar. Für wen ist welcher Dienst am besten geeignet? Dieser Artikel will konkrete Entscheidungshilfe bei der Auswahl des richtigen Anbieters geben.

Hybridpost-, Online-Brief & Co.

Für den konventionellen Briefversand ist der Hybridbrief eine Alternative. Der Brief wird nicht lokal ausgedruckt, sondern digital an einen Dienstleister gesandt, der dann alle Arbeitsschritte vom Ausdruck bis zur Übergabe an den Postdienstleister komplett übernimmt. Das Einsparungspotenzial ist enorm: Betragen die Kosten bei eigener Bearbeitung durch Mitarbeiter oder die Poststelle mit eigenen Hochleistungsdruckern, Falz- und Kuvertiermaschinen etwa ein bis drei Euro pro Brief, reduzieren sich die Kosten bei dem ausgelagerten Prozess auf etwa acht Cent pro Brief. Sind in der Versandlösung über Dienstleister auch andere Ausgangskanäle

integriert und die Kunden sukzessive auf Online-Briefe umgestellt worden, so können bis zu 90 Prozent der Prozesskosten eingespart werden.

Online-Briefe sind in diesem Zusammenhang rein elektronische Briefe, die sich von der klassischen E-Mail in ihrer Verbindlichkeit unterscheiden. Gemeint ist damit die Beweis- und Revisionsicherheit, etwa durch die Verwendung digitaler Unterschriften und Zertifikate. Ähnliche Formate mit verbindlicher Zustellung sind die nicht unumstrittenen Dienste De-Mail und ePostbrief. Hier steht die eindeutige Identifikation von Sender und Empfänger im Vordergrund.

Sie entscheiden, ob Sie als Unternehmen an De-Mail oder dem ePostbrief teilnehmen und sich damit zum Empfang von Dokumenten dieses Formats verpflichten. Auch hier lässt sich die „letzte Meile“ des Outputmanagements durch Integration optimieren. Ist ein

Auf einen Blick

Checkliste für die Auswahl eines Outputmanagement-Systems:

- Die „letzte Meile“ kann sofort integriert werden – ohne Wartezeit oder Projektarbeit.
- Telefonischer Support ist gewährleistet (am besten kostenfrei).
- Das System kommt ohne fremde/neue Hardware aus.
- Die Unterstützung Ihrer Hard- und Software gelingt ohne Anpassungen.
- Das System bildet Kostenstellen ab und ist Multi-User-fähig.
- Sie erhalten auf Wunsch ein digitales Postausgangsbuch.
- Der Hybridbrief umfasst auch Einschreiben.
- Weitgehende Automation, etwa durch Weißtextsteuerung, ist möglich.

vorhandenes IT-System in der Lage normale E-Mails, beweis- und revisionssichere Online-Briefe und auch De-Mails zu versenden, haben Sie keine Medienbrüche und sparen Zeit und Nerven.

Konkrete Anwendungsbeispiele gibt es reichlich und die Stimmen sind zumeist enthusiastisch.

Keine halben Sachen

- Ganzheitliche Lösungen sind mittelfristig wirtschaftlicher

Vor allem sollte auf die nahtlose Integration aller Kanäle innerhalb der „letzten Meile“ und die Integration in die beste-

hende Infrastruktur geachtet werden.

Ein leistungsfähiger Workflow basiert auf konsequenter Organisation

und aufeinander abgestimmten Prozessen mit passenden Schnittstellen. Wird dieser nicht erreicht entstehen Medien-

„Es läuft super. Ich bin sehr zufrieden. Ich habe in so kurzer Zeit schon so viel an Arbeit, Zeit und Stress gespart. Vor allem Ärger mit Papierstaus, Einrichtungszeiten, wenn die Zeit drängt [...].“

Geschäftsführer einer Privatärztlichen Abrechnungsstelle

brüche, die einen oder weitere unnötige Arbeitsschritte nach sich ziehen und den Prozess verlangsamen.

In der IT gelingt dies durch ganzheitliche Ansätze auch vollautomatisch. Als Beispiel sei hier an den Least-Cost-Router erinnert, der ohne aktiven Einsatz seiner Benutzer Kosten spart. Sie sind bei einer Lösung zur „letzten Meile“ Ihres Outputmanagements mit jenen Diensten gut beraten, die einen ganzheitlichen Ansatz verfolgen. Dann müssen Sie nicht mehr selbst Hand anlegen, ganz gleich ob Sie Post-, Online-Briefe, Faxe, E-Mails oder SMS versenden. Eine optimale Lösung bietet Ihnen sämtliche Output-Kanäle voll integriert an. Sie haben für Ihren Kommunikationsausgang eine einheitliche Steuerung und erhalten bei Bedarf genaueste Rückmeldungen über einzelne Schritte des Versands; egal ob Brief, Online-Brief oder De-Mail.

Die Bedienbarkeit der Schnittstelle Mensch-Maschine

Angeboten werden auch Lösungen für Hybrid- und Online-Briefe, die sich unnötig kompliziert gestalten. Hier gilt, wie auch in anderen Bereichen, dass die Bedienung im Verhältnis zur Leistung stehen muss. Die Bedienungsanleitung für einen Toaster ist kürzer gehalten als die Anleitung für komplexere Geräte, etwa eine Mikrowelle. Als einfache Faustregel gilt: Umfasst die Anwender-Dokumentation mehr als 35 Seiten, wird die Implementierung in ein vorhandenes

Systems bis zur täglichen routinierten Nutzung zur Zerreißprobe für Entscheider und Anwender.

Verlassen Sie sich bei der Wahl des richtigen Systems auf Ihr Bauchgefühl. Nach wenigen Testanwendungen sollten Sie beurteilen können, ob das System wirklich selbstklärend ist oder nicht.

Geben Sie die Arbeit aus der Hand, aber behalten Sie die Kontrolle

Für Ihr beweis- und revisionssicheres Archiv bietet sich ein elektronisches Postausgangsbuch an. Ein brauchbares „letzte Meile-System“ liefert Ihnen genaue Daten darüber, wann Briefe an den Zusteller oder Kurzmitteilungen an das SMS-Gateway übergeben wurden. Zudem können Sie auch aus Serienbriefen einzelne Sendungen nach Belieben zurückhalten oder löschen. Wenn Sie einfach die Bedürfnisse Ihrer etablierten Strukturen berücksichtigen, wird Ihr Outputmanagement erfolgreich bis zum Rezipienten verlängert.



Die CONFIDENCE CENTER Information Logistics GmbH mit Sitz in Berlin entwickelt und betreibt Dienste für beweis- und revisionssichere Informationslogistik.

Im schnell wachsenden Markt für Online-Postdienste setzen wir z. B. mit unserem Produkt CONFIDENCE post Maßstäbe für Integration, Prozesskostenoptimierung und Usability. Unsere Kunden versenden Online-Briefe, Hybridbriefe und Einschreiben, Faxe, SMS oder portooptimierte Werbepost direkt vom Arbeitsplatz aus. Unsere Dienste sind meist ohne Investitionskosten sofort einsetzbar. CONFIDENCE CENTER bietet die Infrastrukturtechnologien im ganzheitlichen Ansatz zur Lösung der Herausforderungen des elektronischen Zeitalters.

www.confidencepost.de

HENRICHSENS digitaler Arbeitsplatz der Zukunft:

Informationen finden statt suchen!

David Dirscherl

Wachsende Informationsflut

Im heutigen Informationszeitalter ist die reine Güterproduktion in den Hintergrund gerückt. Erfolgsentscheidend ist vielmehr die Intelligenz, die in ein Gut gesteckt wird. Informationen sind die Grundlage allen Wissens. Sie stecken in den Köpfen der Kollegen, in Geschäftsprozessen und diversen Datenspeichern. Und es werden immer mehr Informationen - via E-Mail, Internet, Telefon und per Post erreichen uns täglich Informationsmassen, die es zu verarbeiten, sortieren und auch wiederzufinden gilt.

Von den real gespeicherten Informationen liegen jedoch rund 90 % in unstrukturierter Form vor, d. h. als gescanntes Dokument, E-Mail, Buchungssatz oder als Twittermeldung. Nur 10 % der benötigten Informationen liegen hingegen in Datenbanken oder operativen Systemen und stehen damit in auswertbarer, strukturierter Form zur Verfügung. Die Konsequenz? Lange Suchzeiten, mangelhafte Informationsversorgung, unzufriedene Mitarbeiter und Kunden. Und es wird noch schlimmer.

Die weltweite Datenflut (Big Data) wird in den nächsten 10 Jahren um das 44-fache steigen – dies prophezeit eine Studie der International Data Corporation. Die größte Flut erwartet uns von extern: aus dem Internet, aus Extranets und Cloudservices. Was das bedeutet? Statt Enterprise Content Management ist in Zukunft ein ganzheitliches Informationsmanagement gefragt.

Die HENRICHSEN AG als führender Lösungslieferant im Bereich Enterprise Content Management und Business Process Management beschäftigt sich schon seit Anfang der 80er Jahre mit der Herausforderung, Daten sicher aufzubewahren. Seinerzeit lag die Herausforderung in der wirtschaftlichen Nutzung begrenzter und sehr, sehr teurer Speicherkapazitäten. Heute dagegen rückt immer stärker die Verfügbarkeit und Verwertung dieser digitalen Informationen in Entscheidungs- und Geschäftsprozessen im Rahmen der Informationslogistik in den Vordergrund.



„Die Wettbewerbsfähigkeit des Mittelstandes hängt immer mehr von der Effizienz der Wissensarbeit und der Servicequalität für die Kunden ab,“ so Fabian Henrichsen, Vorstand der Henrichsen AG. „Die richtigen Informationen in der relevanten Stufe im Geschäftsprozess zur Verfügung zu haben ist dafür der wesentliche Faktor. Höhere Kundenzufriedenheit, gesteigerte Qualität der Entscheidungen und motivierte Mitarbeiter sind das Ergebnis. Das Arbeiten mit unseren smarten Lösungen macht einfach Spaß!“

Informationslogistik: Weg vom Suchen, hin zum Finden.

Die Herausforderung liegt vor allem in der intelligenten Bereitstellung von Informationen. Ziel ist es, Menschen an ihrem Arbeitsplatz genau mit den Informationen zu versorgen, die sie bei ihrer Arbeit benötigen. Dafür werden Daten in einen Kontext gebracht, mit vorhandenem Wissen verknüpft und schließlich rollen- und profilbasiert bereitgestellt. All das spart erheblich Zeit

„Die Wettbewerbsfähigkeit des Mittelstandes hängt immer mehr von der Effizienz der Wissensarbeit und der Servicequalität für die Kunden ab.“

Fabian Henrichsen, Vorstand (Vorsitzender) der HENRICHSEN AG

bei der Suche und dem Management von Informationen. Zudem steigert ein solch komfortables Arbeitsumfeld

erwiesenermaßen die Motivation und damit die Leistung und Innovationskraft der Mitarbeiter.

Mobilität

Auch die Mobilität trägt entscheidend zur Motivation der Mitarbeiter bei. Immer mehr Arbeitnehmer haben den Wunsch, räumlich flexibel arbeiten zu können, um sich den idealen Ort für die zu bewältigende Aufgabe selbst auszusuchen. Mobile Endgeräte wie Smartphones oder Tablets ermöglichen dies.

Soziale Vernetzung

Menschen werden produktiv, wenn ein reger Wissens- und Informationsaustausch möglich ist. Soziale Unternehmensnetzwerke bieten genau das und führen zu einer starken emotionalen Bindung und Motivation und damit zu einer höheren Produktivität und Innovationskraft.

Der digitale Arbeitsplatz der Zukunft

Die intelligente Bereitstellung von Informationen, Mobilität und soziale Vernetzung ergeben zusammen die **einfache Gleichung für den Arbeitsplatz der Zukunft:**

1. Vorhandene Informationen sind die Basis.
2. Um sie effizient nutzen zu können, müssen sie in einen Kontext gebracht,

mit vorhandenem Wissen verknüpft sowie rollen- und profilbasiert kategorisiert werden (= Informationslogistik).

3. Die intelligent bereitgestellten Informationen müssen mobil verfügbar gemacht werden (Mobilität) sowie geteilt und kommentiert werden können (Soziale Vernetzung).

4. Ergebnis ist der digitale Arbeitsplatz der Zukunft, der Motivation, Produktivität und Innovationskraft entscheidend erhöht.

HENRICHSEN
INTERNATIONAL LOGISTICS & ENTERPRISE CONTENT

HENRICHSEN AG - Wir sind Pioniere im Dokumenten- und Enterprise Content Management mit mehr als 20 Jahren Erfahrung in der intelligenten Verknüpfung von Informationen und Prozessen. Wir verstehen die Anforderungen im Mittelstand und haben dies in mehr als 1.800 Projekten persönlich umgesetzt. Unsere Leidenschaft ist der Arbeitsplatz der Zukunft, mit echten Lösungen die Menschen die Arbeit erleichtern und die Produktivität und die Entscheidungsqualität steigern, durch die richtige Information zur richtigen Zeit. Unser Ziel ist es, die Entscheidungsqualität und Produktivität der Wissensarbeit bei unseren Kunden zu erhöhen. Unter der Vision Informationslogistik und unserem Mantra „weg vom Suchen, hin zum Finden“ liefern wir unseren Kunden alles aus einer Hand: von der Beratung über die Implementierung bis hin zur langfristigen Betreuung. Dabei beschäftigen wir uns intensiv mit dem digitalen Arbeitsplatz der Zukunft. 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 6 Standorten erkennen die relevanten IT-Trends und wissen, auf welche Technologien und Lösungen sich mittelständische Unternehmen vorbereiten müssen.

www.henrichsen.de



Vielfältige Kombination von Add-Ons ergibt ein Big Picture leistungsfähigerer SAP-Systeme

Patrick Opatschek

Die Kundenkommunikation wird sich in den kommenden Jahren rapide verändern. Geschwindigkeit und Datenverfügbarkeit werden immer stärker zum Wettbewerbsfaktor. Für SAP-Anwender heißt dies: Sie müssen ihre Systeme schnell, einfach und kostengünstig auf die neuen Anforderungen vorbereiten. Möglich wird dies durch die Add-Ons der FIS GmbH – vergleichsweise kleine Lösungen, mit denen SAP-Prozesse noch komfortabler, schneller, effizienter und sicherer werden und die gleichzeitig die Datenqualität erhöhen.


SAP mit geringem Aufwand schneller und effizienter machen

Mit ihren „Smart Products“ liefert die FIS GmbH Add-Ons für SAP aus, die so weit wie möglich im SAP-Standard laufen. Gleichzeitig sind sie flexibel und sehr schnell an spezielle Kundenanforderungen anpassbar. Die Smart Products ergänzen das SAP-Standardzenario und bieten Lösungen für das Dokumentenmanagement und für die Massendatenpflege nahezu aller SAP-Stammdaten. Es gibt Erweiterungen für das SAP Human Capital Management, speziell auch aus Revisionssicht, und ein Enterprise Application Integration Tool (EAI) für alle denkbaren Partner- und Schnittstellenanbindungen. Hinzu kommen eine leistungsfähige Shoplösung für den Vertrieb im Internet und eine CRM-Lösung zur Optimierung der Geschäftsprozesse im Kundenbeziehungsmanagement. FIS ermöglicht dabei auch den mobilen Zugriff auf seine Lösungen per Smartphone.

Elektronische Kommunikation durch EAI

Mit den FIS Add-Ons lässt sich die Kommunikation mit Lieferanten und Kunden im SAP-Umfeld elektronisch ausgestalten. Die Produktfamilie der FIS unterstützt SAP-Anwender bei allen Integrations- und Kommunikationsprozessen im Rahmen der EAI. So kann ein Unternehmen Geschäftspartner und unterschiedliche Anwendungssysteme in seine Prozesse einbeziehen, seien es Kunden- oder Lieferantenanbindung oder die Integration von Drittsystemen wie Mobile-/Shoplösungen. Drehscheibe ist eine EDI-Plattform, die zwischen diversen Formaten vermittelt. Hierfür steht mit *FIS/xee*® eine eigene Lösung zur Verfügung, hinzu kommen *SAP/PI* und die *FIS/adapter*®.

Für den häufigen Fall, dass nicht alle Geschäftspartner ihre Dokumente auf elektronischem Weg einschicken, bietet FIS das Add-On *FIS/edc*® und die OCR-Software FCI. Sie sorgen durch eine Digitalisierung für eine Verschlan-
kung der Prozesse. FCI verwandelt Papier- in elektronische Dokumente, ob Bestellungen, Preislisten, Lieferscheine oder Rechnungen. Deren Inhalte werden mit internen Daten verglichen; Abweichungen (und auch als „korrekt“ erkannte Rechnungen etc.) direkt in einem der *FIS/edc*®-Monitore angezeigt. Die Vorteile dabei: Es gibt nur noch einen Eingangskanal. Die unternehmerischen Steuerungseinheiten Einkauf, Vertrieb und Rechnungswesen haben zentralen



Zugriff auf SAP bzw. *FIS/edc*®, anstatt Papierdokumente im ganzen Betrieb verteilt verwalten zu müssen. Über das automatisierte Matching eingehender Informationen mit den Stammdaten entfällt außerdem der aufwändige, manuelle Datenabgleich. Für das Korrigieren eventuell fehlerhaft erkannter Daten stehen Validierungsmasken zur Verfügung.

Stammdatenqualität erhöhen

Dieser elektronische Abgleich externer und interner Daten funktioniert umso reibungsloser, je höher die Qualität der Stammdaten ist. Für die Optimierung der Datenbasis hat die FIS mit *FIS/mpm*® ein weiteres Werkzeug entwickelt. Denn eine wesentliche Ursache niedriger

Datenqualität liegt in der zentralen Anlage und Pflege von Stammdaten im ERP-System. Diese ist sowohl fehleranfällig als auch unständig. Bei

der dezentralen Anlage und Pflege von Daten mit *FIS/mpm*® hingegen lassen sich SAP-Datensätze nach frei wählbaren Kriterien extrahieren und für die Bearbeitung, Auswertung oder Löschung in einem gesonderten Datenraum in SAP bereitstellen. Die neu angelegten oder überarbeiteten Daten überträgt die FIS-Software anschließend wieder zurück in die Standard-SAP-Tabellen. Der operative SAP-Betrieb ist durch diese ausgelagerte Bearbeitung nicht beeinträchtigt.

Um die Stammdatenpflege weiter zu automatisieren, bietet sich exem-

plarisch eine Verzahnung des *FIS/edc*®-Rechnungsmonitors, der Lösung für die fachlich-inhaltliche Nachbearbeitung von Eingangsrechnungen, mit *FIS/mpm*® an. Der Mehrwert für den Anwender bei dieser Lösung: Er kann künftig jeden Eingangskanal nutzen, um Dokumente in das SAP-System zu transferieren und dort die entsprechenden Prozesse zu bedienen. Modifikationsfrei und ohne manuelles Zutun werden neue Informationen aus den Eingangsdokumenten erkannt, mit SAP abgeglichen und die Stammdaten im Bedarfsfall automatisch aktualisiert. Durch die Verzahnung der FIS-Module werden Geschäftsprozesse somit nicht mehr durch fehlende bzw. falsche Stammdaten unterbrochen.

So gelingt es mit den FIS Add-Ons im Zusammenspiel, Prozesse in SAP zu beschleunigen sowie komfortabler, sicherer und effizienter zu machen.

So gelingt es im Zusammenspiel mit den FIS Add-Ons Prozesse in SAP zu beschleunigen sowie

komfortabler, sicherer und effizienter zu machen. Dies wiederum führt zu schnellen und fundierten Entscheidungen auf Basis effizienter Prozesse, ermöglicht durch eine hohe Datenqualität. Dirk Schneider, Head of Sales der Business Unit Smart Products bei der FIS GmbH: „Durch die Verzahnung unserer Smart Products ermöglichen wir ein prozessbezogenes Zusammenarbeiten in SAP. Aus verschiedenen Einzelschritten ergibt sich somit ein „Big Picture“ für ein besseres Arbeiten in SAP. So können sich Anwender noch besser um ihr Kerngeschäft kümmern.“



Die **FIS Informationssysteme und Consulting GmbH** ist ein dynamisch wachsendes, unabhängiges Unternehmen mit rund 500 Mitarbeiter/innen, das seinen Schwerpunkt in SAP-Projekten hat. Das SAP Full-Service-Haus konzentriert sich als international tätiger SAP Gold Partner auf die Branchen „Industrie“ und „Technischer Großhandel“. FIS entwickelt moderne und effiziente Lösungen, die sowohl eigenständig eingesetzt werden können als auch die SAP-Standard-Softwareprodukte sinnvoll ergänzen. In der Tochtergesellschaft FIS-ASP betreiben und administrieren mehr als 70 Spezialisten die SAP-Systeme von Kunden in eigenen Rechenzentren in Süddeutschland, welche nach modernsten Standards ausgestattet sind.

www.fis-gmbh.de

BPM als Wissensbasis für EIM

Business Process Management als Wissensbasis für Enterprise Informationmanagement

Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner

Business Process Management (BPM) ist nach wie vor ein aktuelles strategisches Top-Thema, mit dem sich zurzeit viele Organisationen beschäftigen. Häufig wird BPM gerade aus IT-Lösungsanbietersicht auf die IT-gestützte Gestaltung transparenter und effizienter Geschäftsprozesse reduziert. Dies geschieht allerdings häufig in Verbindung mit dem Hinweis auf rein funktionsbereichsbezogene IT-Applikationen wie Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung, Einkauf oder Fertigung. Hier tritt der Begriff „Geschäftsprozesse“ dann allerdings gar nicht in Erscheinung. Diese Reduzierung ist auch unzulässig.

Beispielsweise ist BPM nach der EABPM (European Association for Business Process Management) definiert als ein systematischer Ansatz, um sowohl automatisierte als auch nicht automatisierte Prozesse zu erfassen, zu gestalten, auszuführen, zu dokumentieren, zu messen, zu überwachen und zu verbessern um damit die mit der Unternehmensstrategie abgestimmten Prozessziele zu erreichen. Diese Definition eines „Prozessorientierten Ansatzes“ lässt sich aus übergeordneter Sicht noch um folgende Anforderungen ergänzen.

BPM muss **Umfassend – Ganzheitlich – Durchgängig – Integriert** konzipiert und durchgeführt werden. Dieser allgemeine Anspruch lässt sich

Diese Prozessperspektiven müssen miteinander im Gleichgewicht stehen, um beispielsweise über ein Balance-Score-Card-System (BSC) gemessen zu werden.

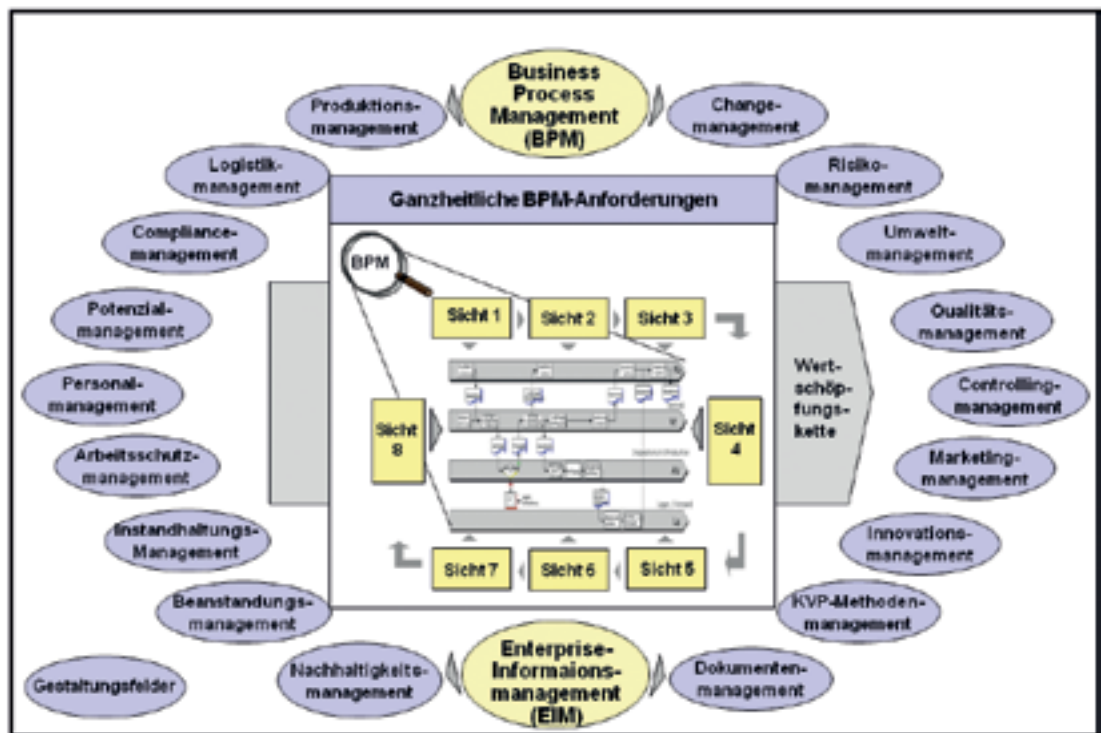


Abb. 1: Ganzheitliche BPM- und EIM-Gestaltungssichten

durch Modelle sehr anschaulich präzisieren. „Umfassend“ bezieht sich auf die Abdeckung der Strategie-, Handlungs- und Zielperspektiven einer Organisation in Bezug auf:

Kundenorientierung – Mitarbeiterorientierung – Prozessorientierung – Erfolgsorientierung.

„Ganzheitlich“ bedeutet aus systemischer Sicht, dass der in der oben genannten EABPM-Definition beschriebene „Prozessorientierte Ansatz“ über das MITO-Modell (bestehend aus Management-, Input-, Transformations- und Output-Segment) im Regelkreis sinne umgesetzt wird. Hierbei müssen alle Teil-Systeme zielführend miteinander in Verbindung stehen.

Die Durchgängigkeit bezieht sich auf eine durchgängige Betrachtung über alle Hierarchieebenen in einer Organisation, angefangen bei einem strategischen Management über die taktische, dispositive bis zur operativen Ebene. Dies geschieht ebenfalls in Form kybernetischer Regelkreise immer mit dem Feedback an die nächst höhere Ebene.

„Integriert“ bezieht sich auf die Einbeziehung aller BPM-Gestaltungssichten auf eine standardisierte Prozessbeschreibung, wie sie beispielsweise in der in Abbildung 1 gezeigten Swimlane-Darstellung vorgegeben ist. Die dort genannten BPM-Gestaltungsfelder müssen in Bezug auf die Anforderungen, Ziele, Maßnahmen, Kennzahlen, Reviews u. a. kontextbezogen auf diese vorgegebene Prozessstruktur rollenbasiert zugeordnet werden. Das Risiko, dass sich hierbei eine hohe BPM-Komplexität für den Anwender entsteht, die er nicht mehr überschaubar ist, wird über die

dem Weg zur lernenden Organisation unterstützt.

BPM-Balance

Der Grundsatz der Gleichgewichtigkeit bei der BPM-Entwicklung wurde einleitend schon genannt. Dieser Grundsatz gilt für alle in Abbildung 1 genannten Managementsysteme. Die übergeordneten Organisationsgestaltungsfelder in den drei Dimensionen „Mensch, Organisation, Technik“ gelten übergeordnet auch für das Business Process Management mit seinen ganzen genannten Gestaltungssichten. Jede einzelne Sicht muß für sich mit den drei Dimensionen untereinander in einer Balance stehen. Vereinfacht lässt sich diese BPM-Balance auch in hard- und softfactsbezogene BPM-Komponenten unterteilen. Diese Gleichgewichtsforderung ist eine der wichtigsten Prinzipien für ein funktionierendes BPM. Softfactsbezogen steht

bekannte Führungsschwächen, wie beispielsweise kein Feedback geben, Kritik und Konfliktgesprächen ausweichen, Entscheidungen aufschieben oder nicht zu delegieren zu vermeiden. Organisations- und Prozessveränderungen sind im Sinne von Changemanagement nur dann erfolgreich, wenn es der Führungskraft gelingt, die Mitarbeiter in die Veränderungsprozesse mit einzubinden und ihnen die Spielräume gibt, eigenverantwortlich zu wirken.

Dabei sind die BPM-Hardfacts nicht zu vergessen, weil Sie ebenfalls absolut notwendig sind. Eindeutig beschriebene Prozesse mit transparenten Prozessbeschreibungen, Anweisungen und Kennzahlen geben den Mitarbeitern die Orientierung, wie die Organisation abläuft. Klare Aussagen über die vorhandene Aufbau- und Ablauforganisation mit Verantwortlich- und Zuständigkeiten reduzieren Schnittstellenprobleme und

Diskussionen. Auch hier ist es wieder wichtig, den Kontextbezug zum Prozess klar herauszustellen. Damit wird auch der Bezugspunkt zur dritten Gestaltungsdimension d. h. der Technik, insbesondere der IT-Technik, vorgegeben. Prozesse folgen der Strategie, die IT folgt den Prozessen. Dieser seit vielen Jahren bekannte, aber auch seit vielen Jahren immer wieder verletzte Gestaltungsgrundsatz muss als Unterstützungssystem die Führungs- und Leistungssysteme wie in Abbildung 2 beschrieben wirkungsvoll ergänzen.

Im Mittelpunkt der drei Gestaltungsdimensionen steht das MITO-Modell mit der Durchsetzung des prozessorientierten Ansatzes. Das Enterprise Information Management (EIM) muss dafür sorgen, dass eine ganzheitliche Verwaltung aller Informationen in Unternehmen unabhängig von Ort, Nutzer, Autor, Erstellung, Anwendern, Format, Device und Zeit gewährleistet ist. Mit der Durchführung der Geschäftsprozesse ist immer auch

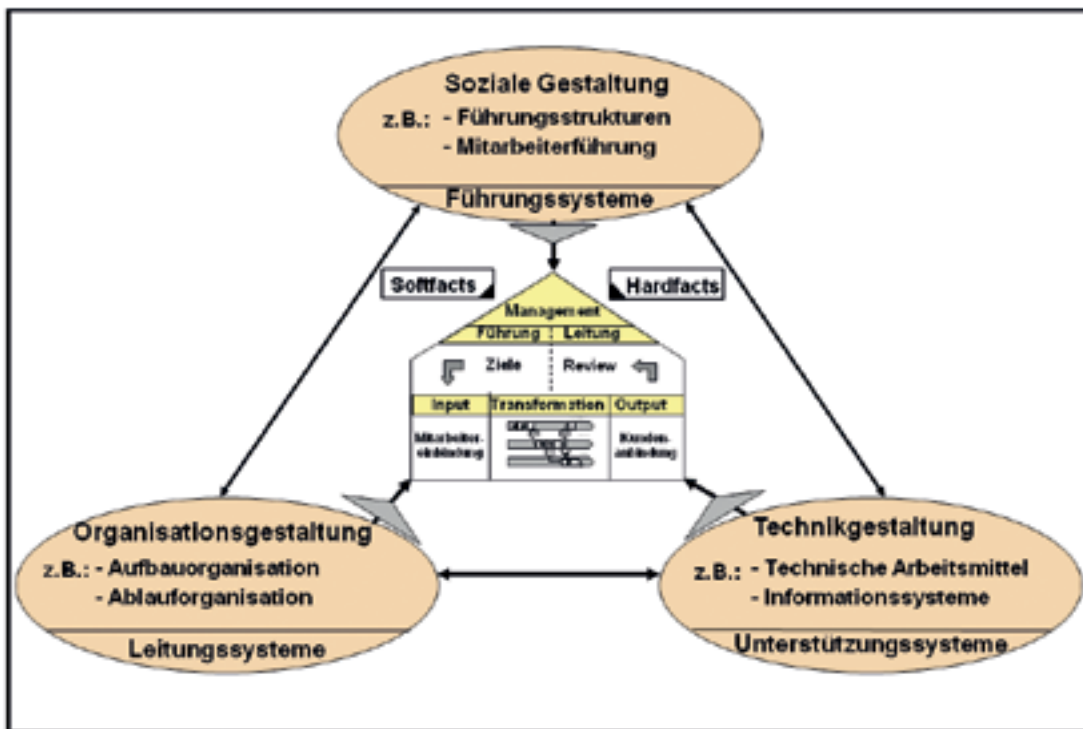


Abb. 2: Grundsatz der Gleichgewichtigkeit bei der Business Process Management (BPM)-Entwicklung

grafische Darstellung reduziert. Über die Swimlane-Darstellung wird eine sachlich und zeitlich saubere Prozessabbildung vorgenommen, die durch standardisierte Prozessbeschreibungen noch transparenter wird. Durch die integrierte Gestaltung besteht dann die große Chance der Schaffung einer organisationalen Wissensbasis, die alle Prozessbeteiligten auf

die Führungskultur und das Führungsverhalten im Mittelpunkt. Die Führungskräfte müssen mit ihrer gebündelten Kernkompetenz ihre Mitarbeiter so führen, dass sie qualifiziert und motiviert selbstständig in ihren Prozessen agieren. Dazu ist viel Überzeugungsarbeit zu leisten, es sind Barrieren abzubauen und Widerstände zu bekämpfen. Dabei sind

eine Dokumentenerstellung in Papier-, Fax- oder elektrischer Form verbunden. Dies geht einher mit der Dokumentengestaltung und Verwaltung und typischen Aktivitäten, wie Einpflegen von Daten, Versenden von Daten, Sammeln von Daten, Archivieren von Daten. Aus Studien ist bekannt, dass Büro- oder Wissensarbeiter fast die Hälfte ihrer Arbeitszeit damit verbinden, Dokumente zu suchen, zu archivieren, sie zusammenzuführen und sie zu bearbeiten. Je mehr Aufwand dabei betrieben werden muss, umso länger wird die Durchlaufzeit bei der Auftragsbearbeitung. BPM ist damit der ideale Bezugspunkt und die Wissensbasis für die EIM-Entwicklung und -Implementierung.

Systematischer Methodeneinsatz

Gefordert wird aber auch eine Methodenkompetenz von den Führungskräften, um die Hard- und Softfacts-Balancenforderungen bei der BPM-Gestaltung zu erreichen. Hier bietet das MITO-Methoden-Tool als standardisierter Werkzeugkasten eine wertvolle Unterstützung. Innerhalb einer Organisation werden durch eine einheitliche Vorgehensweise alle Beteiligten systematisch qualifiziert. Das MITO-Methoden-Tool mit einer standardisierten Methodensammlung wird im Rahmen einer übergeordneten Vorgehensweise zur Problemlösung in Organisationen, Projekten und Prozessen bestehend aus den vier Phasen:

1. Analyse
2. Diagnose
3. Therapie
4. Evaluierung

eingesetzt, um den Anwendern tool-gestützt eine hohe Methoden- und Entscheidungskompetenz zu bieten, die es ihnen ermöglicht, ihre Potenziale zielführend bei der Erledigung ihrer Führungs- und Fachaufgaben zu nutzen. Abbildung 3 zeigt das MITO-Methodenspektrum mit einer ganzen Anzahl von Anwendungsfeldern.

Das MITO-Methoden-Tool bietet über die miteinander verknüpften Management-, QM- und KVP-Methoden softwaregestützt eine umfassende Methoden- und Wissensplattform für eine einfache, verschwendungsfreie und nachhaltige Problemlösungsumsetzung für viele Prozess- und Projektaufgabenstellungen. Beispielsweise bei der Einführung Integrierter Managementsysteme, der Personalentwicklung oder der Energieeffizienzverbesserung. MITO ist branchen- und produktunabhängig.

Zusammenfassung

Der ganzheitliche BPM-Modell-Ansatz stellt innerhalb der übergeordneten drei Gestaltungsdimensionen „Mensch, Technik, Organisation“ die für den Erfolg notwendige Balance zwischen harten und weichen BPM-Implementierungsfaktoren sowie den weichen

Tool für die strategiekonforme Prozessausrichtung und ganzheitliche Prozessoptimierung eine große Anzahl von hard- und softwarebezogenen Lösungstemplates zur Verfügung. Als Ergebnis der MITO-gestützten Prozessanalysen und Prozessdiagnosen ergibt sich eine vernetzte Handlungsanleitung, die die zielführende BPM-Maßnahmenumsetzung ermöglicht.

Vorteile des MITO-Methoden-Tool-Einsatzes sind beispielsweise:

- Sofortige Methodenkompetenzverfügbarkeit
- Flexible Anwendung der Methoden
- Transparentes Vorgehen
- Lückenlose Dokumentation des Problemlösungsprozesses
- Ganzheitliche Systembetrachtung
- Geschlossener Regelkreis-Lösungszyklus

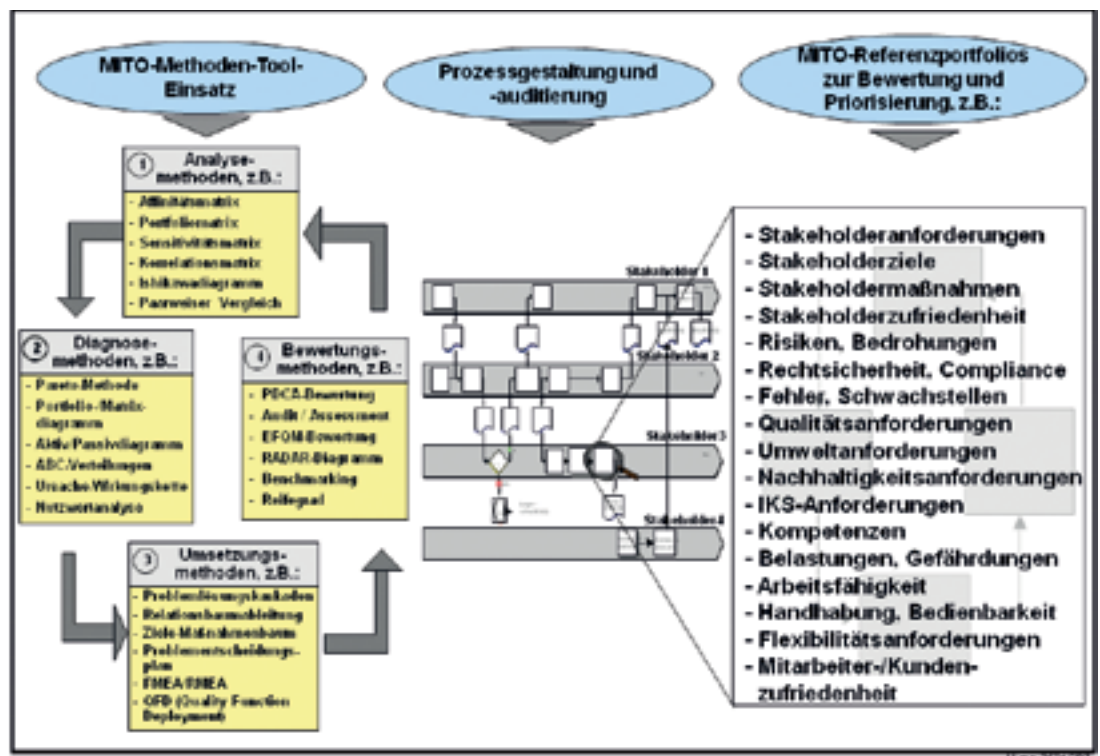


Abb. 3: MITO®-Methoden-Tool-Anwendungsbereiche

Führungs- und harten Leitungsfaktoren bei der BPM-Umsetzung her. Für die Prozessdurchführung und -optimierung ist es nötig, viele technologische, ökologische, soziale und ökonomische Aspekte, Standards und Anforderungssichten methodisch zu integrieren und geeignete IT-Applikationen anforderungsgerecht bereitzustellen. Als Hilfestellung für die Anwender stellt das MITO-Methoden-

- Offen und konfigurierbar für unterschiedlichste Anwendungen

EIM liefert hierzu eine wichtige Hilfestellung. Durch die Transparenz und schnelle Verfügbarkeit von Informationen wird eine Verbindlichkeit bei der Kommunikation geschaffen, die die Prozessbeteiligten in die Prozessgestaltung integriert und dadurch motiviert.



The Quality Group

Die hier für vorgegebene Meta-Wissensstruktur resultiert aus SYCAT-Organisationsprozessdarstellung, heute weltweit als Swimlane bezeichnet. Diese Struktur findet bei allen Analyse-, Modellierungs-, Gestaltungs- und Dokumentationsaktivitäten aus unterschiedlichsten Aufgabensichten bei der Anforderungs-, Ziel-, Maßnahmen- und Controllingfestlegung und -umsetzung durchgängig Anwendung. Die Swimlane-Darstellung ermöglicht als Metawissensstruktur eine umfassende Transparenz über Wissensarten, Wissensbereiche, Wissensträger, Wissensaufgaben, Wissensinhalte, Wisensanforderungen, Wissensziele, usw. aus ganz unterschiedlichsten Betrachtungssichten aber immer kontextbezogen.

Zur Person

Innerhalb der letzten 20 Jahre veröffentlichte **Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner** Beiträge in über 500 Zeitschriften und schrieb mehr als 16 Grundlagenwerke zum Thema Organisations- und Prozessgestaltung sowie Wissensmanagement. Seit 2007 hat Professor Binner das MITO-Modell als Organisationsentwicklungs-Meta-Modell entwickelt, das als Ordnungsrahmen die Umsetzung der Prozessorientierung in den Organisationen durch die Realisierung des in vielen aktuellen Regelwerken geforderten prozessorientierten Ansatzes zusammen mit dem MITO-Methoden-Tool unterstützt. Von 1999 bis 2003 war Prof. Dr.-Ing. Binner Präsident des REFA e.V. Seit September 2007 ist Prof. Dr. Hartmut F. Binner der geschäftsführende Vorstandsvorsitzende der Gesellschaft für Organisation (gfo).
www.prof-binner-akademie.de

WANTED

Wir suchen motivierte Verstärkung für die Bereiche

- Sales Account Management
- Tele Sales
- Software Consulting/Beratung
- Software Entwicklung (Java)

Weitere Informationen sowie unsere aktuellen Stellenangebote finden Sie unter www.tqg.de/jobs.



Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!



Drei Fragen an...

...Stefan Wirkus

Protokollschnellzeichner und Scribble-Speaker

Redaktion: Sie sind Moderator und Schnellzeichner – und agieren bei Tagungen als Protokollzeichner. Was bitte ist das?

Wirkus: Das werde ich oft gefragt! Die wenigsten können sich darunter was vorstellen – obwohl es eine tolle Sache ist und immer beliebter wird: Ich bin sehr fix darin, wenn es darum geht, simultan Inhalte und Ergebnisse einer Tagung in Illustrationen festzuhalten. Das funktioniert auch bei komplexen oder branchenspezifischen Themen. Dabei profitiere ich von meinen gelernten Berufen, denn ursprünglich bin ich ja Bankkaufmann und habe Kommunikationsdesign studiert. Die entstandenen Schnellzeichnungen zeige ich am Ende der Veranstaltung in einem Vortrag. Für die Zuschauer ist das ein besonderer Abschluss

und wirkt noch lange nach, frei nach meinem Motto: „Bilder sagen mehr als 1000 Zahlen!“

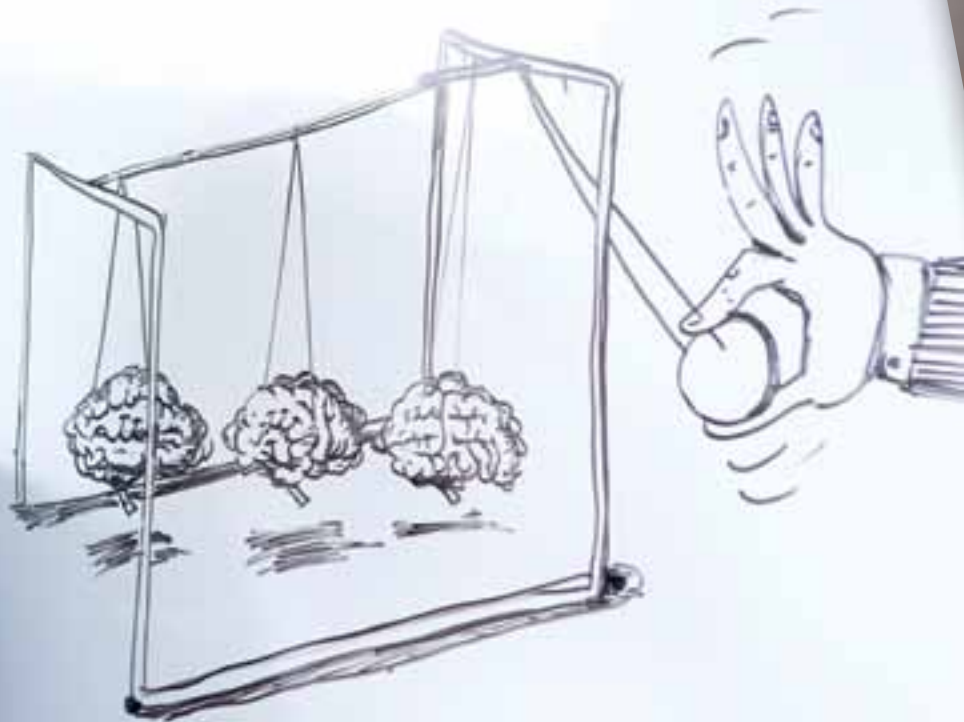
Redaktion: Sie zeichnen mit traditionellem Zeichenmaterial wie Papier und Stift – aber auch auf dem iPad. Was bevorzugen Sie?

Wirkus: Eigentlich mag ich das Zeichnen auf Papier ja lieber, es ist sinnlicher. Aber das iPad ist auch ein großartiges Zeichengerät: Hier habe ich die ganze Zeichenschatulle, alle Farben und Techniken immer dabei. Parallel kann das Publikum die Entstehung einer Schnellzeichnung via Monitor mitverfolgen. Und das fertige Bild ist ruckzuck vielfältigt oder verschickt. Faszinierende Möglichkeiten im Vergleich zu Block und Stift!

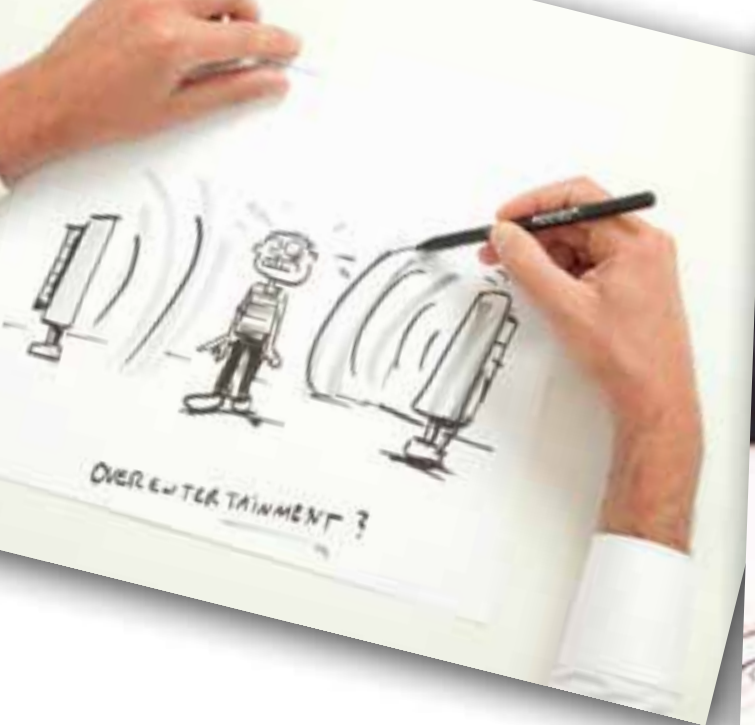
Redaktion: Sie sind 2012 auf der Frankfurter Buchmesse mit dem Deutschen Cartoonpreis ausgezeichnet worden.

Was hat sich dadurch für Sie verändert?
Wirkus: Ich war völlig perplex, welche starken Auswirkungen Fernsehpräsenz hat: Die Tagesschau und diverse Sendungen haben ja über mich als Preisträger berichtet. Das freute mich; gleichzeitig ist es wunderbar, dass das Zeichnen als Beruf dadurch noch mal besondere Wertschätzung erfährt. Es ist nämlich ein ausgesprochen schöner Beruf!

Redaktion: Vielen Dank!



EIM...
ein Denkanstoß, der wirkt



Zur Person

Papier und Stift, mehr braucht er nicht, um seine Zuschauer zu begeistern: Der Schnellzeichner und Cartoonist **Stefan Wirkus** aus Hamburg bringt in rasantem Tempo Bilder aufs Papier. Schon als Kind bewunderte er den Schnellzeichner Oskar aus „Dalli Dalli“. Wirkus machte eine Ausbildung zum Bankkaufmann und absolvierte ein Studium zum Diplom-Kommunikationsdesigner. Beide Berufe bieten neben Ideenreichtum, einer schnellen Auffassungsgabe und der Fähigkeit zuzuspitzen, die Voraussetzungen für seinen heutigen Beruf: Als Moderator ist er in Deutschland der Einzige, der seine Ankündigungen wirkungsvoll live illustriert und als Protokollzeichner protokolliert er die Tagungsergebnisse simultan mit. www.wirkus-wirkt.de



Prozesse im SAP-Umfeld ganzheitlich managen

Mit MID und Innovator die Komplexität von SAP-Projekten beherrschen

Ralf Wilhelm

Um mit der Markt- und Geschäftsentwicklung Schritt zu halten, müssen moderne IT-Systeme kontinuierlich optimiert, angepasst und erweitert werden. Im Laufe der Zeit entsteht so eine schwer überschaubare und kaum beherrschbare IT-Landschaft. Die Komplexität gewachsener SAP-Landschaften zu reduzieren, ist daher ein Hauptanliegen von SAP-Bestandskunden. Sie tragen diese Forderung über die Deutsche SAP Anwendergemeinschaft regelmäßig an SAP heran.

Die Komplexität beim Betrieb und der Anpassung von SAP-Systemen sowie in SAP-Projekten zeigt sich besonders in der Umsetzung fachlicher Anforderungen. SAP bietet technologisch meist viele Möglichkeiten, fachliche Anforderungen umzusetzen. Dazu kommen aktuelle Trends und Weiterentwicklungen wie In-Memory Computing (HANA) und Mobility.

Die Fachbereiche und auch die IT selbst verlieren hierbei immer mehr

den Überblick über die eingesetzte SAP-Landschaft. Die Verbindung vom Stakeholder und seinen Anforderungen über die Prozesse bis zur konkreten technologischen Umsetzung geht oft verloren. Da auch SAP dies erkannt hat, entstehen immer mehr Analysewerkzeuge für bestehende SAP-Systeme. Diese Lösungen fokussieren jedoch meist nur eine konkrete technologische Basis und betrachten die bestehende Landschaft nur retrospektiv. Sie wirken nicht bei der Pflege und Weiterentwicklung der aktuellen Systemlandschaft mit. Insbesondere bieten diese Werkzeuge keine Unterstützung bei der Entscheidung, welche Prozesse wie umzusetzen sind.

Genau hier setzt MID GmbH mit einer ganzheitlichen prozessorientierten Lösung an. Die SAP-Integration von Innovator ermöglicht einen Überblick über Anforderungen, Prozesse und Applikationslandschaft in einem zentralen Modell. Dies erleichtert Wartung, Pflege und Weiterentwicklung und stellt die Basis für ein erfolgreiches Änderungs-

management bzw. Lifecycle Management (Abb.).

Entstanden ist die Innovator SAP-Integration auf Wunsch mehrerer MID-Kunden. Sie benötigen eine durchgängige Lösung für Ihr SAP Lifecycle-Management, die ihre SAP spezifischen Anforderungen im Modellierungswerkzeug Innovator for Business Analyst abbildet. Die MID SAP-Integration berücksichtigt außerdem die Befunde des DSAG Arbeitskreises Geschäftsprozessmanagement, dem der Autor seit seiner Gründung angehört. Beginnend mit der fachlichen Anforderungsanalyse, Prozessanalyse und Prozessmodellierung hilft Innovator bei der Entscheidungsfindung, welche Anforderungen und Prozesse umzusetzen sind. Er unterstützt dabei sowohl bei der Neueinführung eines SAP-Systems oder einzelner SAP- oder Non-SAP-Module, als auch bei der Anpassung



Abb: Innovator SAP Lifecycle Management: Vom Geschäftsprozess zur effizienten und effektiven SAP Anwendung

und Erweiterung eines bestehenden SAP-Systems im laufenden Betrieb.

Sobald die Prozesse, die umgesetzt werden sollen, identifiziert sind, erfolgt die technologische Betrachtung. Mit der Innovator SAP-Integration werden die Umsetzungsvarianten anhand von Modellen visualisiert, dann im Prozesskontext bewertet und „per Knopfdruck“ in MS Excel exportiert. Dort stehen sie für übersichtliche grafische Auswertungen zur Verfügung und können so auch vom Management für die Entscheidungsfindung genutzt werden. Auch neue Lösungsvarianten können jederzeit modelliert und „auf Knopfdruck“ in die vorhandene Auswertung integriert werden.

Je nach gewählter Technologie werden die Prozesse nun in Innovator weiter verfeinert. Dies kann zum Beispiel eine serviceorientierte Prozessumsetzung sein, welche in BPMN modelliert wird, oder eine komplette ABAP-Eigenentwicklung, welche mit der entsprechenden Domain Specific Language in UML modelliert wird. Die im Modell enthaltenen Informationen werden über Konnektoren an die SAP-Entwicklungssysteme übertragen.



Gleichzeitig mit den Fachprozessen und ihrer technologischen Umsetzung erstellt der Fachbereich die fachlichen Testmodelle. Diese bilden die Grundlage zur automatischen Generierung von Testfällen, welche zum Beispiel im HP Quality Center abgearbeitet werden.

Durch die Integration mit dem SAP Solution Manager können von SAP

Modellgetriebenes SAP Lifecycle

Management mit Innovator und SAP Solution Manager

Mit der MID SAP Integration und dem darin integrierten SAP Solution Manager Plug-in als Erweiterung von Innovator for Business Analysts und der MID Modellierungsmethodik für SAP (M³SAP) bietet MID eine effiziente Entscheidungs- und Implementierungsunterstützung im Lifecycle Management von SAP Lösungen. Anhand der Visualisierung von Prozessen aus dem SAP Solution Manager als BPMN 2.0 Prozessmodelle können SAP Standardprozesse und kundenindividuelle Geschäftsprozesse gegenübergestellt werden. Die erzeugten Modelle sind Ausgangsbasis für nachgelagerte Entwicklungsschritte.

Reale Geschäftsprozessoptimierung

Neben einer im Werkzeug integrierten Prozesskostenrechnung entwickelte MID in Kooperation mit einer Gruppe von Wirtschaftsinformatikern um den Konstanzer Professor Dr. Michael Grütz ein Plug-in zur „realen Optimierung“. Es ermöglicht die Deckungsbeitragsbetrachtung verschiedener Prozessvarianten. So können die effizientesten Prozessvarianten mathematisch ermittelt werden. Damit wird die Wirkung jeder einzelnen Änderung auf das Gesamtgefüge und die Prozesskosten messbar.

vordefinierte Standardprozesse zum Prozessvergleich herangezogen werden. Alle verwendeten Transaktionen werden erkannt, in Innovator übertragen und können dort in die Prozessmodelle eingefügt werden.

Alle wesentlichen Informationen von den Anforderungen der Stakeholder über die Prozesse bis zur konkret eingesetzten Technologie können in Innovator gebündelt werden. Darüber hinaus kann jederzeit aus Innovator heraus eine vollständige Dokumentation generiert werden. Dies schafft eine durchgängige Transparenz, von der nicht nur die Auditsicherheit und die Compliance profitieren, sondern das gesamte SAP Lifecycle Management. Fachbereich, Entwicklung und Management werden bei der Entscheidungsfindung wirkungsvoll unterstützt und können getroffene Entscheidungen jederzeit eindrucksvoll belegen. Mit der vollständigen, technologieübergreifenden Informationssammlung in Innovator können SAP-Entwicklungssysteme direkt befüllt und Testfälle generiert werden. Die ständige Weiterentwicklung und notwendige Technologiesprünge sind so auch für komplexe SAP-Systeme planungssicher realisierbar.



MID – The Modeling Company

Das zentrale Modell als Referenz für ein wirkungsvolles Geschäftsprozessmanagement im Unternehmen und große Projekte in der IT stehen im Fokus des Teams der MID GmbH. Deutsche Top-Unternehmen und Behörden setzen auf die Produkte, das Know-how und die Unterstützung von MID. Mehr als 100 Spezialisten setzen die Vision in die Tat um, mit konkreten Anforderungen an Prozesse und Produkte effiziente und effektive IT-Systeme zu realisieren, und dies seit über 30 Jahren. Prozesse werden in den Standardnotationen BPMN 2 oder UML 2 erfasst und können nahtlos in Softwaremodelle der UML oder ERM überführt werden – mit dem Ziel, ausführbaren Code zu entwickeln oder zu generieren. Ein ausgereiftes Rechte- und Rollenkonzept für alle Stakeholder, transparente Zusammenarbeit und mächtige Funktionen sichern den Modellerfolg. Als zertifizierter SAP-Software-Solution-Partner beteiligt sich MID auch aktiv an SAP Customer Engagement Initiativen.

www.mid.de



Online-Lotto gewinnt an Gewicht

Staatliche und gewerbliche Lotterienplattformen mit TQG eGaming auf Erfolgskurs

Norbert Mallien

Die Hoffnung auf das Glück mittels Lotterie hat in Europa eine jahrhundertelange Tradition. Der Wunsch auf einen Lotteriegewinn hält sich bis heute und die Zahl derjenigen, die sich diesen Traum erfüllen möchten, steigt ständig.

Ein Viertel der Deutschen nimmt mindestens einmal im Monat an einem Lottospiel teil. 2012 wurde in Deutschland mit Glücksspielen ein Brutto-Spielertrag von insgesamt 10,7 Mrd. Euro erwirtschaftet. Die gewerblichen Betreiber von stationären Spielautomaten erwirtschafteten den größten Anteil, gefolgt von den staatlichen Lotterienprodukten des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB), die einen kumulierten Gesamtertrag von 3,2 Mrd. Euro vorweisen können.

Die Gemeinschaft von Online-Lotto Spielern wächst weltweit und auch in Deutschland kontinuierlich. Seit 2012 hat sich die Anzahl der Deutschen, die wöchentlich an einer Online-Lotterie teilnehmen laut dem Statistikdienst Statista verdoppelt. Tendenz steigend.

TQG eGaming bietet eine innovative Lösung, die die Vorgaben des Gesetzgebers erfüllt und den Anbietern gleichzeitig den erforderlichen Gestaltungsspielraum bietet.

Nach 2008 war das Glücksspiel bei vorheriger Genehmigung für in Deutschland ansässige Firmen im Internet zunächst grundsätzlich nicht mehr zugelassen.

Dies wurde jedoch im Juli 2012 durch den neuen „Glücksspieländerungsstaatsvertrag“ wieder gestattet. Zunächst 15, später mit Schleswig-Holstein alle 16 Bundesländer einigten sich auf neue Rahmenbedingungen unter welchen Sportwetten und Online-Glücksspiele wieder erlaubt sein sollen. Darunter auch

das sehr beliebte Lotto. Es war eine zähe Auseinandersetzung, bei der letztendlich nicht nur die gewerblichen Anbieter profitiert haben. Neben den staatlichen Lottoanbietern haben sich seit der Gesetzesänderung auch verschiedene gewerbliche Lottoanbieter mit einem Online-Spielangebot etabliert.

Die erste Skepsis der Landeslotteriegesellschaften, dass durch das zunehmende gewerbliche Angebot das stationäre Lotteriespiel an Bedeutung verliert oder

Umsätze kannibalisiert werden, hat sich nicht bestätigt. Der Gesamtumsatz konnte deutlich gesteigert werden.

Innerhalb Europas sind die gesetzlichen Regelungen bisher uneinheitlich. Die Tendenz, die Gesetze zugunsten gewerblicher Anbieter zu erweitern, gewinnt an Gewicht.

Die TQG hat durch ihre lange Erfahrung und gute Vernetzung die Entwicklung auf diesem dynamischen Markt vorausgesehen. So konnte die TQG noch vor der Marktöffnung eine innovative Lösung erarbeiten, die den Vorgaben des Gesetzgebers im höchsten Maße erfüllt und zeitgleich den Anbietern den erforderlichen Gestaltungsspielraum bietet.

Die eGaming-Suite-Lotterieplattform (kurz: eGS-Lotterieplattform) ermöglicht die Integration in eine bestehende Onlineplattform oder die Möglichkeit einen vollständig eigenständigen Online-Auftritt für den Vertrieb von Lottoprodukten aufzubauen. Eine bei den Kunden sehr beliebte Softwarevariante.

Die Spielarten können hier vom Vermittler frei konfiguriert werden. Vom „einfachen“ Lottoschein mit Mehrwochenschein und Zusatzprodukten, über Systemspiele, GlücksSpirale, Eurojackpot und Keno. Dabei können alle Spiele auch als Abonnement gespielt werden. Die modernen Zahlverfahren sowie Lastschriften nach SEPA werden hierbei bereits berücksichtigt.

Viele integrierte Marketingfunktionen unterstützen den Erfolg unserer Kunden. So sind beispielweise Registrierungsboni in unterschiedlicher Konfiguration möglich. Eine umfangreiche Verwaltung von Gutscheinaktionen, Newslettern und personalisierten Nachrichten gehört ebenfalls dazu. Das integrierte Partnermodell erlaubt gesonderte Spielseiten und spezielle Preislisten für Vermarktungspartner. Besonders erfolgreich ist die integrierte Mobilplattform via Android, iOS App oder Windows 8.

Ein einzigartig konfigurierbares System ermöglicht die Vermarktung von Spielgemeinschaftsprodukten in nahezu beliebiger Produktgestaltung. Durch die so mögliche Bündelung von Spielscheinen entsteht für die Kunden ein deutlicher Mehrwert.

Der Gesetzgeber legt sehr hohe Maßstäbe bei der Spielsuchtprävention, sowie Altersverifikation und Identifikation der Teilnehmer an. Diesen Maßstäben konnten und können heute teils noch nicht alle Online-Lotterieanbieter folgen. Die TQG hat sich noch vor der Öffnung des Marktes mit diesen Themen intensiv auseinandergesetzt und damit den Jugend- und Spielerschutz zu einer der Kernfunktionen im Standard der Plattform erklärt.

Dabei stützen wir uns auf die Erfahrung der insic GmbH.

Ein Unternehmen, das sich seit vielen Jahren mit diesem Thema beschäftigt und als eines der wenigen Unternehmen Deutschlands eine positive Prozessbegutachtung seitens der Kommission für Jugendmedienschutz erhalten hat.

Durch die Implementierung dieser definierten Prozesse und der Integration in den Spielablauf wird dem hoch angesetzten Maßstab mehr als Genüge getan.

Bei der Ausrichtung der Lösung hat die TQG konsequent auf Standards geachtet. Auf dieser Basis wurde ein nachhaltiges Produkt geformt, das sich durch umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten an die Wünsche und jeweiligen Genehmigungsvorgaben der Anbieter anpassen lässt.

Die eGS-Lotterieplattform wird in allen Belangen ständig im Bezug auf neueste Gesetze, Richtlinien und Rahmenbedingungen aktualisiert. Sie ist mandantenfähig, sicher, zuverlässig, wartungsarm und kann bei Bedarf des Kunden auch von der TQG betrieben werden.

Die internen Prozesse zur Abwicklung der Lotteriestrukturen werden von der eGS-Lotterieplattform umfassend bedient. So wird der Teilnehmersupport durch einen gemeinsam mit erfahrenen Supportmitarbeitern entwickelten, webbasierten Helpdesk unterstützt. Dieser ermöglicht die Bildung von Beratungsteams. Dabei ste-



hen zunächst die relevanten Informationen und Prozesse im Vordergrund, um schnell und effizient erste Hilfe leisten zu können. Bei Bedarf kann sich dann in die unterschiedlichen Detailbereiche vertieft werden, um komplexe Fragestellungen zu klären.

Die integrierte Buchhaltung unterstützt effektiv die vom Glücksspieländerungsstaatsvertrag geforderte Trennung von Einsatz- und Gewinnkonto für jeden Teilnehmer. Jede Buchungsart kann mit einem Buchungscode hinterlegt werden, um jederzeit auch konzernweit abrechnen zu können. Buchungen können je nach Buchungsart in verschiedenen Formaten, manuell oder automatisch, zu festgelegten Zeitpunkten an externe Buchhaltungen übergeben werden. Die standardisierte Schnittstelle zu Zahlungsdienstleistern ermöglicht die kurzfristige Bereitstellung neuer Zahlungsverfahren. Lastschriften werden umfassend unterstützt; dabei entstehende Rücklastschriften werden automatisch erkannt, verbucht und auf Wunsch sanktioniert.

Alle Prozesse rund um den Spielprozess laufen weitgehend automatisiert ab, um den Betrieb der Plattform so effizient wie möglich zu halten und Fehlerquellen auszuschließen. So werden die Gewinnzahlen und Quoten automatisch verarbeitet und alle relevanten Prozesse angestoßen.

Das beginnt bei der Quoten- und Gewinnaufteilung, geht über die entsprechenden Teilnehmerbenachrichtigungen bis hin zur Gewinnverbuchung auf das physische Bankkonto des Kunden.

Ein Partnermodell berücksichtigt die Provisionierung von Vermittlungspartnern. Soll die Zusammenarbeit zwischen Betreiber und Vermittlungspartner etwas weiter gehen, so kann im System ein zusätzlicher Mandant angelegt werden. Dieser Mandant verfügt dann über eine komplett eigene Spielseite in angepasstem Design, mit eigener Nachrichtenverwaltung und Kundenansprache, jedoch mit einem gemeinsamen Kundensupport.

Jeder Kunde, jeder Umsatz und jeder verkaufte Spielschein wird mit dem

entsprechenden Mandanten- und Partnercode versehen, um die Daten dem Vertrieb zugänglich zu machen. Das System verfügt über die Anbindung zu einem im Lieferumfang enthaltenen Data-Warehouse-System, dass im Minutenrhythmus aktualisiert wird. Dieses Data-Warehouse kann in der Folge mit den unterschiedlichsten Auswertungen belastet werden, ohne das Live-System im Geringsten zu beeinträchtigen.

Insgesamt sieht sich die TQG eGaming GmbH nach wie vor als „klassisches“ Software-Systemhaus und bietet die eGS-Lotterierplattform als Standardsoftware in Lizenz mit Wartung und Customizing an. Eine Beteiligung an dem finanziellen Umsatz oder Spieltransaktionen der Teilnehmer findet nicht statt, so dass der Erfolg in den Händen unserer Kunden verbleibt.

Sicherheit und Zuverlässigkeit sind bei der TQG eine Selbstverständlichkeit. Zur Gewährung dieser gehört neben den automatisierten Standardtest im Software Produktionsprozess auch die Einbindung eines unabhängigen externen Testcenters. Laufende Lasttests


gewähren die Sicherheit, auch hohe Transaktionsvolumina komfortabel abwickeln zu können.

Zu dem momentanen und zukünftigen Kundenstamm der eGS-Lotterierplattform zählen sowohl staatliche Landeslotteriegesellschaften als auch gewerbliche Spielvermittler mit ihren unterschiedlichen Zielmärkten.

Die TQG eGaming hat mit der eGS-Lotterierplattform eine standardisierte Lotto-Software gemeinsam mit Spezialisten und den erfahrensten Entwicklern erstellt und damit ein Produkt mit hoher Nachhaltigkeit und Nutzen für unsere Kunden geschaffen. Neue, von der Kundencommunity sowie dem Produktmanagement eingebrachte Ideen und umgesetzte Features, lassen das Produkt in einem hohen Grad an Dynamik wachsen. Die hervorragende Einsatztauglichkeit der eGS-Lotterierplattform beweist sich täglich aufs Neue.

Mehr Informationen finden Sie auf www.tqg-egaming.de



- | | | | |
|----------|--|-----------|--|
| 1 | Herausgeber des Wörterbuches EIM - Deutsch / Deutsch - EIM | 8 | Abk. Deutscher Aktienindex |
| 2 | Funk-Kommunikationsgerät, Abk. TP | 9 | Abk. für ein optisches Landesystem aus der Luftfahrt |
| 3 | Austragungsort DiALOG ab 2015/ Dt. Hauptstadt | 10 | Autokennzeichen Italien |
| 4 | Sagenhaftes Goldland | 11 | TQG entwickelt Software für das gesuchte Glücksspiel |
| 5 | Die EIM Veranstaltung des Jahres/ Gespräch zw. zwei Personen | 12 | Abk. Organisations- und Prozesshandbuch der TQG |
| 6 | Abk. Open Interest | 13 | Abk. chemisches Element Stickstoff |
| 7 | Abk. Europameisterschaft | 14 | Nachname eines bekannten Zeichners und Karrikaturisten - siehe  |

Auf dem Weg in die Zukunft

Enterprise Information Management

Die Managementschnittstelle zur vollständig vernetzten Welt

Prof. Dr. Bernhard Kölmel und Prof. Dr. Rebecca Bulander

Die Entwicklung der Menschheit ist durch viele technologische Innovationen geprägt, welche den wirtschaftlichen Fortschritt stufenweise beschleunigt haben. Beispiele für solche disruptiven technologischen Veränderungen sind die Dampfkraft, die Elektrizität oder der Verbrennungsmotor. Jeder dieser technologischen Innovationen folgte meist eine organisatorische Veränderung. Eine ähnliche Entwicklung lässt sich auch in der digitalen Technologie erkennen und wurde bereits durch das Mooresche Gesetz beschrieben, gemäß diesem sich die Anzahl der Schaltkreiskomponenten mit minimalen Komponentenkosten alle 12 bis 24 Monate verdoppelt. Es ist davon auszugehen, dass die Technologisierung unserer Welt weiter und schneller voranschreiten wird und Computer bestimmte Aktivitäten wie das Autofahren auf stark befahrenen Straßen oder komplexe Kommunikation, welche heute noch durch Menschen verrichtet werden, zukünftig übernehmen werden.

Heute sind bereits über 10 Milliarden „Dinge“ über digitale Netze miteinander verbunden. Hunderte Millionen dieser intelligenten Objekte wie Mikroprozessoren sind zum Beispiel in Smartphones, in Automobilen, in Logistik-Flotten, in Smart Meters und in sonstigen Maschinen verbaut und zählen zur Maschinen-zu-Maschinen-Welt, auch als M2M bekannt. Mit Hilfe von immer leistungsstärkeren Rechnern und Software ist es heute schon möglich, komplexe Datenströme aufzuzeichnen und diese in Echtzeit auszuwerten sowie darauf basierend Entscheidungen zu treffen und Aktionen wie z. B. eine Änderung im Fertigungsprozess eines Unternehmens durchzuführen. Die rasant fortschreitende Digitalisierung unserer Welt wird zukünftig durch die zunehmende Vernetzung dieser intelligenten Objekte und das Angebot von intelligenten Produkten mit Hilfe des Cloud Computings und der Nutzung

dieser Daten durch Big Data unterstützt werden; so wird davon ausgegangen, dass der aktuelle weltweite IP-Datenverkehr von 1,4 Zettabyte pro Jahr bis 2017 auf das Dreifache ansteigen wird. Aufgrund dieser Veränderungen werden Unternehmen in eine vollständig vernetzte Welt, auch „Internet of Everything“ (IoE) genannt, transformiert. Das Internet of Everything ist die Verbindung und Vernetzung von Menschen, Prozessen, Daten und Objekten. Diese Transformation kann Auswirkungen auf die Produkte und Dienstleistungen, die Prozesse, die Organisation und die Geschäftsmodelle von Unternehmen sowie auf die gesamte Wertschöpfungskette haben. So ist zum Beispiel davon auszugehen, dass in Zukunft viele Produkte mit einem Netz verbunden und somit mit allen anderen intelligenten Objekten vernetzt sind, so dass ein größerer Mehrwert für den einzelnen Nutzer entsteht.

EIM beschreibt zukünftig ein Beziehungs-Management-Konzept, welches die Beziehungen zwischen Organisationen, Menschen sowie virtuellen und physischen Objekten regelt und verwaltet.

Über diese neuen Technologien erfolgt eine Verschmelzung der physischen Welt, in der sich die Menschen und Objekte befinden, mit der virtuellen Welt, bestehend u. a. aus digitalen Netzen und Anwendungen. Diese Verschmelzung bietet große Potenziale durch neu entstehende Wertschöpfungskonstellationen in dynamischen Netzen innerhalb eines Ökosystems. Zur Hebung dieser Potenziale werden neue Konzepte, Architekturen, Plattformen, Softwarelösungen und offene Standards benötigt, welche die Interoperabilität der vielfältigen Systeme bei den verschiedenen Wertschöpfungspartnern gewährleisten. Insbesondere werden neue Konzepte zur

Verwaltung, Gestaltung und Interaktion für all die vernetzten Objekte notwendig – ein Management-Layer – der es erlaubt, die Geschäftslogiken der verschiedenen Anwendungen der vernetzten Welt abzubilden und eine benutzerfreundliche Interaktion zu ermöglichen. Einer der wichtigsten Ansätze einen solchen Management-Layer zu gestalten, ist das Enterprise Information Management (EIM); EIM beschreibt zukünftig ein holistisches Beziehungs-Management-Konzept, welches die Beziehungen innerhalb und zwischen Organisationen, zwischen Menschen sowie zwischen virtuellen und physischen Objekten regelt und verwaltet. EIM verbindet das Internet der Dienste und das Internet der Dinge zum Internet of Everything; es koordiniert die Beziehungen zwischen den verschiedenen Akteuren und Objekten und beinhaltet dabei die interaktiven Prozesse zwischen diesen. EIM stellt damit die logische Weiterentwicklung des Enterprise Content Managements (ECM) dar. Bereits heute nutzen viele Unternehmen die klassischen ECM-Systeme für ein umfassendes Interaktion mit ihren Kunden und Interessenten in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service. Das EIM ermöglicht das Management eines Netzwerks von Objekten und bezieht sich auf alle mit einem Objekt in Verbindung stehenden anderen Objekte einer Domäne des IoE. Diese können physische Personen (wie Mitarbeiter, Geschäfts- und Endkunden, Lieferanten, Partner oder Mitglieder einer Community), physische und virtuelle Dinge und Objekte (wie Maschinen, Gegenstände oder Geräte) oder virtuelle Assets (wie Dokumente, Services, Events, Testreihen oder Patente) sein.

Das Konzept von EIM kann in ein Management- und Applikations-Layer aufgeteilt werden. Der Management-Layer stellt aus betriebswirtschaftlicher Sicht ein strategisches Managementkonzept dar; dieses soll sicherstellen,

Zur Person

dass jegliche Art von Beziehungen eines intelligenten Objektes zu allen anderen für dieses Objekt wichtigen Objekte von Beginn an hergestellt und anschließend gezielt verwaltet werden. Das bedeutet, dass die Beziehungen analysiert, gesteuert, intensiviert, mit weiteren Informationen angereichert, aufeinander abgestimmt, anhand von Parametern gemessen sowie interaktiv zum Beispiel zur Kommunikation und Kollaboration über verschiedene Kanäle wie soziale Medien gestaltet werden können. Mit Hilfe von innovativen Cockpits wird die Kontrolle über die aktuelle Situation innerhalb eines Unternehmens und eine aktive Steuerung der einzelnen Beziehungen ermöglicht. Cockpits verbinden dabei verschiedene Informationsquellen, aggregieren diese übersichtlich und informieren proaktiv auf Basis der Daten aus den Beziehungen der intelligenten Objekte in der vernetzten Welt. Dadurch lassen sich neue Fragestellungen beantworten und neue Dienste und Produkte anbieten.

Prof. Dr. Bernhard Kölmel ist Professor für Globales Prozessmanagement an der Fakultät für Technik an der Hochschule Pforzheim. Herr Kölmel koordinierte mehrere nationale und internationale Forschungsaktivitäten (z. B. MimoSecco im Bereich Trusted Cloud, GloNet im Bereich Factories of the Future - Zusammenführung des Internet of Services, mit dem Internet of Things, IoT). Er ist als externer Experte für die Europäische Kommission bei der Auswahl und Begutachtung europäischer Forschungsprojekte tätig (Future Internet, Internet of Things). Sein Forschungsschwerpunkt ist im Bereich ganzheitliches Informationsmanagement (z. B. EIM), Technologie-Foresight und Innovationsmanagement, globalem Prozessmanagement und des System of Systems Ansatzes innerhalb des Internet of Everything mit Umsetzung durch integriertes Kontextmanagement.

Prof. Dr. Rebecca Bulander lehrt Quantitative Methoden und Betriebswirtschaftslehre an der Fakultät für Technik im Studiengang Wirtschaftsingenieurwesen der Hochschule Pforzheim. Sie hat an der Hochschule Pforzheim Wirtschaftsingenieurwesen und an der FernUniversität in Hagen Betriebswirtschaftslehre studiert. Anschließend hat sie am Forschungszentrum Informatik (FZI) in Karlsruhe und an der Universität Karlsruhe (TH), heute Karlsruher Institut of Technology (KIT), am Institut für Angewandte Informatik und Formale Beschreibungsverfahren (AIFB) promoviert. Ihre Forschungsschwerpunkte sind Customer Relationship Management sowie Prozessmanagement und -modellierung.

Die technische Umsetzung dieses Konzepts erfolgt in einem Applikations-Layer. Ziele solcher Applikationen müssen sein, Flexibilität zu gewährleisten und dabei gleichzeitig einen gewissen Grad der Standardisierung zum Beispiel via Business Process Management zu ermöglichen, um proprietäre Anwen-

dungsinself zu verbinden, da darüber die Integration ins IoE nicht gewährleistet ist. Die vollständig vernetzte Welt wird unseren Alltag erheblich verändern und die die Wirtschaft revolutionieren. Mögliche Beispiele sind eine Steuerung von Gesundheitssystemen in Echtzeit, eine energieeffiziente Vernetzung und

Steuerung von Gebäuden, Straßen und Stromleitungen oder eine ressourceneffiziente und flexible Fertigung mit selbstorganisierenden Prozessen (Vierte Industrielle Revolution). Das Internet of Everything bietet unzählige neue Möglichkeiten und wird traditionelle Geschäftsmodelle verändern.

 **HENRICHSEN**
INFORMATIONSLOGISTIK – WIR MACHEN'S EINFACH

HENRICHSEN AG
Pioniere im Bereich Informationslogistik.

Wir stellen Ihnen die relevanten Informationen für Ihr Wissensmanagement am Arbeitsplatz bereit. Steigern Sie deutlich die Effizienz und Produktivität.



Der Erfolg geht weiter...

Zweite Auflage des beliebten EIM-Wörterbuchs ist erschienen.

Viele Akronyme befinden sich in diesem Magazin, leider haben nicht alle Platz auf dieser Seite - aber dafür gibt es ja unser Wörterbuch - also bestellen und weiterschmökern.

CAP

computergestützte Arbeitsplanung (engl. computer-aided process planning) baut auf konventionelle oder mit CAD erstellte Konstruktionsdaten auf, um Daten für die Teilefertigungs- und Montageanweisungen zu erzeugen.

CMI

Case Mix Index beschreibt die durchschnittliche Schwere der Patientenfälle gemessen an einer Skala, die dem Gesamt-Ressourcenaufwand entspricht. Er stellt ein Maß für den relativen ökonomischen Ressourcenaufwand aller behandelten Krankenhausauffälle dar. Bedeutung hat der CMI vor allem in medizinisch-ökonomischen Patientenklassifikationssystemen wie Diagnosis Related Groups.

MDA

Ein Mail Delivery Agent ist eine Software für die Zustellung von E-Mails an die betreffenden Benutzerkonten.

DRG

Diagnosis Related Groups bezeichnen ein Klassifikationssystem, mit dem Krankenhausauffälle (Patienten) anhand von medizinischen Daten, sogenannten Leistungsbezeichnern (Haupt- und Nebendiagnosen, Prozedurenkodes, demographische Variablen) in Fallgruppen aufgrund ihrer ökonomischen Ähnlichkeit zugeordnet werden.

EAI

Enterprise Application Integration (EAI) oder Unternehmensanwendungsintegration (UAI) ist ein Konzept zur unternehmensweiten Integration der Geschäftsfunktionen entlang der Wertschöpfungskette, die über verschiedene Applikationen auf unterschiedlichen Plattformen verteilt sind, und die im Sinne der Daten- und Geschäftsprozessintegration verbunden werden können. Das Ziel ist die integrierte Geschäftsabwicklung durch ein Netzwerk unternehmensinterner Applikationen verschiedener Generationen und Architekturen.

IoE

Internet of Everything steht für die Vernetzung von Menschen, Prozessen, Daten und Objekten sowie dem Mehrwert dieser Verbindungen mit dem Netzwerk. Zahlreiche aktuelle Technologien - zum Beispiel das Internet der Dinge, Mobilität und Cloud Computing - ermöglichen gemeinsam das IoE.

EABPM

ist eine Vereinigung rechtlich selbstständiger nationaler, europäischer Gesellschaften zur Förderung des Business Process Management (BPM). Sie begann ihre Arbeit im Januar 2006. Die EABPM verfolgt keine eigenen wirtschaftlichen Zwecke.

QoE

Quality of Experience ist ein Maß für subjektive Erfahrungen eines Kundens mit einem Service (Webbrowser, Telefonanruf, TV Sendung, Call Center Anruf, etc.)

SYCAT

Systematische CIM Analyse Tool ist eine Prozessmanagementsoftware zur Unternehmensgestaltung und -entwicklung. Sie bedient sich der Swimlane-Darstellung für die Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens.

QoS

Quality of Service beschreibt die Güte eines Kommunikationsdienstes aus der Sicht der Anwender, das heißt, wie stark die Güte des Dienstes mit deren Anforderungen übereinstimmt. Formal ist QoS eine Menge von Qualitätsanforderungen an das gemeinsame Verhalten beziehungsweise Zusammenspiel von mehreren Objekten.

IK

Intellektuelles Kapital in einem Unternehmen bezeichnet Werte, die zum Beispiel bedingt sind durch: Mitarbeiter-Know-how, kompetente Führungskräfte, Innovationskraft, Wert einer Marke, gute Kunden- und Lieferantenbeziehungen sowie funktionierende Prozesse in der Fertigung und der Administration.

CEM

Customer Experience Management bezeichnet die Schaffung positiver Kundenerfahrungen zum Aufbau einer emotionalen Bindung zwischen Anwender und Produkt oder Anbieter.

CIM

Computer-integrated manufacturing (dt. computerintegrierte Produktion bzw. computerintegrierte Fertigung) ist ein Sammelbegriff für verschiedene Tätigkeiten, die in einem Unternehmen durch den Computer unterstützt werden.



Das Wörterbuch kann kostenlos bei The Quality Group unter www.tqg.de/eim-woerterbuch angefordert werden.





voice of information

Der Fachverband für Enterprise Information Management

Peter J. Schmerler



Die Erfolgsstory begann mit einem Gründertreffen am 17.03.1991 während der damaligen CeBIT. Eingetragen wurde der VOI am 31.03.1992 als „Verband Optische Informationssysteme“ in das Vereinsregister Darmstadt. Einige Jahre später benannten die Mitglieder ihn in „VOI - Verband Organisations- und Informationssysteme e.V.“ mit dem Slogan: „Voice of Information“ um. Damit ist der VOI einer der ältesten und unabhängigen Verbände der IT-Branche in Deutschland und der Verband für Enterprise Information Management.

Auf Initiative einiger Anbieter digitaler optischer Speichersysteme unter Federführung des damaligen Marketingleiters der Hamburger Firma ACS, Dr. Ulrich Kampffmeyer, trafen sich während der CeBIT 1991 rund 100 Unternehmen, um die Anbieter optischer Speicher mit Softwareherstellern und Systemintegratoren zusammen zu bringen. Die Eintragung des VOI Verband Optische Informationssysteme erfolgte schließlich am 31.03.1992, die erste Satzung wurde am 15.09.1992 eingereicht und am 04.12.1992 vom Amtsgericht Darmstadt bestätigt.

Seitdem fördert der VOI die Transparenz zwischen Anbietern und Anwendern der Informationstechnologie, insbesondere zu Themen wie digitale Archivierung, elektronische Signatur, Dokumenten Management Systeme (DMS), Enterprise Content Management (ECM) und heute Enterprise Information Management (EIM).

Bekannt wurde der VOI einerseits als Co-Initiator und ständiger fachlicher Träger der DMS EXPO Messe sowie als Veranstalter zahlreicher Foren und Seminare zu IT-Themen, andererseits durch das Fachwissen der VOI Mitglieder, das auch auf höchster politischer Ebene gefragt ist. In Zusammenarbeit mit dem VOI veröffentlichte kürzlich das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) eine grundlegend überarbeitete Version 1.1 der Technischen Richtlinie 03125 „Beweiserhaltung kryptographisch signierter Dokumente (TR-ESOR)“, vormals TR-VELS (Vertrauenswürdige elektronische Langzeitspeicherung) genannt. Als kompetenter Herausgeber verantwortet der VOI zahlreiche Kompendien, Fachpublikationen und Schriften rund um die EIM Themenwelt, die in der Fachwelt höchste Anerkennung

genießen und allgemein als Standardwerke gelten.

Seit 2013 richtet der VOI seinen Fokus auf Enterprise Information Management (EIM). Damit einhergehen die Öffnung des Verbandes für Individualmitglieder und das Angebot neuer Business Services. Stärken wie Unabhängigkeit, Fachexpertise verbunden mit pragmatischen Lösungen, Offenheit und eine funktionierende Gemeinschaft zeichnen den VOI seit seiner Gründung 1991 aus. Mit seiner neuen Strategie fügt der Verband diesen Eigenschaften jetzt Wachstum und Mehrwerte hinzu. Der VOI war stets Vorreiter, wenn es um dokumentenorientierte IT-Lösungen

Der VOI war stets Vorreiter, wenn es um dokumentenorientierte IT-Lösungen ging.

ging. Stand noch bei seiner Gründung das Thema Archivierung im Mittelpunkt, folgten später Dokumenten Management Systeme, elektronische Signaturen und Enterprise Content Management (ECM). ECM umfasst Strategien, Methoden und Tools für die Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Bewahrung und Bereitstellung von Content und Dokumenten eingebunden in Unternehmensprozesse. Der VOI erweitert ECM und definiert Enterprise Information Management (EIM) als die Zusammenführung von strukturierten Daten, unstrukturierten Dokumenten und den dazugehörigen betriebswirtschaftlichen Anwendungen. Aufbauend auf die Erfahrung und das Fachwissen seiner Mitglieder will er dieses sich neu formierende Marktseg-

ment aktiv gestalten und prägen. Dazu sagt der Geschäftsführer des VOI, Peter Schmerler: „Enterprise Information Management ist ein Daten, Informationen und Wissen umfassendes Qualitätskonzept zur Verbesserung der Unternehmensprozesse.“

Öffnung für Endanwender und Interessenten

Waren bislang im VOI in erster Linie Anbieter- und Beratungsunternehmen organisiert, öffnet sich der Fachverband jetzt auch Endanwendern und Interessenten. Damit will der Fachverband eine Brücke zwischen Anbietern und Anwendern schlagen. Die Beteiligung und das Know-how der Anwender werden das Gewicht des Verbandes nachhaltig im Markt stärken.

Einführung neuer Business Services

Die neuen Business Services bieten allen Mitgliedern geeignete Business Plattformen zur unterstützenden Vermarktung ihrer Produkte und Dienstleistungen.

Hierzu gehören auf Mitgliederleistungen basierende Verbandsprodukte wie VOI-CERT oder die VOI-Akademie, aber auch VOI-Marktplätze zur direkten Platzierung von Mitgliederangeboten wie beispielsweise die Onlinemesse VOI-EXPO, die über die XING IT Connection bereits im Internet erreichbar ist.

Den neuen Weg hat der VOI bereits beschritten. Die VOI Service GmbH führt erste Zertifizierungen von Unternehmen und Personen durch und bietet ein neu gestaltetes VOI-Akademie-Programm an, von dem bereits der Auftritt auf der DMS EXPO profitiert.

Mehr Informationen finden Sie auf www.voi.de



Innovation, Wissen, Intellectual Capital

Informationsmanagement im Wandel der Zeit

Prof. Dr.-Ing. Kai Mertins

Was sind die Treiber erfolgreicher Unternehmen? Welche Faktoren beeinflussen das ganzheitliche Management einer Organisation? Welche Megatrends verändern die Geschäftsmodelle? Fragen wie diese sind fortwährend neu zu beantworten.

Innovationen sind die Basis von Wettbewerbsfähigkeit und Wohlstand. Zukunftsfähigkeit wird stark von der Innovationsfähigkeit geprägt. Wissen, Können und Wollen sind die Treiber von Innovationen.

Die „Fabrik der Zukunft“ bezieht ihre Herkunft aus den Ergebnissen ihrer Vordenker. Die Entwicklung neuer Fertigungs- und Produktionstechnologien, der Einsatz neuer Informationstechnologien, die Entwicklung einer eigenständigen Produktionslogistik unter den Bedingungen steigender Globalisierung ermöglicht das nachhaltige Wirtschaften nach ökologischen, sozialen und letztendlich auch wieder ökonomischen Gesichtspunkten.

Die rechnerunterstützte Produktion begann mit Einzellösungen. NC-Maschinen (1952) wurden zu Flexiblen Fertigungssystemen (1968) kombiniert. CAD und CAP Systeme unterstützten den Konstruktions- und Arbeitsplanungsprozess (1968). Produktionsplanungs- und Steuerungssysteme (1965) automatisieren die administrativen Prozesse. Werkstattsteuerungssysteme (1978) koordinierten die Produktionsbereiche. Zwischen den Funktionsberei-

chen des Unternehmens standen aber oft kaum überwindbare Mauern. Computer Integrated Manufacturing (CIM) Konzepte (1985) integrierten die Teilsysteme zu flexiblen, hochautomatisierten Unternehmen. Die Managementstruktur war streng Top-Down hierarchisch organisiert. Die Erweiterung des Prozessmanagements durch die Modellierung der Organisation führte dann zu einem vertieften Verständnis über die komplexe Struktur von Unternehmen. Unternehmensmodelle führten aber auch stärker zu mitarbeiterorientierten Abläufen (Modell Driven Architecture, MDA). Die transparente Darstellung der komplexen Organisation ermöglichte die direkte Vernetzung horizontal zwischen Mitarbeitern hin zu Steuerungsformen wie die „Selbstorganisierende Produktion“ (SOPRO, 2008).

Die Komplexität der Fabrik wird so zunehmend beschreibbar. Modellierungsmethoden ermöglichen ihre transparente Darstellung und eröffnen neue Gestaltungsfelder. Interoperabilität von Systemen ermöglicht das kollaborative, global verteilte Arbeiten. Unter dem Begriff Produktion 4.0 wird die weitere Digitalisierung der Fabrik zusammengefasst. Direkte Maschine zu Maschine Kommunikation erhöht die Reaktionsgeschwindigkeit. Die nun verfügbaren Daten können für neue Serviceangebote genutzt werden.

Die globale Vernetzung verändert das Management von Sourcing und Outsourcing aus vertikaler wie auch horizontaler Sicht. Aus Zulieferketten werden Zuliefernetze und übermorgen HUB-Konzepte. Soziale Netze verändern Top-Down Strukturen in hierarchisch unbestimmte Strukturen. Die Welt wird zum globalen Dorf.

Die integrierte Entwicklung von modellbasierten Steuerungssystemen sowie der Einsatz neuer Fertigungs- und Informationstechnologien führen zu einer hohen Kombinationsvielfalt,

die aber durch modellbasiertes Vorgehen beschreibbar und durch Wissensmanagement optimal nutzbar bleibt. Die Darstellung durch die Ebenen Prozess, Mensch und unterstützende Systeme (Abb. 1) verdeutlicht, wie Wissensmanagementlösungen als synchronisierende Elemente wirken.

Die Menschen im Unternehmen, ihr Wissen und ihre Erfahrungen (Humankapital), wie sie miteinander arbeiten (Strukturkapital) und ihre Kommunikation zur Umwelt (Beziehungskapital) sind und bleiben die wichtigsten Ressourcen im Unternehmen. Sie sind das einzige zukunftsorientierte Kapital im Produktionsprozess, heute Intellektuelles Kapital (IK) genannt (Abb.2).

Die Wissensbilanz beschreibt messbar das Human-, Struktur- und Beziehungskapital einer Organisation und führt es so einer systematischen Weiterentwicklung zu. In der Wissensbilanz wird das Intellektuelle Kapital bewertet und strukturiert Rechenschaft über das immaterielle Vermögen gelegt, die Wirkungskette auf das Geschäftsergebnis dargestellt und in einem Potenzialportfolio können Interventionen zur Verbesserung priorisiert werden. Unternehmensintern dient die Wissensbilanz als Grundlage für das Personalmanagement, extern kann sie den Verhandlungsprozess bei der Kreditvergabe (Basel III) verbessern. Bei M&A Verfahren dient sie der expliziten Bewertung der immateriellen Werte des Unternehmens.

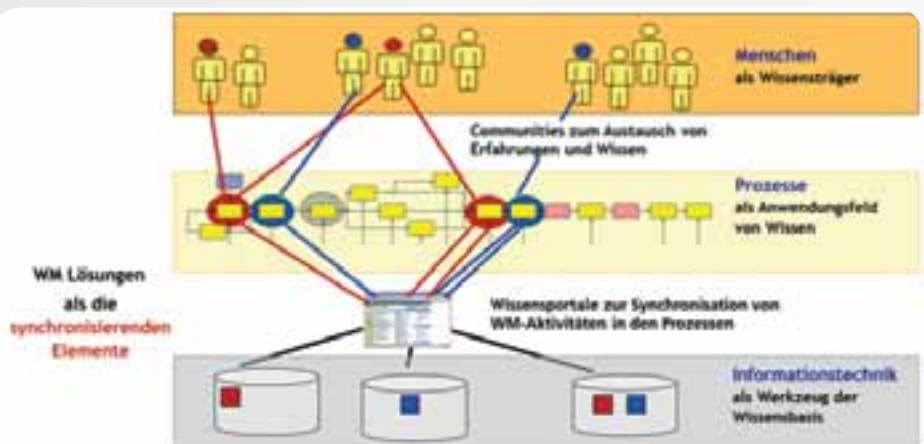


Abb. 1: Wissensmanagement zur Synchronisation von Mitarbeitern, Prozessen und Informationstechnologien



Abb. 2: : Intellektuelles Kapital im Produktionsprozess

Noch werden Innovationen vergangenheitsorientiert an neuen Produkten und Prozessen gemessen. Künftig wird die Innovationsfähigkeit als Enabler zukunftsorientiert direkt messbar werden. Die Erfassung des Intellektuellen Kapitals einer Organisation und die Beschreibung ihres Einflusses auf die Ziele der Organisation werden Maßstab eines gezielten Managements des IK. Eine Organisation kann sich gezielt darauf ausrichten, die noch unbekannte Zukunft zu meistern.

Die Organisation der zukünftigen Fabrik entwickelt sich heute hin zu Netzstrukturen. Die vernetzte Fabrik kann sich schneller an neue Anforderungen anpassen. Die 4. industrielle Revolution (Produktion 4.0) wird einen weiteren Schub in der intelligenten Automatisierung der unterstützenden Geschäftsprozesse bringen. Dabei entstehen riesige Datenmengen deren Verknüpfung und Analyse (Big Data), zu neuen Geschäftsfeldern führen werden. Die IKT Industrie in Deutschland wird dabei das Umsatzvolumen z. B. der Automobilindustrie überholen. Soziale Netze stellen einen noch nicht abzuschätzenden aber sehr wichtigen Einflussfaktor dar. Global Sourcing wird alle Geschäftsprozesse einschließen, vom Personalmanagement über Material- und Komponentenbeschaffung bis zur kooperativen Forschung. Crowd Engineering und Crowd Financing sind neue

Verfahren, deren Geschwindigkeit, mit denen sie Veränderungen bewirken, noch nicht abzusehen sind. Die Chancengleichheit für Anbieter steigt, wenn die Einstiegsbarrieren gering sind, wie bei der Internet-Nutzung. Im Produktionsbereich ist diese Entwicklung noch offen.

Die „Digital Economy“ wird das Unternehmen der Zukunft prägen.

Die globale Vernetzung führt zu steigender effizienter Ressourcennutzung, die ökologischen Aspekte bieten Wachstumsfelder, die sozialen Verbindungen bieten Möglichkeiten zur Verwirklichung von Lebensträumen. Nicht Einigelung durch Konzentration auf Kernkompetenzen, sondern Nutzung des Intellektuellen Kapitals zur Befriedigung globaler, individueller Kundenwünsche, dem F-Commerce (facebook-commerce), gilt das Geschäftsmodell der Zukunft.

Die „Digital Economy“ wird das Unternehmen der Zukunft prägen:

- Die Digitalisierung beschleunigt und verstärkt die Globalisierung.
- Digitalisierung intensiviert die Netzwerkbeziehungen.

- Digitalisierung ermöglicht neue Kommunikationsformen, neues Denken, neue Arbeitsformen, andere Verhaltensformen und veränderte soziale Werte.

Die Digitalisierung ermöglicht es auch, den Kunden zum Teil des Unternehmens zu machen und so eine gemeinsame Wertschöpfung zu schaffen. Kollaboratives Arbeiten wird eine Kernkompetenz erfolgreicher Unternehmen. Neue Arbeitsformen, von funktionaler Arbeitsteilung zum kollaborativen Wertschöpfungsprozess, erfordern veränderten HR Skill-Mix und ein aktives Knowledge Management.

Das Management dieser neuen Fabrik wird „das Überraschende des Neuen“ als Normalität meistern.

Quellen:
K. Mertins: www.um.ipk.fraunhofer.de
W. Gutschke: www.nexcogroup.com

Zur Person

Prof. Dr.-Ing. Kai Mertins forscht, lehrt und berät zu den Themen Innovationsmanagement, Wissensmanagement, Intellectual Capital. Seit mehr als 30 Jahren arbeitet er an der Entwicklung von Methoden für das Unternehmensmanagement (Business Excellence Methoden). Er ist Gründer und Geschäftsführer der Knowledge Raven Management GmbH und Präsident des Bundesverbandes Wissensbilanzierung BWB e.V. Zuvor war er 34 Jahre in der Fraunhofer Gesellschaft, zuletzt als stellvertretender Institutsleiter und Direktor des Bereiches Unternehmensmanagement tätig. Er ist Honorarprofessor an der Technischen Universität Berlin und Gast Professor am Harbin Institut of Technology, China. Er hat Erfahrungen als Manager internationaler Projekte mit europäischen und asiatischen Konsortien.



Abb. 3.: Implikationen der „Digital Economy“

SMART CAREERS FÜR MINT-BERUFE!

job and career Messen präsentieren Karrieremöglichkeiten, interessante Unternehmen, offene Stellen und Angebote zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung – eingebettet in führende Fachmessen.

Erfahren Sie mehr unter:

→ www.jobandcareer.de



**job and career at CeBIT,
10. – 14. März 2014**

**job and career at HANNOVER MESSE,
7. - 11. April 2014**

**job and career at CeMAT 2014,
19. – 23. Mai 2014**

Veranstalter



Unternehmensgruppe



job and career Messen 2014 auf



Einkaufen kann jeder!

Strategischer Einkauf im Gesundheitswesen

Rüdiger Müller

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einkaufsabteilungen der Kliniken, Krankenhäuser, Pflege- und sonstigen Einrichtungen des Gesundheitswesens beschäftigen sich vor allem mit der Frage, wie sie ihre fachliche Kompetenz einbringen und diese intern wie extern zur Geltung bringen können. Die Positionen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bereichen Einkauf, Materialwirtschaft und Logistik haben in den Geschäftsbereichen außerhalb des Gesundheitswesens einen viel höheren Stellenwert. Dort ist längst erkannt worden, dass diese kostenintensiven Bereiche gerade von innen her

einen wesentlichen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit leisten können. Neben dem durch Marktkennntnisse beeinflussten Einkaufspreis und den beim Einkauf zu berücksichtigenden Erfordernissen hinsichtlich der im Vordergrund stehenden Versorgungssicherheit der Patienten, spielen dabei Aspekte der internen Logistik bei der Ver- wie auch bei der Entsorgung eine wichtige Rolle.

Die wichtigsten Aufgaben und Tendenzen im Einkauf einer Klinik sind:

- der Aufbau eines strategischen Einkaufs,
- die Umsetzung moderner Beschaffungsformen (e-procurement),
- Logistik- und Prozessmanagement,
- die verstärkte Zusammenarbeit mit Leistungserbringern (Chefärzte),
- der Aufbau eines Einkaufs-Controllings (in Zusammenarbeit mit dem Medizin-Controlling).



Die Einkäufer unterliegen besonders der Problematik, dass sie „Geld ausgeben“. Sie haben oft Probleme, einen höheren Preis für ein wirtschaftlich interessantes Produkt hausintern durchzusetzen. Sie stoßen oft auf Unverständnis, wenn ein qualitativ minderwertiges Produkt zum reinen Preisvergleich herangezogen wird.

„Einkaufen kann jeder!“ Mit diesem Klischee wird der Einkauf täglich konfrontiert.

Um ein optimales Prozess-Know-how zu gewährleisten, muss der Einkäufer mit allen Schnittstellen wie Controlling, IT, PDL, Ärzte usw. sehr eng zusammen arbeiten. Ein ständiger Wissensaustausch gehört zur Pflichtaufgabe. Nur durch fundiertes medizinisches Grundwissen, Kenntnis der Prozessabläufe sowie Markt- und Produktkenntnisse verschafft sich der Einkäufer Akzeptanz und somit eine gute Grundlage der effizienten Zusammenarbeit mit den Ärzten und dem Pflegepersonal.

Das Netzwerken zwischen Einkauf und Vertrieb innerhalb und zwischen Einkauf und Industrie außerhalb des Krankenhauses ist unerlässlich und auf Dauer gesehen alternativlos.

Dabei können Industrie und Krankenhäuser an einem Strang ziehen, denn beide Seiten befinden sich im Teufelskreis des Kostendrucks. Die Kliniken sind seit Jahren einerseits unterfinanziert, andererseits sollen sie immer stärker zu gewinnorientierten Wirtschaftsunternehmen werden.

Um einen strategischen Einkauf in den Einrichtungen des Gesundheitswesens zu implementieren, braucht es also neben dem Erkennen der Notwendigkeit (bei den Führungsebenen) des Schaffens einer solchen Position und der internen Akzeptanz bei Ärzten, Pflegepersonal und Verwaltung, auch und nicht zuletzt die nachhaltige Zusammenarbeit mit den einzelnen Lieferanten.

Nicht zuletzt durch die Existenz der verschiedenen Einkaufsgesellschaften, ist das Preisniveau in Deutschland – im Vergleich zu anderen europäischen Ländern – niedrig und in vielen Warengruppen am unteren Limit angelangt. Ein strategischer Einkäufer muss

Ein ständiger Wissensaustausch gehört zur Pflichtaufgabe.

erkennen, was die produktbezogenen medizinischen/pflegerischen Notwendigkeiten und Anforderungen seines Kunden (Arzt, Pflege, etc.) sind und dies unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen mit dem Lieferanten erörtern und gemeinsam nachhaltige Konzepte entwickeln. Für beide Seiten ist Preisdiskussion sicherlich nie ganz weg zu denken, aber die Bedeutung von individuellen Konzepten auf Produkt- und Logistikebene wird zunehmend wichtiger.

Ebenso wie ein strategischer Einkäufer heutzutage wissen sollte, wie die Sachkosten sich in den Umsätzen (sprich der entsprechenden DRG) widerspiegeln, ist es auch für den Vertrieb auf Seiten der Industrie unerlässlich, sich mit den Strukturen seines Kunden zu beschäftigen (wie sind die Leistungszahlen, wie hoch ist der CMI, welche personellen oder organisatorischen Entwicklungen gibt es?).

Während der operative Einkäufer in der Klinik wohl eher als Disponent und Beschaffer anzusehen ist, muss der strategische Einkäufer v.a. Aufgaben wie z. B.:

- Planung und Steuerung der Sachkostenentwicklung,
- Marktforschung,
- Gestaltung der Einkaufsstrategie (Lieferantenanzahl, Vergabestrategien, etc.),
- Koordination verschiedener beschaffender Stellen zur Bündelung von Einkaufsmacht,
- Standardisierung von Produkten und Dienstleistungen zur Volumenbündelung,
- Lieferantenentwicklung,

- Lieferantenbewertung,
- Verhandlung von Preisen und Zahlungsbedingungen mit Lieferanten und
- Prüfung der Integration des Lieferanten in die Wertschöpfungsketten (z. B. durch gemeinsame Studien, Konzepte zur ambulanten/stationären Vernetzung)

erfüllen und dies immer in kontinuierlicher Zusammenarbeit mit den klinischen Leistungserbringern optimieren. Die Kombination aus medizinischen Notwendigkeiten (Ansprüche und „Wünsche“ der Ärzte usw.) und betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen (dem Druck immer möglichst wirtschaftlich einzukaufen) ist jenes Spannungsfeld, in dem sich ein strategisches Einkaufsmanagement in Kliniken und Pflegeheim tagtäglich befindet. Es muss sich dabei jede Seite Eines immer bewusst sein: der Patient/Bewohner darf nicht am Ende einer Handlungskette stehen, sondern in deren Mittelpunkt.



direct health network vertritt die Interessen ihrer Kunden auf der Seite der Leistungserbringer im Gesundheitswesen primär im Bereich strategischer Einkauf, aber auch in den Bereichen Produkt- und Dienstleistungsstandardisierung, sowie der Verbesserung inner- und außerbetrieblicher Prozesse. Durch eine Optimierung der Prozesse – gemeinsam mit allen an der Wertschöpfungskette beteiligten Partner – werden Erlöse optimiert.

Unsere Kompetenzen:

- Absatz- und Vertriebskonzepte für Hersteller und Dienstleister in der Healthcare-Branche
- Prozess- und Projektmanagement im Bereich Einkauf/Absatz für Industrie und Dienstleister in der Healthcare-Branche
- Einkaufsberatung und Konzeptlösungen für alle Organisationen im Gesundheitswesen wie Kliniken, Pflegeheime, Medizinische Versorgungszentren usw.

www.dhnetwork.de

Compliance Excellence

Freiräume schaffen und Risiken
minimieren durch den Einsatz
innovativer IT-Systeme

Stefan Schiller



Das Aufgabenfeld von Unternehmensjuristen befindet sich in einem extremen Wandel. So formulierte ein Syndikus kürzlich: „Unsere Aufgaben unterliegen den ständigen Veränderungen von Unternehmen im Wirtschaftsumfeld globaler Interessen, dem Ruf nach Agilität und stringenter Wettbewerbsfähigkeit“. Aus den rein juristischen Fragestellungen werden zunehmend unternehmerische Betreuungsleistungen von Abteilungen und strategische Beratung der Geschäftsführung bzw. des Vorstands bei Themen wie Haftung und Compliance.

Diese rasante Entwicklung ist ohne nachhaltige IT-Unterstützung und Wahrung der gesetzlichen Nachweispflicht an Dokumentation und Ablauforganisation undenkbar. „Die Mitarbeiter als wertvollste Grundlage“ – so beschreiben über 60 % der Unternehmen ihre Vision, wenn es um Nachhaltigkeit der Werte und Compliance geht. Deshalb stehen vermehrt Informationsmanagement, Motivation und Kommunikation im Mittelpunkt gezielter Maßnahmen zur Steigerung von Produktivität und Verbesserungen. Was heute noch ausreichend ist, ist morgen überholt! Deshalb sprechen

LCM COMPLIANCE EXCELLENCE

EFFIZIENZ WIRKSAMKEIT NACHHALTIGKEIT



wir, von Gestern bis Morgen betrachtet, von „verwalten - managen – qualitäts-sichern“. Im Anspruch der Compliance heißt das „informieren – dokumentieren – sicher handeln“.

Die Herausforderungen in der Organisation erleben die Mitarbeiter tagtäglich. Steht Erfolg vs. Anstand, Druck vs. Fairness, Fortschritt vs. Gesetzestreue oder gar Agilität vs. Nachhaltigkeit? Motivation kommt durch Transparenz, Verbindlichkeit durch Wissen und Engagement durch Identifikation. Alte Weisheiten, die gerade im Zeitalter von Big Data und allgegenwärtigen Informationen auf dem Prüfstand stehen. Hier hilft allein der informative Ansatz nicht mehr weiter. Hier muss Vertrauen geschaffen werden. Hier können gelebte und informative Strukturen mittels IT-Systemunterstützung eine zukunftssichere Basis schaffen.

Das Schlagwort heißt Compliance Management System (CMS) – von der Information, über die Dokumentation, die gesicherten Prozesse/Abläufe bis hin zu messbarer Verantwortung wird der

Lifecycle der Compliance unterstützt. Kollaborations-Werkzeuge wie Office, Mobile, Social Media Plattformen u.ä. sind dabei jedoch nur mehr nützliche Hilfsmittel. Wichtiger sind klare Regeln und Vorgaben entlang des Compliance Prozesses bzw. eingebettet in die gelebte Unternehmenskultur.

Motivation kommt durch Transparenz, Verbindlichkeit durch Wissen und Engagement durch Identifikation.

Wie schaffen Sie dadurch Freiräume und reduzieren Risiken für Ihre Organisation? Es kommt auf die richtige Rezeptur an:

1. Binden Sie Menschen in der Organisation mit ihren Fachprozessen und Anforderungen frühzeitig mit der IT und Systemberatung in ein durchgängiges Enterprise Compliance-Programm ein.
2. Verankern Sie den entstehenden Compliance-Prozess mit Messbarkeit und Verbindlichkeit in der Organisation. Nennen Sie Verantwortliche, Termine und Messgrößen. Damit schaffen Sie Vertrauen.

3. Der Compliance Prozess steht im Mittelpunkt – nicht das Tool entscheidet!

Entscheiden Sie sich für eine Lifecycle-Lösung, wie LCM Compliance Excellence, in der alle Grundelemente eines CMS vollständig verwaltet, organisiert und nachhaltig verbessert werden können. Dies beginnt mit dem Vorlagenmanagement und mündet in einem Compliance spezifischen Aktenmanagement wie der Projekt- oder der Compliance-Fall-Akte. Mit einem integrierten Kollaborations-Management sowie Termin- und Wiedervorlagenmanagement wird die verbindliche Zuordnung in der Organisation verankert. Das Reporting von Prozessschritten, über die Termin-einhaltung und bis zu einem gezielten Compliance-Controlling sichern den Qualitätsmaßstab Ihres Compliance-Prozesses mit dem Anspruch „Excellence in process“ für Freiräume und bewusstes Risikomanagement.

Einen Video mit einem Vortrag zum Thema finden Sie auf <http://youtu.be/WFVSFWU895k>



Leadership and Communication Mastery

Dr. Rich Schuttler

Business owners and leaders do far more damage to their own success than their competitors or the environment do. New and small business failures are often the result of those in leadership positions failing to lead in a manner that is conducive to creating an organizational culture that will provide high value with minimum costs. As the international landscape continues to change, organizational leaders need employees and processes to be effective and efficient to not only survive, but to thrive.

There are five essential areas that need to be thoughtfully created, updated at least annually, and communicated regularly to increase the chances of start-up and long-term

success. These areas encompass what I consider to be Leadership and Communication Mastery and are displayed in Figure 1.

Vision, Mission, and Guiding Principles Statements

The first area to be addressed in any new business start-up, and then reviewed at least annually to ensure they remain relevant, is the vision, mission, and guid-

ing principles statements. These three statements communicate the synergy for strategy development and alignment. They are often wrongly dismissed as non-value efforts; however, I find their absence to be the number one reason for lack of employee and process control.

The vision statement communicates the aspirations of the owner or senior leaders of an organization. This statement is future-orientated and if done well, is inspirational and inviting. A well-developed vision statement will provide hope for a better tomorrow. It can inspire others to see that they can be part of a bigger purpose than that of their own. Along with the vision statement, a mission statement is also needed. The mission statement is unique

Often when there are problems, they are born from a lack of trust and respect in the organizational culture.



in that it helps to identify an organization. The mission statement is just as important as the vision statement, as it prescribes how the vision will be realized. It often provides information about the reason for the organization's existence. A mission statement provides focus for employee work, is the birth of strategic goals, and is also the origin for needed resources.

A guiding principles statement is often referred to as a values statement. This statement prescribes how the organization as an entity and how its employees will behave. It suggests how the organization will use and protect the natural environment, how it will treat resources, and how it will support its community (world-wide or locally). A guiding principles statement provides the ethical and behavioral expectations for all employees in regards to how they treat one another and customers/clients of the organization for which they work.

Leadership

Leadership is more than people in positions of authority and even more than popular leadership models. Leadership, in this context, is more so the collective actions of all employees. Often leadership tends to be confused with leading. A higher position in an organizational hierarchy does not automatically make one a leader; it simply provides for a certain level of accountability and responsibility.

Being a leader does not necessarily correspond with a title, though it often does and would be ideal. A leader can be anyone who is self-motivated to improve the people and environment around him. These leaders do not need to be inspired,

but they do respond well when inspired by others to be part of something bigger than themselves. Leaders are people of action.

I believe there are two types of leaders, and I have come to metaphorically refer to them as thermostat or thermometer leaders. A thermostat leader is one who sets the environment or organization culture by creating and living their vision,



Fig. 1: Leadership and Communication Mastery

mission, and guiding principles statements. These leaders may be the entrepreneur owner or CEO who knows the culture of their organization and realizes when changes are needed to ensure a productive workplace. A thermometer leader will reflect the set environment, much like a COO or other organizational leaders. These leaders will ensure the policies and procedures in place are followed and improved over time.

Communication

For all that has been written and spoken about effective communication, it rarely happens. The plethora of material has resulted in a lack of communication across a distributive workplace environment, whether it is on a one-to-one basis or collectively from the organization to its employees. Statistics suggest that the number one reason employees quit their

job is due to a poor relationship with their supervisor.

The role of every leader and supervisor in an organization is to communicate vision, mission, intent, and philosophy. In an ideal workplace, communication is regular, clear, effective, and active rather than missing or strained. Great communicators have common qualities that contribute to their strong communication style. Once we recognize these qualities, we can begin to copy and incorporate them into our own skill set.

I have found in my consulting work that, more times than not, the problems I am called to help with are symptoms of a larger problem. I have often found the root cause of problems to actually be different than what was communicated to me in initial discussions. This is because people do not look for underlying root causes. Often when there are problems, they often are born from a lack of trust and respect in the organizational culture. If employees do not trust and respect one another or their supervisors, they won't be innovative, creative, or display proper behavior toward customers, clients, and other stakeholders.

Goal Setting

Whether organizational strategic goals or individual employee performance goals, if they are not established and managed, sub-optimization occurs. The popular saying "What gets measured gets done" is more relevant than one may believe. I have found the most successful organizations are those whose leaders establish realistic organizational and employee goals and have processes in place to track and measure them.

If one spends time creating their vision and mission statements well, goal set-

ting is a natural step after the mission statement. Long-term goals, more than two years out, should be first established. Some create goals 10+ years out as it helps to provide greater focus on one's vision. Once long-term goals are defined, then short-term goals are designed at regular increments, (monthly, quarterly, and annually) that align to each long-term goal.

Once organizational goals are created, then goals for each department and each employee should be created. An employee performance management system should be in place to provide aligned goals for their work that cascade to the organizational goals. This communicates to employees how their performance is important and how their efforts contribute to the larger purpose of the organization. Goal setting should be seen as part of how one leads and communicates, not as a separate effort.

Time Management

Time management seems to be an issue of concern among everyone, whether in business or at home. Managing time appears to be a skill most have not

developed well enough to move them out of time poverty. The effects of this are many, but the root cause is usually the lack of planning. Planning allows for focus, as it puts one on a path and purpose. While it is true there are many

distractions, planning allows for greater attention and focus; therefore, time can be managed to a greater degree.

Planning allows one to prioritize and then work purposefully to complete each task. Focusing one's time and attention to the most important tasks of the day allows for more things to be completed and progress achieved. It is my experience that the most successful people have methods to prioritize and approach their work. Whether it is a weekly or even daily prioritized "to do list" or some other method, it

The EIM approach focuses on the people in their roles and responsibilities within their company.

is planning that allows for greater time management.

Conclusion

The Enterprise Information Management (EIM) approach focuses on the people in their roles and responsibilities within their company. According to their motto, „EIM is communication.“ As the only international forum for enterprise information management, member leaders have an opportunity to learn with and from one another. To truly be inspirational leaders, one needs to better understand the basics of what it means to achieve the highest levels of organizational performance which has, and always will, stem from leading and managing employees and processes to be efficient and effective.

About the author

Dr. Rich Schuttler is an organizational troubleshooter. He is a customer-driven & quality-focused innovative and engaging international public speaker, business consultant, educator and author. He has 25 years of diversified, domestic and international management and leadership improvement expertise within academic, federal/state governments, and Fortune 1,000 environments developing strategies and implementation methods. Dr. Schuttler served as Dean at the University of Phoenix (Business Week's 2004 #3 Hot Growing Companies) that experienced tremendous growth during his 5-year tenure. Dr. Rich served honorably in the U.S. Navy for 23 years and earned his Ph.D. in Applied Management and Decision Sciences.

www.DrRichSchuttler.com



LCM Compliance Excellence

Aus Erfahrung gut! Die Best Practice Angebote basieren auf den einzelnen Enterprise Information Management Produktmodulen aus der Product Suite LCM und werden ergänzt um praktische Workflows und Prozessansätze, die in den Abläufen der Software abgebildet sind. Für Sie ergeben sich daraus standardisierte Abläufe und Prozesse in einer Software, Anwenderfreundlichkeit durch bedienerfreundliche Workflows, spezielle Branchenpakete für einzelne Anwendungsbereiche - optimiert, einfach, nützlich - sowie die Standardisierung und Individualität in einer Lösung für Sie anpassbar!

Komponenten des Best Practice Pakets Compliance Excellence* sind:

- Akten-/Vorgangsverwaltung
- Projektakte, Compliance Case Akte, Wissensakte, Trainingsakte, Audit-Akte, etc.
- Workflow/Geschäftsprozessunterstützung
- Wiedervorlagen/Fristen-Management
- Recherche-Funktionen
- Template-Management
- Self-Service Documentbuilder
- Wissensmanagement, Micro-Learning
- Umfrage/Feedback Funktion
- MS Office/Lotus Integration
- DMS
- Reporting/Analyse/Kennzahlen
- 5 User

* optional erweiterbar um Product Suite LCM Module



The Quality Group GmbH
Konrad-Zuse-Platz 1
71034 Böblingen
Deutschland

Telefon: +49 7031 306974-100
Fax: +49 7031 306974-199
Web: www.tqg.de
E-Mail: info@tqg.de

Fehlende Freigaben kosten Unternehmen bis zu 1 Million Euro

Optimierungstool Transport Enforcer verschlankt Freigabeprozesse – enorme Produktivitätssteigerung in SAP-Systemen möglich

Stefan Filsinger

Bis zu 1 Million Euro im Jahr können allein die Personalkosten betragen, die durch das Warten auf Freigaben in SAP-Systemen entstehen. Davor waren Experten im Transport-Management. „Abhängig von Unternehmensgröße und Datenvolumen kann man davon ausgehen, dass Freigabeprozesse im Transport- und Datenmanagement etwa einen Tag pro Monat und Person in Anspruch nehmen“, erklärt Christian Steiger, Geschäftsführer der Solutive GmbH & Co. KG. „Summiert man das auf, sind das enorme Kosten. Von welchen Beträgen wir im Ganzen reden, ist Unternehmen oft gar nicht bewusst.“ Die Solutive GmbH & Co. KG stellt mit dem Transport Enforcer ein Tool vor, das das Transportmanagement in SAP- sowie in Non-SAP-Systemen optimiert und damit eine enorme Effizienzsteigerung im Unternehmensalltag garantiert. „Mit dem Transport Enforcer haben wir auf die besonderen Ansprüche an SAP-Systeme reagiert“, erklärt SAP-Profi Steiger. „Dazu gehört neben der optimalen Bedienfreundlichkeit natürlich auch eine schnelle Implementierung des Systems, das sich außerdem möglichst rasch rechnen sollte. Unsere

aktuellen Erhebungen zeigen, dass sich die Investition und Implementierung des Transport Enforcer bereits nach drei Monaten bezahlt macht.“ Auch Wirtschaftsprüfer profitieren von dieser Beschleunigung und Vereinfachung interner Prozesse. So garantiert der Transport Enforcer die lückenlose Dokumentation jedes einzelnen Transports. „Wo früher manuell einzelne

Mit dem Transport Enforcer haben wir auf die besonderen Ansprüche an SAP-Systeme reagiert.

Bewegungen am Samstag Nachmittag nachvollzogen werden mussten, schaffen wir heute höchste Revisionssicherheit für IT-Audits“, fasst Steiger zusammen. Individuelle Prüflogiken sorgen dabei für die Sicherheit sensibler Daten. Neben Sicherheit und Effektivität zeichnet den Transport Enforcer das Prinzip der höchstmöglichen Transparenz aus. Alle Beteiligten werden automatisch über den aktuellen Systemstand informiert. Dadurch können Entscheidungen schneller getroffen werden und die beauftragten Entwickler direkt auf

Anpassungen reagieren. Gleichzeitig werden so gängige Fehler wie Kollisionen oder Überholer in der Entwicklung vermieden. Die ganzheitliche Lösung Transport Enforcer kann übergangslos in SAP-Systeme integriert werden und basiert auf dem SAP-Standard. Die SAP-Spezialisten der Solutive GmbH & Co. KG und des Goldpartners EXC GmbH entwickelten und vertreiben mit dem Transport Enforcer ein Tool zur Produktivitätssteigerung im Datenmanagement. Das effiziente, bedienfreundliche und einfach zu implementierende Tool sorgt für mehr Sicherheit, Effektivität und Transparenz im Transport- und Datenmanagement zwischen SAP- wie auch Non-SAP-Systemen. Auch mobil nutzbar können Unternehmen mit dem Transport Enforcer auf erhebliche Zeit- und Kostenersparnisse durch die Beschleunigung interner Prozesse vertrauen und die hohe Nutzer-Transparenz garantiert Revisionssicherheit für IT-Audits. Die Prüfung der Objekte auf sicherheitskritische Inhalte vermeidet außerdem unnötige Folgekosten und Nachbesserungen.



Die **Solutive GmbH & Co. KG** ist Ihr Experte für Prozess-, Applikations- und Technologieberatung sowie Entwicklung und Migration in den Bereichen SAP und Salesforce-Software. Wir fühlen uns dem Ziel verpflichtet, die Entwicklung innovativer, offener Branchenstandards zu unterstützen und voranzutreiben. Profitieren Sie von unserer Projekterfahrung und überzeugen Sie sich von unseren Kompetenzen.

Das Unternehmen wurde 2009 von Christian Steiger gegründet. Nach mehr als sieben Jahren SAP war für ihn die Zeit für das eigene Business gekommen.

www.solutive-germany.de



Beweglichkeit im Business

Alles was Sie über BPM wissen sollten

Steffen Schaar

Ausgangssituation

Business Process Management (BPM) – haben Sie bestimmt schon mal gehört? Neumodisches Geschwätz würde ein bodenständiger Schwabe sagen, aber dem ist nicht so. Seit über 15 Jahren ist dies ein Ansatz in den Managementetagen, um Potenziale zu erkennen und diese zu realisieren. Dafür werden teilweise immense Beträge in Beratungsunternehmen und Prozessberater investiert. Und, um es gleich vorweg zu nehmen, die Ernüchterung ist längst schon Alltag. Warum eigentlich? Ist dieses Thema schon wieder „Schnee von gestern“ oder eine Luftblase, die mit IT-Ansätzen nicht allein zu lösen ist.

Recherchiert man, stellt man fest: Publikationen gibt es in Unmengen. Viele wissenschaftliche Ansätze, noch mehr unterschiedliche Praxisberichte und vor-

allem die Bandbreite von Werkzeugen und Bausteinen für die eine „richtige Lösung“ im Umfeld von BPM ist überraschend. Dabei fragt man sich: „Gibt es überhaupt die eine Lösung?“

Also zäume ich das Pferd mal von hinten auf und steige über die Theorie letztlich in die Praxis ein. Was ist BPM? Wie gehen Sie dieses Thema zielgerecht für Ihre Organisation an? Wie können Sie Ihre Prozesse damit gestalten? Dazu brauchen wir Begriffe, Methoden und Werkzeuge. Potenziale werden dann erfolgreich genutzt, wenn man die Kosten-Nutzen-Betrachtung frühzeitig als Entscheidungsgrundlage in seine Planung und Projektierung integriert sowie sich mit Beispielen an den Nutzen für die täglichen Aufgaben und Prozesse heran pirscht. Lesen Sie im Folgenden, wie die neuesten Trends und Entwick-

lungen verständlich erklärt werden und wie ein praxiserprobter Lösungsvorschlag aufgezeigt wird.

BPM – Theorie und Ansatz in der IT

BPM ist ein Akronym mit mehr als 20 Bedeutungen. In der IT und bei Geschäftsprozessen von Unternehmen verwendet man die Abkürzung BPM für Business Process Management. Laut Wikipedia beschäftigt sich BPM mit der Identifikation, Gestaltung, Dokumentation, Implementierung, Steuerung und Verbesserung von Geschäftsprozessen. Ganzheitliche Ansätze des Geschäftsprozessmanagements adressieren nicht nur technische Fragestellungen, sondern insbesondere auch organisatorische Aspekte, wie die strategische Ausrichtung, die Organisationskultur oder die Einbindung und Führung von Prozessbeteiligten.

VOM INFORMATIONSMEEER ZUM MEHRWERT



Information ist gut, zuviel Information kann zum Problem werden.

Mit Fachexpertise und wissenschaftlichem Know-how unterstützt das Fraunhofer IAO Unternehmen dabei, durch intelligente Software und systematische Prozesse aus dem Meer an Informationen einen Mehrwert zu schaffen. Das interdisziplinäre Team des Zentrums »Dokumenten- und Workflow-Management (DMS)« bietet hersteller- und produktunabhängige Beratung für DMS-Projekte:

- Wirtschaftlichkeits- und Prozessanalysen
- Konzeption, Auswahl und Einführung von DM-Systemen
- Workshops, Seminare und Foren
- Marktstudien



www.swm.iao.fraunhofer.de

Soviel zur Theorie, die es aber sehr treffend beschreibt, denn alle Elemente von Technologie, Prozessen bis zur Kultur sind enthalten und verweisen auch direkt auf die Gestaltung durch die Menschen hin. Warum ist BPM aber nun aktuell der „letzte Schrei“?

Die Frage lässt sich mit dem stetigen und immer schnelleren Wandel der IT und ihrer Möglichkeiten sowie den daraus entstandenen Technologiesprüngen gut beschreiben. Seit dem Einzug der IT in die Unternehmenslandschaften wurden stetig neue Ansprüche und Dimensionen von Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen erwartet. Zu Recht! Denn nur so konnten die Geschäftsprozesse im gleichen Maße entwickelt und modernisiert werden. „Gestern“ wurde erfasst und verwaltet, „heute“ managen wir unsere Abläufe und „morgen“ geht es um die Sicherung von Qualitätsansprüchen, Compliance und übergreifendes Informationsmanagement: Über alle Prozesse im Unternehmen, von der Wertschöpfungskette, über Einkaufs- und Lieferantenprozesse bis hin zum

mittlerweile erfolgskritischen Thema Compliance Excellence. BPM wird also in der Bedeutung „morgen“ Ihre Organisation mit den richtigen IT-Mitteln unterstützen.

BPM wird also in der Bedeutung „morgen“ Ihre Organisation mit den richtigen IT-Mitteln unterstützen.

Der erste Schritt zum Erfolg

Sicher haben Sie schon Ihre Erfahrungen mit Business Process Management gemacht. Wenn nicht gehören Sie zur Gruppe der Nutznießer, die aus Erfahrungen lernen können. Nutzen Sie also Ihre Chance, denn die Zeit ist dafür gekommen. Aber Achtung: Durch die „Brille der IT“ ist doch immer alles easy!

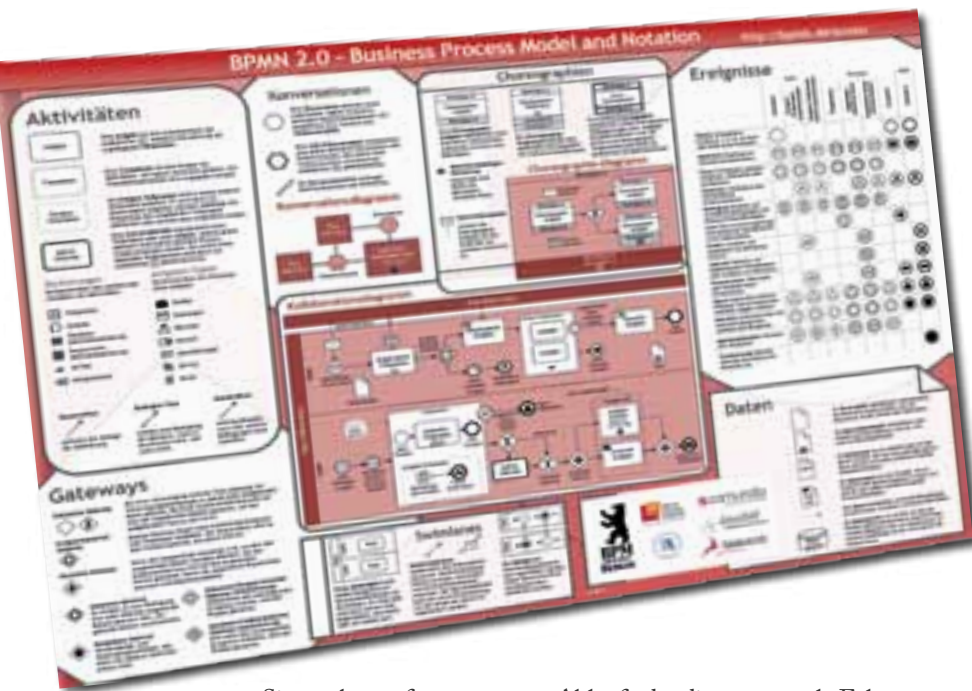
Die Systeme sind laut IT-Infra-

strukturkonzept vorhanden oder schon ausgewählt, die Prozesse irgendwann analysiert, vielleicht auch dokumentiert und die Organisation „lebt“ diese. So weit so gut. Da sich auch Ihre Organisation, Strukturen und Verantwortlichkeiten alle 3-4 Jahre verändern, Mitarbeiter neu integriert werden und Prozesse sich an den strategischen Zielen des Unternehmens neu ausrichten, brauchen Sie drin-

gend klare und verlässliche Methoden und Lösungen, um sich entlang dieser Herausforderungen zu entwickeln. Hier setze ich an und empfehle den Ansatz mit:

1. Analyse – der Wissensaufbau über Begriffe und Definitionen
2. Modellierung - Strukturieren von Prozessen mit Werkzeugen und Tools
3. Integration – integrieren der Definition praktischer Prozesse in die Applikation





Sie merken sofort: nicht die Auswahl eines Tools oder IT-Lösung steht im Mittelpunkt. Klären Sie zuerst Begriffe, Definitionen und eigene Organisationsbegriffe, so dass die Grundlage für eine klare Kommunikation zwischen Fachbereichen und IT geschaffen wird. Sprechen Sie Klartext oder anders ausgedrückt, in verbindlicher Semantik miteinander. Über 60 % aller IT-Projekte scheiterten in den letzten Jahren. Hauptgrund: Missverständnisse, Defizite in Kommunikation und Verständnis oder gar ungenügende Zielorientierung. Die Begriffe im Umfeld von BPM sind durch ein Gremium zur Standardisierung der BPM-Methodik und Werkzeuge, genannt Object Management Group (OMG), zusammengestellt worden (www.bpmb.de/poster).

Die aktuellsten Werkzeuge genügen der BPMN2.0-Beschreibung. Diese ist ein Set aus „Malwerkzeugen“, Interaktions- und Aktivitätselementen, mit denen man in einem Format (XML) seine Abläufe und Prozesse definieren kann. Diese werden in sogenannten Konversations- und Choreographiediagrammen dargestellt. Die Konversation (Y-Achse) beschreibt die Kommunikation und Interaktion zwischen den beteiligten Bereichen, Abteilungen oder Verantwortlichkeiten. Auf der X-Achse wird die Choreographie, also der

Ablauf oder die prozessuale Folge von Aktionen, Tätigkeiten oder Aufgaben dargestellt. Schon mit diesem gesammelten Wissen können Sie gegenüber Ihrer IT in der gemeinsamen Erstellung und Erarbeitung einer BPMN-Notation auf Augenhöhe argumentieren. Der Wissensträger der zu strukturierenden Prozesse ist immer die Fachabteilung. Deshalb sprechen Sie Klartext – ohne Umschweife – und formulieren Sie Ihre Anforderungen an die IT. Malen Sie Ihre Prozesse auf, skizzieren Sie Ihre Abläufe, beschreiben Sie Ihre Verantwortlichkeiten, vermerken Ihre Freigaben, Aufgaben und Abbruchstellen. „Dokumentieren geht über Studieren“ – könnte man dazu auch sagen. Heißt: „einfach und verständlich“.

IT-Werkzeuge modellieren

Nachdem der organisatorische Ablauf eines Prozesses mit bewährten Mitteln beschrieben wurde, kann nun mit der nachhaltigen technologischen Beschreibung mittels BPMN2.0 begonnen werden. Damit rückt im Punkt „Modellierung – Strukturieren von Prozessen mit Werkzeugen und Tools“ das Werkzeug in den Mittelpunkt des Handelns. Sogenannte BPM-Suiten sind standar-

disierte Werkzeuge die Softwareanbieter als Freeware oder Tools anbieten. Vergleiche, sogenannte Benchmarks, haben ergeben, die Top-Ten-Anbieter sind in Mächtigkeit von Funktionen, Elementen, Bedienung und Prozessmodellierung ähnlich. Die Anforderungen in den Unternehmen sind jedoch zu individuell, so dass keines der Tools sie vollständig erfüllen kann (siehe Computerwoche 5/14, Artikel J. Hackmann „BPM-8 Tools im Vergleich“). Damit ist klar: Nicht das Werkzeug ist wichtig, sondern das Ziel. Deshalb Augen auf bei der Auswahl, denn es gibt mittlerweile Fachapplikationen (z. B. LCM von TQG), bei denen das Werkzeug gleich in die Applikation maßgeschneidert für die fachspezifischen Prozessanforderungen (Bsp. bestimmte Vertragsprozesse) integriert und bedienerfreundlich für individuelle Abläufe ausgelegt ist. Dazu ist in diesen Applikationen ein gängiges BPM-Tool (meist als Freeware) in

Damit ist klar: Nicht das Werkzeug ist wichtig, sondern das Ziel.

das Produkt integriert und Sie haben nur noch einen Ansprechpartner bei späteren Versionierungen oder Updates. Von der Fachkompetenz können Sie bei der Selektion der richtigen Bausteine zur Prozessmodellierung getrost profitieren.

Auf die Integration kommt es an

So können Sie zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen: Erstens, die Prozessintegration erfolgt direkt am Fachprozess bzw. dem Fachtool und mit deren späteren Anwendern. Und zweitens minimieren Sie den Abstimmungsaufwand zwischen IT und Fachbereich erheblich. Damit bleibt Zeit für den Fachprozess und die wichtige Qualitätsschleife bei der Erprobung und Sicherstellung des

Prozesses und der Einweisung der Mitarbeiter. Der ist auch notwendig, denn im Ergebnis der Bemühungen, einen Prozess zu modellieren und diesen dann in einer Fachapplikation zu integrieren, steht als wichtigster Nutzen, den späteren Anwender mit einem „Aufgaben-Management“ in einfachster Art und Weise am Prozess zu beteiligen. Hier könnte man vom „One-Click-Wonder“ sprechen: eine Arbeitsfläche, auf der wie im Mailsystem nur die Aufgaben sichtbar sind, die ich zu erledigen habe. Einfach Aufgabe auswählen, über was, wie und warum informieren und erledigen. Alles in einem Aufwasch, schnell und effizient! Das ist das Ziel aus Anwendersicht. Aus der Sicht der Fachbereichsverantwortung kann in Zyklen der modellierte Prozess ausgewertet werden. Wie oft, wie termingerecht, wie korrekt – nach solchen Key Performance Indicators (KPI) kann dann der Prozess überwacht, verbessert und mittels

Aufwand-Nutzen-Betrachtung agil verändert werden.

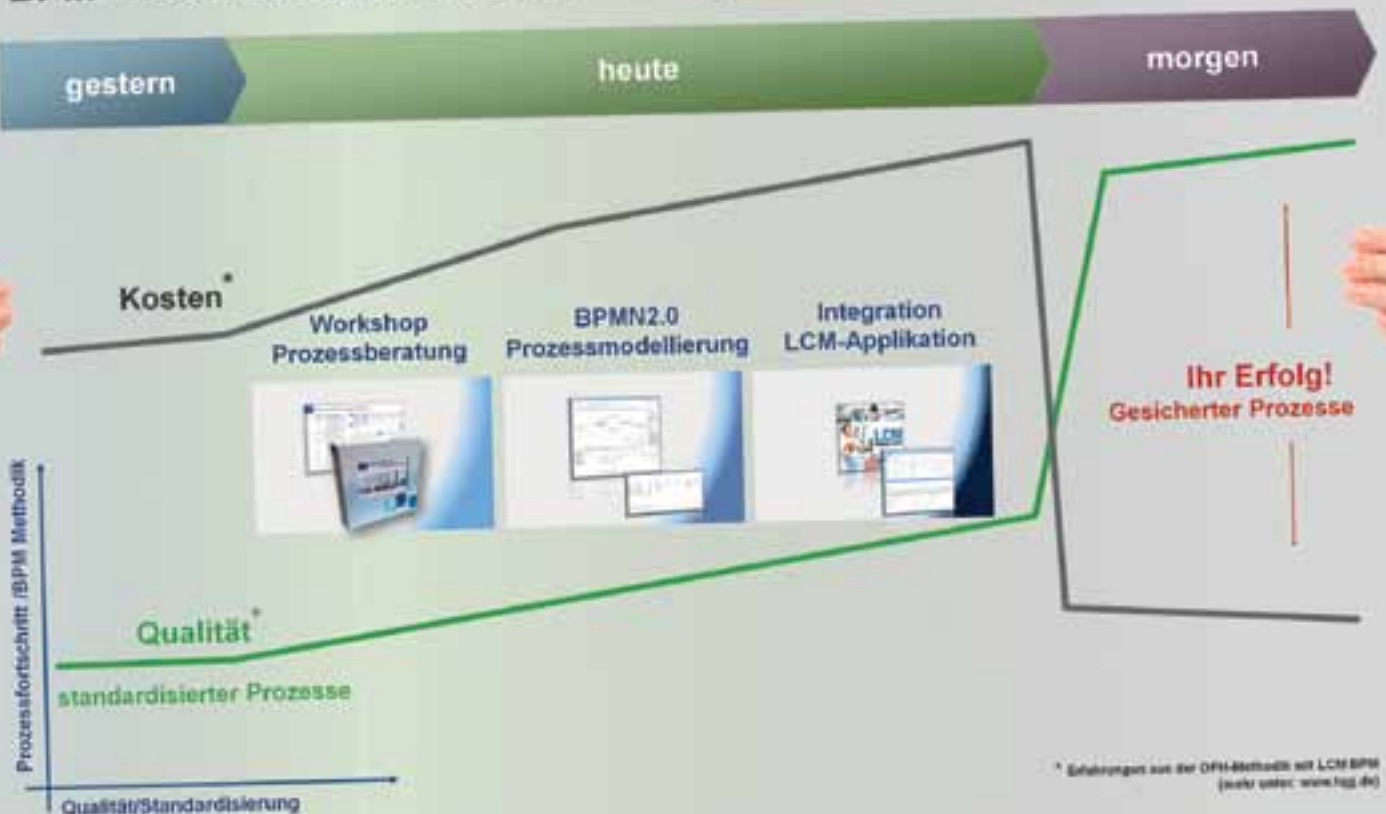
Dabei gilt natürlich gerade nach der Eingangs beschriebenen BPM-Historie: ohne Investition keine messbare Verbesserung, ohne Menschen keine Veränderung (im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)) und ohne Controlling keine Messbarkeit. Wie die Grafik unten zeigt, ist die BPM-Methodik eine Investition, die die Qualität steigert und die Kosten langfristig minimiert. Es kommt auf die Sicherstellung der messbaren Qualität, gerade in den administrativen Prozessen an. Die Zukunft heißt: Mit Agilität die Anforderungen in den Organisationen, die Messbarkeit der Leistungen und die Motivation der Mitarbeiter in den Unternehmen fördern und fordern. Dafür ist der beschriebene Ansatz ein probates Mittel, den staubigen Weg von BPM wieder ins „rechte“

Licht zu rücken, weil nicht mehr nur die IT-Lösung, sondern die wesentlichste Komponente im Vordergrund steht: Der Mensch im Fachprozess gemessen an seinen Aufgaben und seiner Verantwortung.

Einen Video mit einem Vortrag zum Thema finden Sie auf <http://youtu.be/TI6E9BOtJA>



BPM – Die Methodik sichert den Erfolg



Ein Unternehmen räumt auf

Dokumente über Dokumente. Wer soll hier noch den Überblick behalten? Vor diesen Datenbergen, Doppel-Erstellungen, Labyrinthen aus Schnittstellen und Richtlinien stehen Unternehmen tagtäglich wie der Ochs vorm Berg. Und es wird nicht weniger. it compact, ein typisch mittelständisches Unternehmen aus Baden-Württemberg hat es sich zur Aufgabe gemacht, andere Mittelständler bei dieser Aufgabe zu beraten.

Max Schmidt

Willkommen auf dem DMS-Basar

Wer die DMS Expo 2013 in Stuttgart besucht hat, konnte sich eigentlich nur überwältigt fühlen. Denn wer ein konkretes Anliegen hatte, dem wurde geholfen – und zwar von jedem. Eigentlich ein beruhigender Gedanke: Jedes DMS System kann alles. Dass dies jedoch nur bedingt der Wahrheit entspricht, wissen Michael Rumig und Fabian Mletzko von it compact. Auch ihr Unternehmen hatte einen Messestand auf der DMS Expo. Und der stellte mit seiner Optik im Stile einer Almhütte, mitsamt alpenländischem Catering eine willkommene Abwechslung dar. Nicht zuletzt auch deshalb, weil it compact kein eigenes System verkauft, sondern grundsätzliche DMS-Orientierung und -Beratung anbietet. So simpel diese Idee auf den ersten Blick erscheinen mag – sie scheint den Nerv der Zeit zu treffen. Seit Jahren rückläufige Besucherzahlen auf der DMS Expo lassen vermuten, dass sich tatsächlich immer weniger Unternehmen von Anbietern auf der Messe Hilfe versprechen. „Die Suche

nach einer passenden DMS-Lösung kann je nach Unternehmensgröße Jahre dauern“ stellt Fabian Mletzko fest, bei it compact zuständig für Produktinformationsmanagement. it compact hat sich vorgenommen, Unternehmen von diesem Leidensdruck zu befreien.

Weniger ist manchmal mehr

Michael Rumig, Geschäftsführer von it compact, stellt dabei heraus: „Wir arbeiten ohne Vertriebs- und Implementierungsinteresse“. Deshalb muss es auch nicht immer ein neues System sein – oftmals sind es die richtigen Schnittstellen, die ein bereits vorhandenes DMS besser funktionieren lassen. All das muss sorgsam geprüft werden, „Aber das geht nicht in 5 Minuten“ weiß Fabian Mletzko. Vielmehr geht der Umsetzung eine fundierte Planung voraus, so müssen zunächst die Gegebenheiten vor Ort im Betrieb unter die Lupe genommen werden: die internen Prozesse müssen durchleuchtet, das Optimierungspotenzial ermittelt werden und in Gesprächen mit Mitarbeitern aus

den Fachabteilungen kommt auch die menschliche Komponente einer solchen Systemumstellung nicht zu kurz. Denn oft sind die Strukturen „angestaubt“ und es herrscht interner Widerstand gegen Veränderungen in der Arbeitsweise. Schon allein aus diesem Grund kann sich ein externer Berater auszahlen. Hier sind Qualitäten als Zuhörer gefragt.

Vom Mittelstand für den Mittelstand

Langfristig, so Michael Rumig, lohnt sich die Beratungsleistung für Unternehmen jeder Größe. Denn das Resultat ist nicht nur ein System, das perfekt auf die Gegebenheiten und Bedürfnisse des Kunden abgestimmt ist, sondern auch die Sicherheit, bei jedem Problem einen zentralen Ansprechpartner zu haben. Vor allem kleinere Unternehmen kann eine solche Vereinfachung enorm entlasten. „Besonders bei mittelständischen Unternehmen sehen wir die Möglichkeit, einen solchen Entstehungsprozess von Anfang an mitzugestalten und optimale Ergebnisse zu erzielen, weil



wir das aus eigener Erfahrung im Haus kennen“, so Michael Rumig.

Eine Win-Win-Win-Situation

Und nur um dieses optimale Ergebnis geht es it compact. „Es gibt viele gute DMS-Systeme auf dem Markt. Theoretisch ist es sogar möglich, dass eine Single-Source-Lösung zur Zufriedenheit

sein System an der richtigen Stelle zum Einsatz kommt.

Die Messeresonanz auf der DMS Expo war für it compact überwältigend. Vom ersten bis zum letzten Tag wurde der sympathische Messestand von „erschöpften“ Geschäftsleuten aufgesucht und als Ruhepol und Gesprächsplatt-

Die Herausforderung für uns ist es, gemeinsam mit dem Kunden zu wachsen und so seine Abläufe zu perfektionieren. Nur so macht das Spaß.

des Kunden funktioniert. „Ich habe das jedoch noch nicht erlebt“, betont Fabian Mletzko. „Man ist in dieser Situation natürlich auch von seinem System abhängig, und wenn man mal ein Problem hat, das über die Schnittstelle hinaus geht, fühlen wir uns als übergeordneter Systemanbieter auch dafür zuständig.“ Eine Vorgehensweise, die nicht zuletzt auch dem DMS-Anbieter nutzt, da

form genutzt. Aber vielleicht hat sich auch einfach der südtiroler Weißwurstsalat herumgesprochen, der sich im Vergleich zur allgegenwärtigen Standard-Brezel angenehm abgehoben hat. it compact bietet eben mehr als nur individuelle DMS-Lösungen.



Seit über 25 Jahren begleitet **it compact Informations Technologie GmbH** aus Weinstadt-Endersbach bei Stuttgart seine Kunden, die vornehmlich aus den Bereichen Automobil- und Maschinenbau kommen, durch die komplexen Aufgaben der Technischen Kommunikation. Dabei zählen „Global Player“ wie die Daimler AG, Robert Bosch GmbH oder MAN Truck & Bus AG, aber auch Mittelständler wie ILLIG Maschinenbau GmbH & Co. KG und die Dürr Group GmbH zum Kundenkreis.

Das Unternehmen ist zertifiziert nach DIN ISO 9001:2008 und unterstützt die Arbeit in den Verbänden VDA und VDMA. it compact als Gruppe zusammen mit der it compact CNC Technologie GmbH beschäftigt über 50 Mitarbeiter.

www.itcompact.de

Unvergleichbarkeit, die dauerhaft begeistert

Starker Service, sehr geehrter Herr Schaar! Und Sie zielen damit auf ein Feld, in dem viele Unternehmen gerne agieren würden: Im dauerhaften Vorsprung und Differenzieren durch Unvergleichbarkeit, die dauerhaft begeistert.

Aber wie kann vertriebliche Kommunikation als Teil des Enterprise Information Managements dazu der Schlüssel sein? Hierzu bietet sich ein Blick auf das, was Differenzierung im Wettbewerb heute und morgen ausmacht:

Klassisch setzen viele Unternehmen, insbesondere aus der IT-Branche, ihre Energie darauf, innovative Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die der Wettbewerb (noch) nicht hat. Diese Funktion als Innovationsmotor ist wichtig – aber auch risikoreich und kostenintensiv, wenn am Markt vorbeientwickelt wird. Und wie lange bleibt heutzutage im globalen Wettbewerb ein Produkt-Alleinstellungsmerkmal (im angelsächsischen USP) wirklich ein solches? Schon das zur Entwicklung notwendige Hochschulwissen und berufliche Fachwissen verlieren nach fünf bis zehn Jahren 50 Prozent ihrer aktuellen Bedeutung, die Hälfte des nutzbaren technologischen Wissens "verfällt" nach zwei bis drei Jahren und IT-Wissen besitzt zurzeit nur noch eine Halbwertszeit von weniger als zwei Jahren. Und gerade im Umfeld erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen sind die Zeiten vorbei, in denen sich Lösungen durch ihre Einzigartigkeit selbst verkaufen, weil das Angebot vielfältig, komplex und intransparent geworden ist.

Ein weiteres Differenzierungsfeld, das in der Praxis bei Angebotspräsentationen für Kunden gerne unterstrichen wird, ist die Marke bzw. das liefernde Unternehmen neben dem Produktportfolio. Aktuellen Vertriebsstudien der Universität St. Gallen zufolge ist die Marke zwar eine notwendige, jedoch keine hinreichende Bedingung für erfolgreiche Geschäftsbeziehungen. Markenwert und Verhalten können sogar inkonsistent sein. Die Marke darf demnach nicht Selbstzweck sein, sondern die Markenführung setzt an Verkaufsaktivitäten an und versucht, diese systematisch im Sinne einer markentreibenden Gesamtwirkung zu steuern.

Aber was kann dann noch einerseits unvergleichbar sein und gleichzeitig Begeisterung hervorrufen? Denn zufriedene Kunden scheint Ihr Wettbewerber auch zu haben. Die Antwort ist emotionale Differenzierung durch SIE persönlich als Repräsentanten Ihres Unternehmens.

Gefragt nach den Hauptdifferenzierungsmerkmalen eines Unternehmens im Vertrieb erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen wird die Persönlichkeit des Vertriebsmitarbeiters oft nicht vorrangig genannt. Dabei sind wir alle zunächst einzigartig und auch wenn der Wettbewerb Vertriebsmitarbeiter beschäftigt – keiner ist wie der



andere, keiner ist (bisher) reproduzierbar und das per se ist eine gute Grundlage für nachhaltige Differenzierung.

Ausschlaggebend ist dabei aber die einzigartige Möglichkeit im persönlichen Kontakt zum Kundenentscheider, durch eine andere Art von Beziehungsaufbau begeistern zu können. Dauerhafte Begeisterung wird nicht (wie immer noch bei vielen IT-Präsentationen üblich) primär durch ein Feuerwerk von technischen „Features & Functions“ erzeugt. Und leider reicht es heutzutage auch nicht mehr aus, die Vorteile und Nutzenerwartungen Ihres Kunden herauszuarbeiten – diese sind wesentlich, aber nicht kaufentscheidend. Emotionale Differenzierung und

Begeisterung lässt sich nur dann erreichen, wenn Sie Ihren Kunden in der persönlichen Beziehung ein emotional ansprechendes Einkaufserlebnis bieten, das die individuellen Emotionssysteme Ihres Gegenübers zielgerichtet anspricht. Denn in einem ist die Gehirnforschung heute sehr klar: (Kauf-)entscheidungen werden unmittelbar emotional getroffen. Anschließend begründen wir diese Entscheidung rational und „glauben“ rational entschieden zu haben, eine Benutzerillusion unseres Gehirns.

Vertrieb gewinnt damit auch eine andere Qualität – weg vom wenig effektiven „Reindrücken“ von Produkten hin zur Expertise in Bezug auf die Identifizierung der emotionalen Treiber des Kundenentscheiders und dessen professioneller, zielgerichteter Adressierung über den gesamten Verkaufsprozess. Und nur ein Kunde, bei dem Sie zielgerichtet Begeisterung und positive Gefühle erzeugt haben, kann Ihnen letztlich auch Wettbewerbsnachteile in Bereichen wie z. B. Produktinnovation, Preisgestaltung und Unternehmensmarke nachsehen.

SCHM!DT Business Consulting bietet Ihnen u. a. dazu erfolgsorientiertes, innovatives und bewährtes Handwerkszeug für die Vertriebs- und Führungspraxis, um Ihre internen Kunden (Mitarbeiter, Teams) und externen Kunden/Partner emotional zu begeistern. Sie schaffen damit planbares Wachstum und dauerhafte, differenzierende Kundenbeziehungen. Sie denken dabei an Schulungen oder Seminare? Schulung und Seminar war gestern! Lassen Sie sich von bewährten Vorgehensweisen überzeugen, die messbare Veränderungen in Ihrer Unternehmenspraxis schaffen. Und dann erzielen Sie ggf. ähnlich außergewöhnliche Praxiserfolge wie bei den Unternehmensprojekten, für die wir 2013/2014 wieder vom Branchenverband BDVT als Preisträger für „Emotionalisieren im technischen Vertrieb“ ausgezeichnet wurden.

Steht Differenzierung 2014+ auf Ihrer Agenda? Wir freuen uns auf das persönliche Gespräch mit Ihnen!

Ihr Frank Schmidt,
SCHM!DT Business Consulting

Weitere Informationen erhalten Sie von MSc Wirt.-Inf. Dipl.-Ing. Frank Schmidt,
schmidt@schmidt-business-consulting.com und auf www.schmidt-business-consulting.com.



DIALOG AWARD

Gesucht: Zukunftsorientierte Struktur-
und Anwenderkonzepte im administrativen
Unternehmensprozess!



Eine Initiative von:



DIALOG
award

Informationen und Bewerbung unter:
www.dialog-award.de // bewerbung@dialog-award.de