

Die intelligente Generation

Unternehmen haben viele Möglichkeiten, ihre Performance zu steigern – eine davon ist Process Intelligence.

Sonja Gerstl

Viele Unternehmen haben erkannt, dass es neben dem eigentlichen Produktangebot für den finanziellen Erfolg in immer stärkerem Maße entscheidend ist, ob es gelingt, die Kundenerwartungen bezüglich Reaktionszeiten, Flexibilität und Servicequalität zu erfüllen.

Prozessmanagement wurde eingeführt, um funktionale Abteilungsgrößen zu überwinden und den Einsatz der Mitarbeiter und Ressourcen auf die effiziente Bearbeitung der Kernprozesse des Unternehmens auszurichten. Neben der Ressourcen- und Kostenoptimierung führt die konsequente Ausrichtung der Prozesse nach den kritischen Erfolgsfaktoren eines Geschäftssegments im optimalen Fall zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit der Erlösseite des Unternehmens. Mit Process Intelligence, der Verbindung analytischer Software-Systeme und Kennzahlen mit den Abläufen des Unternehmens, werden die Leistungsfähigkeit und Optimierungspotenziale der Prozesse und damit des operativen Geschäfts jederzeit transparent – weg vom Krisenmanagement hin zu einer Organisation, die Fehlentwicklungen vorausschauend korrigiert, bevor Probleme gravierend werden.

Prozesse managen

Business Intelligence (BI), die Aufbereitung und Analyse unternehmenskritischer Kennzahlen, wurde in vielen Unternehmen als Automatisierung des Berichtswesens eingeführt.

Wir erleben aber aktuell, dass sich die Anforderungen an analytische Systeme grundlegend ändern. Informationen über gelebte Prozesse und deren Bewertung sind ein wichtiger Frühindikator für die Leistung und Wertschöpfung eines Unternehmens. Gefragt sind Werkzeuge für das prozessorientierte Performance Management, die nahtlos eine strategische, taktische und operative Steuerung des Geschäfts ermöglichen. Die Integration der Themen Business Process Management und Business Intelligence bedeutet zum einen, dass



Operatives Process Management hat viele Gesichter: So etwa bieten Flug- und Hotelreservierungssysteme eine Online-Sicht der verfügbaren Möglichkeiten. Die Zeiteinheiten bewegen sich dabei oftmals im Stunden- oder sogar Minutenbereich. Foto: Photos.com

analytische Komponenten als integraler Bestandteil bei der Ausführung von Prozessen eingesetzt werden, um die Prozessausführung möglichst effizient zu steuern und Entscheidungen zu unterstützen (Business Intelligence in Processes). Zum anderen ist damit die Nutzung von Analysetechniken gemeint, um die Prozesseffizienz zu messen und zu analysieren und Optimierungsmaßnahmen – zum Beispiel zur Reduzierung der Durchlaufzeit oder Fehlerquoten – einzuleiten (Business Intelligence about Processes).

Neue Technologien

Neue Anwendungskonzepte erlauben es Mitarbeitern der einzelnen Fachabteilungen, die Systeme auf ihren speziellen Informationsbedarf hin zu kon-

figurieren. Über das Internet sind Unmengen an Daten – wie Produkt-, Lieferanten-, Wettbewerber-, Preis-, Logistik-, Finanzinformationen – über Webservices oder RSS-Feeds verfügbar geworden. Mash-up-Technologien versprechen eine flexible Kombination von internen und externen Informationsquellen ohne Programmierung.

Unter den Schlagworten Event Processing und Business Activity Monitoring (BAM) werden Technologien subsumiert, die sich von der Analyse von Vergangenheitsdaten lösen. Der Fokus ruht hier auf dem Monitoring der aktuellen Situation, um bei drohenden Problemen sofort korrigierend eingreifen zu können. Technologiesprünge wie die Ablösung von traditionellen Datenbanksystemen durch effi-

ziente In-Memory-Technologien unterstützen diesen Trend.

Das Management eines Unternehmens ist an klar zu interpretierenden Darstellungen interessiert und erwartet eine Sicht auf die Kernprozesse, kombiniert mit Ampeln, Trendverläufen und Planabweichungen der wesentlichen Kennzahlen wie Zeiten, Kosten, Qualität, Mengen und Risiken, um seine Entscheidungen zu treffen.

Typische Analysen zielen in der Regel darauf ab, Korrelationen zwischen Kennzahlen und Dimensionen zu erkennen. Um Optimierungspotenziale zu identifizieren, ist die reine Betrachtung von Kennzahlen in der Regel nicht ausreichend, vielmehr gilt es die Struktur des Ist-Prozesses zu visualisieren und zu analysieren, um das

tatsächliche Verhalten der Organisation darzulegen.

Echtzeit-Analyse

Mittels Aris Process Performance Manager entsteht diese Prozessdarstellung automatisch durch Kombination aller Prozessinformationen. Somit erhält man ein umfassendes Leistungsbild der betrieblichen Abläufe. Um den Business-Modellen vieler Firmen in Richtung Echtzeit gerecht zu werden, ist mit dem Aris Process Event Monitor eine neue Technologie entstanden, um zeitnahe Analyse direkt mit den operativen Abläufen zu verknüpfen. Dieser ermöglicht dem Anwender, proaktiv kritische Situationen zu lokalisieren und entsprechende Aktionen einzuleiten.