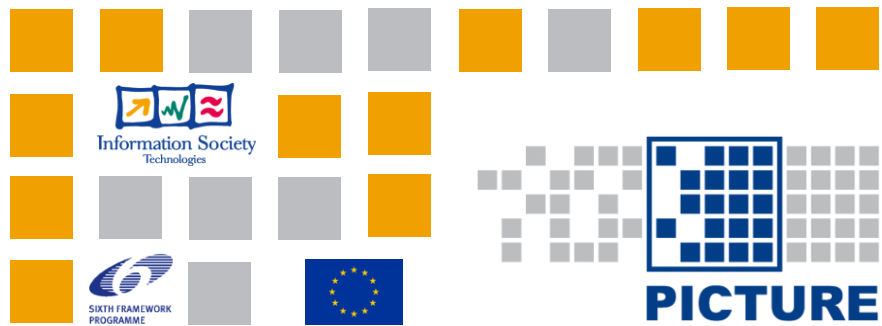




Management von Prozesswissen – Ergebnisse aus dem Forschungsprojekt PICTURE

Philipp Bergener, Michael Räckers (ERCIS)
Lars Baacke (Universität St. Gallen)

Motivation

- Herausforderungen für öffentliche Verwaltungen
 - ▶ Gestiegene Leistungsanforderungen durch Bürger, Unternehmen
 - ▶ Anpassung an neue rechtliche Vorgaben (z.B. EU-DLR)
 - ▶ Effizienz- und Kostendruck
 - ▶ Einschränkungen des Leistungsangebots politisch nicht gewollt
- ➔ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess notwendig
- Wissen über Ist-Zustand notwendig,
um Schwachstellen und Optimierungspotentiale zu identifizieren
- ➔ Repräsentation in Form von Prozessmodellen

© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

2

Momentane Situation in Verwaltungen

- **Textuelle Darstellung der Prozesse**
- **Keine einheitliche, vollständige Dokumentation aller Prozesse**
 - ▶ Fehlendes Spezialwissen
 - ▶ Budgetrestriktionen
 - ▶ Funktionaler Aufbau
 - ▶ fachliche Spezialisierung
- **Fragmentierte Prozesse mit vielen Schnittstellen**
- **Prozesswissen über die ganze Organisation verteilt**

➔ **Verbesserungspotenziale können nicht realisiert werden**

© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

3

Ziele PICTURE

PICTURE

Technologisches Ziel: Architektur

Prozesserfassungs-Modul

Potenzial-Analyse-Modul

Modellieren
Messen

Visualisierung der Investitionsentscheidungen

Visualisieren

Forschungsziel IV:
Prozesserfassungs-Methode

Forschungsziel I:
Prozessbausteine

Forschungsziel III:
Potenzial-Analyse-Methode

Forschungsziel II:
IT Funktionalitätsgruppen

outside
PICTURE

Analysieren

Investieren

© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

4

Das Forschungsprojekt PICTURE

Technologie

An IBM® Company

Forschung

Institute of Information Management

Praxis

© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

5

Anforderungen Modellierungsmethode (1/2)

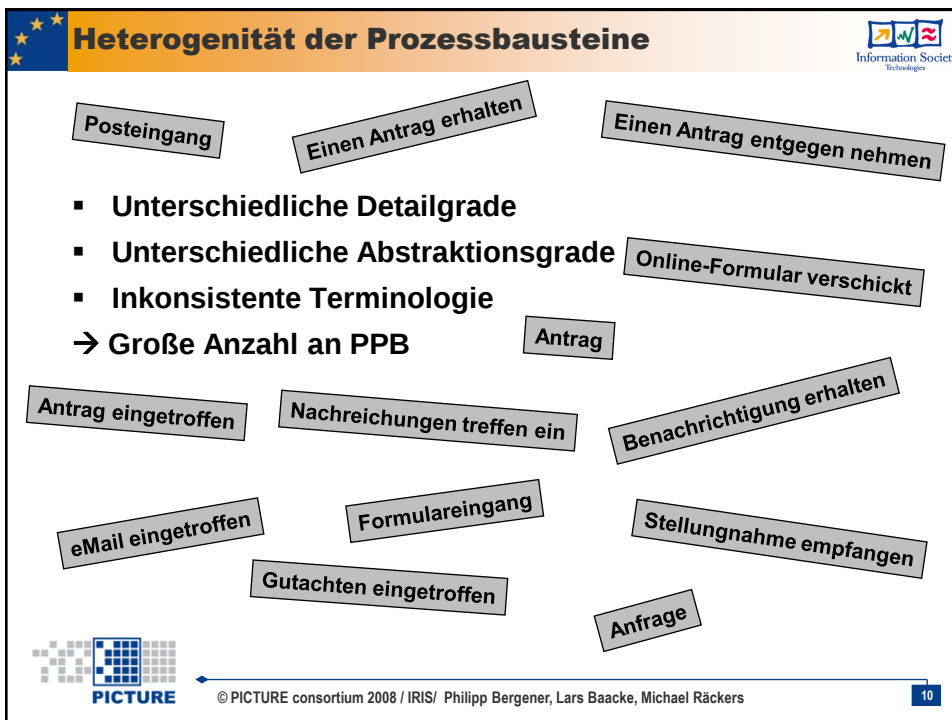
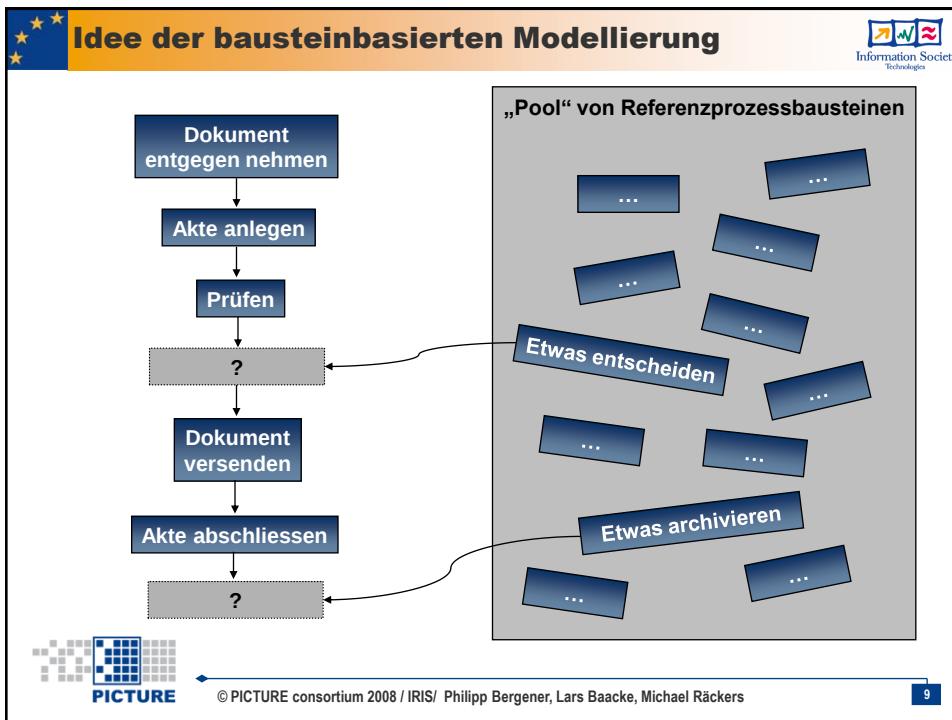
- **Intuitive Verständlichkeit**
 - ▶ Konzept soll von Verwaltungsmitarbeitern genutzt werden
- **Eindeutigkeit**
 - ▶ Prozessmodelle sollen Basis für Analyse bilden
- **Modularität**
 - ▶ Verwaltungen haben eine Vielzahl von Prozessen
 - ▶ Modulare, verteilte Erfassung notwendig
- **Fachbereichsunabhängige Wiederverwendbarkeit**
 - ▶ Anwendung über Ämtergrenzen hinweg

© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

6

► Strukturierte Darstellung mehrerer Abstraktionsebenen





Prinzip der bausteinbasierten Modellierung (1/3)

■ Grundprinzip: Trennung von Aktivität und Bearbeitungsobjekt:

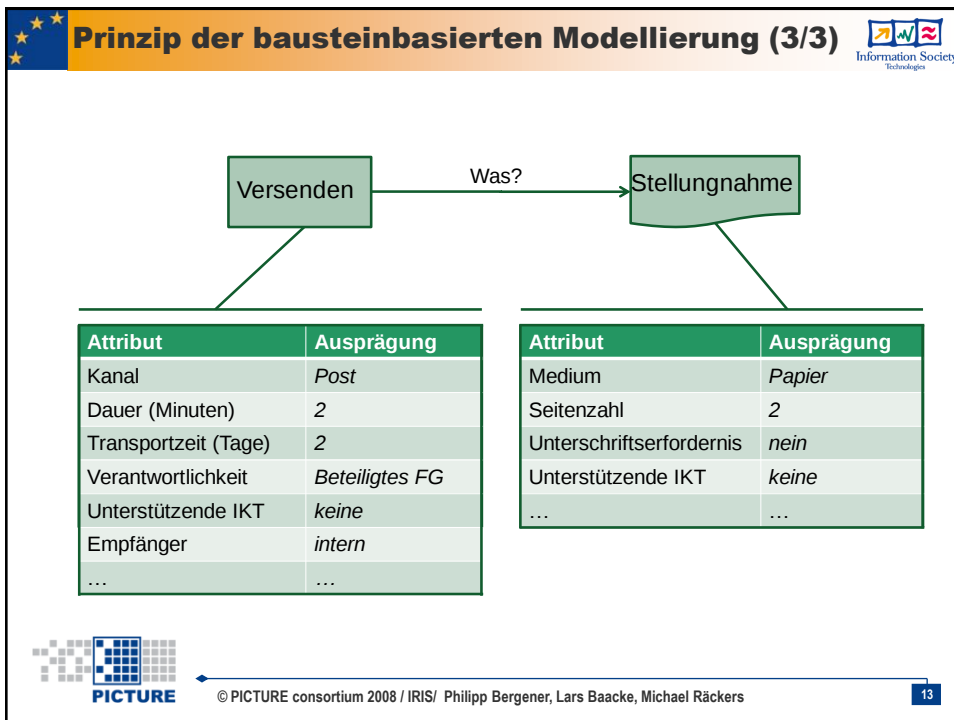
© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

11

Prinzip der bausteinbasierten Modellierung (2/3)

© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

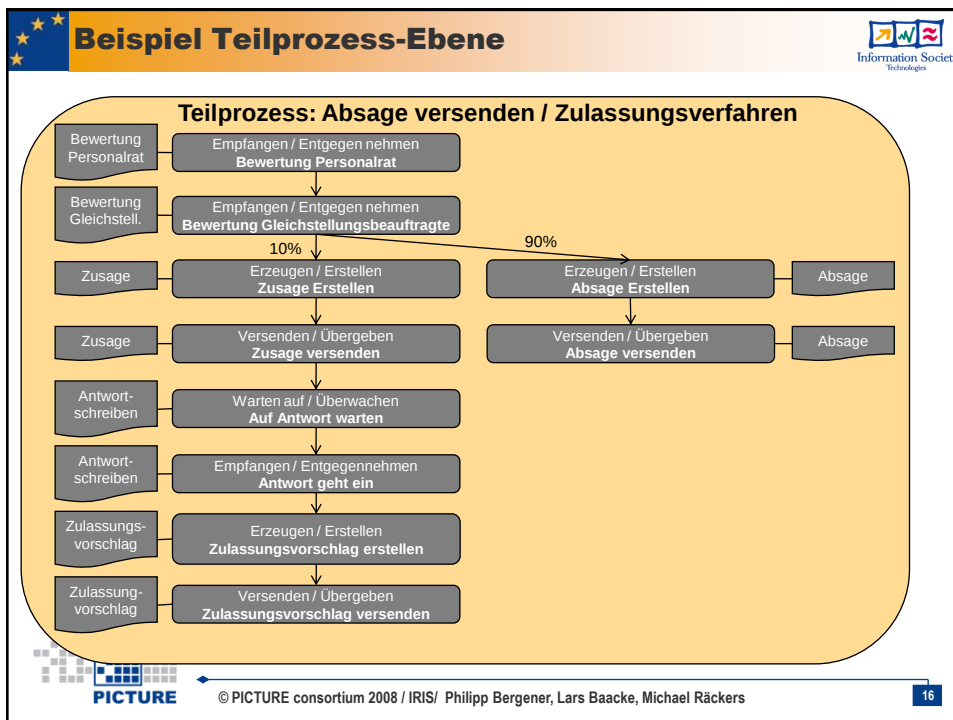
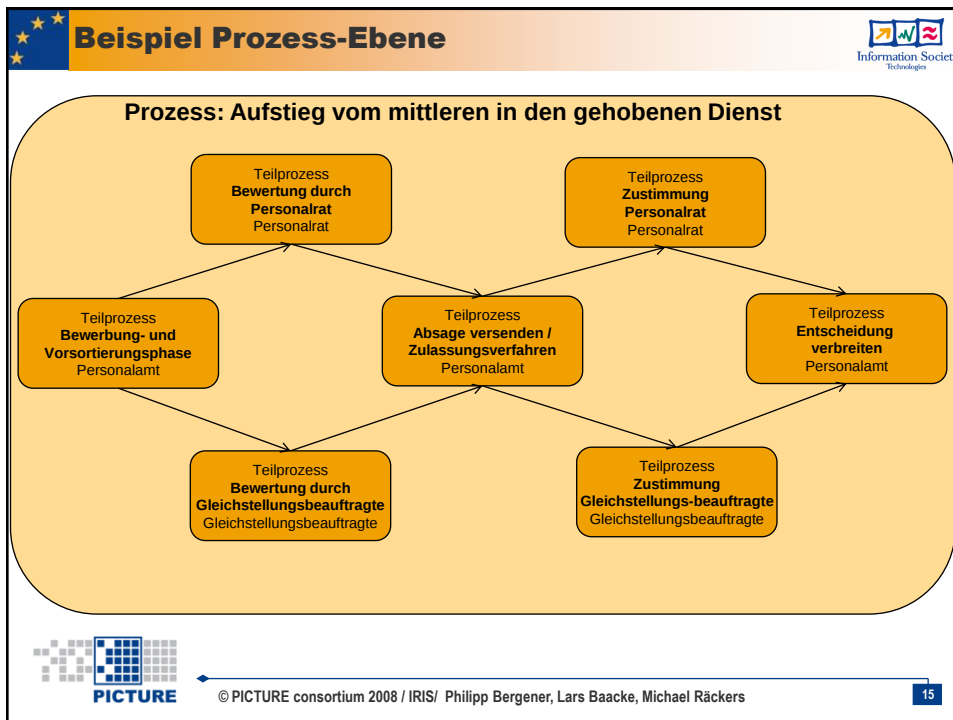
12



Weitere Elemente der Modellierungssprache 

- **Prozess**
 - ▶ Sequenz von Aktivitäten (Bausteinen), um eine bestimmte Dienstleistung zu erbringen
 - ▶ Beispiel: Pass ausstellen, Baugenehmigung erstellen
- **Teilprozess**
 - ▶ Teil eines Prozess, der von einem Mitarbeiter einer einzelnen Organisationseinheit ausgeführt wird
 - ▶ Attribute: z.B. Fälle pro Jahr
- **Alternativen**
 - ▶ Alternative Abläufe in Prozessen
 - ▶ Ermöglichen die Darstellung von Entscheidungen und Schleifen

 © PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers 14





■ Zusammenfassung

- ▶ PICTURE ist speziell für die öffentliche Verwaltung entwickelt
- ▶ Kernelement sind die domänenspezifischen Prozessbausteine
- ▶ Erlaubt verteilte Modellierung der gesamten Prozesslandschaft

■ Ausblick

- ▶ Nicht nur schnelle / einfache Erfassung von Prozessen Ziel
- ▶ Darüberhinaus: Analyse der Prozessmode
 - ◆ Definition von Schwachstellenmustern
 - ◆ Identifikation von Ineffizienzen / Fehlerquellen
 - ◆ Abschätzung von IKT-Einsatzpotenzialen



PICTURE@EU

Information Society
Technologies

SIXTH FRAMEWORK
PROGRAMME

PICTURE

Details	Aufwand: 36 Mannjahre (gesamt) Budget: 3.5 Mio. € (gesamt) Förderung: 2.2 Mio. € (gesamt) Dauer: 3 Jahre / Start Feb. 2006 gefördert von: European Commission 6. Framework Programme IST, E-Government
Partner	Gesamt: 12 (5 Europäische Länder) Städte: Münster, Winterthur, Lodz, Turin, Amaroussion Technologie: SAP, FileNet (IBM), PLANET, CSI Wissenschaft: ERCIS, University of Lodz, IWI-HSG
Kontakt Information	http://www.picture-eu.org Ulrike Greiner, SAP Research, ulrike.greiner@sap.com

PICTURE

© PICTURE consortium 2008 / IRIS/ Philipp Bergener, Lars Baacke, Michael Räckers

19