

Willkommen zum neuen bpmag, dem BusinessProcessMagazin!

Sie haben die Erstausgabe des bpmag vor sich. Mit diesem Magazin bietet Ihnen die BPM-Allianz ein Update in Sachen Geschäftsprozessmanagement. Ausblicke und Anwenderberichte, News und Events, Meinung und Know-how – all das finden Sie im neuen bpmag. Über Lob und Kritik würde ich mich übrigens freuen: sg@bpm-allianz.de. Und nun viel Spaß bei der Lektüre.

Ihr Sebastian Grimm, Vorsitzender der BPM-Allianz



IM FOKUS



„Deutsche See“ ist auf den BPM-Geschmack gekommen

Die „Deutsche See“ hat ihre Rechnungsverarbeitung automatisiert. Der Marktführer für Fisch und Meeresfrüchte setzt ab sofort auf professionelle Lösung zur automatisierten Bearbeitung der Rechnungsbelege.

Die „Deutsche See“ GmbH hat ihren gesamten Rechnungseingang mit einer umfassenden Lösung von bpi solutions automatisiert. Alle Belege werden am Firmensitz in Bremerhaven verarbeitet und revisionssicher archiviert. Damit erreichte die „Deutsche See“ eine deutliche Kostensenkung sowie eine Erhöhung der Effizienz und Transparenz in ihren Geschäftsprozessen. *...weiter auf Seite 2*

Zitat der Woche

„Das händische Erfassen von Daten ist zu zeitaufwändig. Das passt nicht zu einem Marktführer mit hochmodernem Qualitätsmanagement.“

Marc Neuschl, Leiter Finanzen, Controlling und IT, „Deutsche See“

NEWS

Boom ohne Ende: BPM-Markt überspringt Milliarden Grenze

Der Markt für Business Process Management (BPM) dürfte 2007 kräftig zulegen – auf mehr als eine Milliarde US-Dollar (rund 750 Millionen Euro). Hintergrund der neuen Dynamik ist die wachsende Bedeutung, die in einer globalisierten Welt dem Konsumenten und dem Internet zukommt. Weil Unternehmen mithilfe von IT-Lösungen ihre gesamten Geschäftsprozesse effektiver machen wollen, interessieren sie sich zunehmend für BPM-Suiten. Das sind die Ergebnisse des BPM-Summits von Gartner.

Der Verkauf von BPM-Suiten entwickelt sich offenbar zu einem der Software-Märkte, die am rasantesten wachsen. 2011 wird der BPM-Markt voraussichtlich ein Volumen von 2,6 Milliarden Euro erreicht haben, wie Gartner prophezeit. Die Nachfrage nach BPM wird demnach im Jahr 2007 geradezu ins Kraut schießen, weil die Unternehmen ihre Ausgaben für Service-orientierte Architekturen (SOA)-Projekte mit denjenigen für BPM-Programme kombinieren. *bpm-expo*

AUS DEM INHALT

| | |
|---------------------------------|--------|
| Mehr Effizienz dank BPM | 2-4 |
| Liebe Leser... | 2 |
| Die Welt des Prozessmanagements | 3 |
| CRM + BPM = CPM | 5-7 |
| News | 1, 5-6 |
| Events | 6-8 |
| Service & Feedback | 8 |
| Impressum | 2 |



Die BPM-Allianz ist eine Initiative der Unternehmen abaXX, Axway, GFT Solution, IQ-Work, Pallas Athena und WJ&P, um den Einsatz von Business Process Management Systemen in der Wirtschaft zu fördern. Der Verband hat sich zum Ziel gesetzt, die Markttransparenz im Umfeld des Business Process Management zu erhöhen und Unternehmen auf Ihrem Weg zum prozessorientierten Unternehmen zu unterstützen.

BPM-Allianz e.V.
Altenberger Str. 19-21
50668 Köln
E-Mail: info@BPM-Allianz.de

Mehr Effizienz, geringere Kosten: „Deutsche See“ setzt BPM-Lösung erfolgreich ein

Deutschlands größter Anbieter für Fisch und Meeresfrüchte, die „Deutsche See“, hat ihren gesamten Rechnungseingang mit einer umfassenden Lösung von bpi solutions automatisiert. Durch die automatisierte Rechnungsbearbeitung gelangen der „Deutschen See“ eine deutliche Kostensenkung sowie eine Erhöhung der Effizienz und Transparenz in ihren Geschäftsprozessen.

Für Marc Neuschl, Leiter Finanzen, Controlling und IT bei „Deutsche See“, stand fest: „Die Zeit der manuellen Erfassung von Kreditorenrechnungen bei ‚Deutsche See‘ ist vorbei. Das Hantieren mit Papier und die umständliche händische Datenerfassung sind zu zeitaufwendig und fehleranfällig.“

Neuschl weiter: „Das passt nicht zu einem Marktführer mit hochmodernem Qualitätsmanagement. Eine professionelle Lösung zur automatisierten Bearbeitung der Rechnungsbelege muss realisiert werden.“

Die zentrale Buchhaltung bei „Deutsche See“ erledigt die Rechnungsverarbeitung für die Produktionsstandorte in Bremerhaven und Hamburg sowie die 23 Niederlassungen.

Effizienz ist bei „Deutschen See“ eine Tugend, nicht nur in der Produktion und Logistik, sondern auch in der Verwaltung. Bereits Mitte der 90-er Jahre entschied man sich für die Einführung eines zentralen Archivs, GFT hyparchiv, und die späte Erfassung der Rechnungsbelege. Ausschlaggebend für die Wahl war damals der hohe Integrationsgrad in das SAP-System, vordringliches Ziel die Ausweitung des elektronischen Datenaustauschs mit den Geschäftspartnern.



Inzwischen wurden jährlich 60.000 Eingangsrechnungen von 9.400 Lieferanten bearbeitet. Im ungünstigsten Fall benötigten eine Rechnungsprüfung und Freigabe, die per Hauspost und Laufzettel an die Ansprechpartner geschickt wurden, mehrere Wochen. Ein langwieriger Prozess mit vielen möglichen Fehlerquellen. Ferner konnte nicht immer sofort nachvollzogen werden, bei wem der betreffende Vorgang zur Bearbeitung vorlag, so dass Auskünfte gegenüber Kunden und Lieferanten nicht immer zeitnah möglich waren. ■ ■ ■

Liebe Leser...

...als wir vor etwa zwei Jahren die BPM-Allianz gegründet haben, konnten wir nicht ahnen, welche Entwicklung der Markt für Business Process Management Software durchlaufen würde. Dass wir zwei Jahre später tatsächlich das anspruchsvolle Projekt in Angriff nehmen, einen eigenen Newsletter und vielleicht später eine eigene Zeitung nur zu diesem Thema zu etablieren, hätte wirklich keiner erwartet.

Und nun haben Sie sie auf dem Bildschirm, die erste Ausgabe des bpmag. Zunächst als E-Mail-Newsletter, da wir ja auch an die Kosten und die Umwelt denken müssen. Sollte aber Ihre Akzeptanz groß sein, sollten sich gar Sponsoren oder Inserenten finden, steht der Weg für ein gedrucktes Exemplar sicher offen. Dieses elektronische bpmag aber können Sie natürlich gleich an Kollegen weiterleiten. Und so ganz manuell einen papierlosen Prozess in Gang setzen.

Übrigens: Natürlich freuen wir uns über Ihr Feedback. Wir haben ein kleines Formular dafür vorbereitet (letzte Seite).

Sebastian Grimm



Impressum

Herausgeber
BPM-Allianz e.V.
Altenbergerstr. 19-21
50668 Köln

Vertreten durch die Vorstände
Sebastian Grimm (V.i.S.d.P.), Jose Iglesias,
Detlef Beiter

info@BPM-Allianz.de
www.BPM-Allianz.de

Erscheinungsweise vierteljährlich. Es gilt Anzeigenpreisliste Nr. 1 vom 1. September 2007.

Kostenlos für Mitglieder der BPM-Allianz. Schutzgebühr: EUR 1,-

Produktion
Redaktionsbüro Arnegger
http://www.arnegger.de

■ ■ ■ Im Jahr 2005 fiel dann die Entscheidung, ein System zur automatisierten Rechnungsbearbeitung einzusetzen. Denn nur eine weitgehend automatisierte elektronische Verarbeitung konnte dazu beitragen, die Buchhaltung von der Papierflut zu entlasten und Effizienzsteigerungen zu ermöglichen.

Nach der systematischen Marktbeobachtung und der Präsentation verschiedener Anbieter fiel die Wahl im November 2005 auf das Softwarehaus bpi solutions. Die Implementierungsspezialisten überzeugten mit einer integrierten best-practice-Lösung, die aus den Standardsoftwarekomponenten smartFix von Insiders Technologies und GFT inspire von GFT Solutions realisiert wurde. Nach dem Kick-off im Dezember 2005 wurde das Pflichtenheft erstellt, und im Januar 2006 starteten die Umsetzung und die Realisierung des Projektes Rechnungseingangsbearbeitung.

Alle Rechnungen, die als Papierbelege bei „Deutsche See“ eintreffen, werden zunächst gescannt. smartFIX übernimmt dann den Import der Dokumente, die automatische Analyse inklusive der Klassifikation und Extraktion der Daten. Dazu werden die Rechnungsbelege anhand von Freiformmethoden und formularbasierten Techniken analysiert, automatisch klassifiziert und für jede Dokumentenklasse mit unterschiedlichen Verfahren extrahiert.

Das System erkennt in jedem Dokument die buchungsrelevanten Informationen wie: Rechnungs- und Bestellnummer, Kreditor, Mehrwertsteuersatz und -betrag, Zahlungskonditionen, Netto-Betrag sowie Menge, Rabatte, Einheit pro Position, Bezugsnebenkosten sowie komplette Positionstabellen.

Der Daten-Abgleich, d.h. die Prüfung und Verifikation, werden gegen die Kreditorenstammdaten und das



Bestellwesen durchgeführt. Ferner wird die Datenqualität durch mathematische und logische Prüfungen, wie Bestelldaten, Summen- und Saldenvergleiche der Einzelpositionen, verbessert.

Buchen ohne manuelles Eingreifen

Wird die Prüfung ohne Fehler durchlaufen, findet die sogenannte Dunkelbuchung statt – ohne weiteres Eingreifen werden aus den extrahierten Rechnungspositionen Buchungssätze generiert und zur Buchung an das entsprechende System weitergegeben. Nicht korrekt erkannte Belege werden zur manuellen Verifizierung angezeigt. Nach der Rechnungsklassifizierung und dem Datenabgleich werden die elektronischen Rechnungen im angeschlossenen Archivsystem GFT hyparchiv abgelegt und stehen zur Rechnungsprüfung zur Verfügung.

Im Anschluss an die elektronische Erfassung und das automatisierte Verifizieren steuert das BPM-Werkzeug GFT inspire die Folge-Workflows und die Überwachung der Abläufe. Wo früher die Hauspost bei „Deutsche

Kernpunkte

Automatisierte Rechnungseingangsbearbeitung

Schneller Return on Investment

Beschleunigte und vereinfachte Prozesse

Transparenz im Rechnungswesen

Höhere Zufriedenheit bei Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern

See“ die physische Verteilung der Belege zu den zuständigen Mitarbeitern übernahm, leitet heute GFT inspire die Rechnungen papierlos nach klar definierten Regeln in die elektronischen Postfächer der Sachbearbeiter. Am Rechnungsprüfungsworkflow der „Deutschen See“ sind insgesamt rund 270 Personen beteiligt. Die Rechnungsprüfung übernehmen die Kreditorenbuchhalter direkt am Bildschirm.

Sämtliche Rechnungsvorgänge werden im Eingangsbuch bei „Deutsche See“ in der Kreditorenbuchhaltung übersichtlich dargestellt. Im Eingangsbuch kann nach allen benötigten Kriterien wie Kreditorenname, Datum, Rechnungs-

Das Zitat

„Früher wusste ich nie genau, bei wem sich die gesuchte Rechnung gerade befindet und warum sich die Bearbeitung verzögert. Jetzt haben wir den Lebenslauf der Rechnungen voll im Griff.“

Harry Stehrenberg, Leiter der Buchhaltung, „Deutsche See“

Prozessmanagement ist ein Management-Prozess

Die Analytenkolumne von Sven Schnägelberger

„Aus der Summe der Applikationen ergeben sich die Prozesse eines Unternehmens.“

Solange ich solche und ähnliche Aussagen immer wieder in renommierten Fachblättern lese, wird mir klar, wie groß der Graben zwischen Business und IT immer noch ist. In manchen Unternehmen hat er bereits die Größe des Grand Canyons erreicht.

Das Thema Prozessmanagement prägt mehr als jedes andere Thema der letzten Jahre das Spannungsfeld zwischen Business und IT. Allerdings hat auch kein anderes Thema stärker aufgezeigt, wie notwendig der künftige Dialog sein wird.

Das Berufsbild des Prozessmanagers existiert noch nicht einmal, schon beginnt der unternehmensinterne Kampf um die Position des Chief Process Officers (CPO). Viele beanspruchen diese Rolle für sich. IT, Qualitätsmanagement, Organisation und Unternehmensentwicklung, alle argumentieren, dass Prozessmanage-



Sven Schnägelberger

ment doch schon immer ihre Domäne war. Doch wer wird das Rennen machen? Oder wird diese Situation nur einen Verlierer hervorbringen – das betroffene Unternehmen?

In einem Punkt sind sich Viele in Wissenschaft und Wirtschaft einig: Die erfolgreiche Auseinandersetzung mit Prozessmanagement wird für viele Unternehmen eine zwingende Notwendigkeit sein, um sich im immer stärker werdenden globalen Wettbewerb behaupten zu können.

Die erfolgreiche Implementierung von Prozessmanagement ist also viel wichtiger, als mit einem Grabenkampf diverser Unternehmensbereiche zu beginnen und damit auch in der Regel erfolglos zu enden. Gefragt sind daher sauber formulierte Strategien und vor allem ein klares, ein eindeutiges Commitment des Top-Managements.

Prozessmanagement ist ein Management-Prozess und sollte auch so wahrgenommen werden. Ich denke, hier muss noch einiges an Aufklärung betrieben werden, damit Aussagen wie zu Beginn des Textes zitiert zukünftig nicht mehr in Fachzeitschriften zu finden sind.

Sven Schnägelberger ist als BPM-Analyst Geschäftsführer des Kompetenzzentrum für Prozessmanagement. Als Gründer und Organisator des BPM-Club betreibt er aktiv die Förderung von Business Process Management in Unternehmen. Zudem ist er Mitgesellschafter und Dozent der BPM-Akademie und Berater der BPM-Allianz e.V.

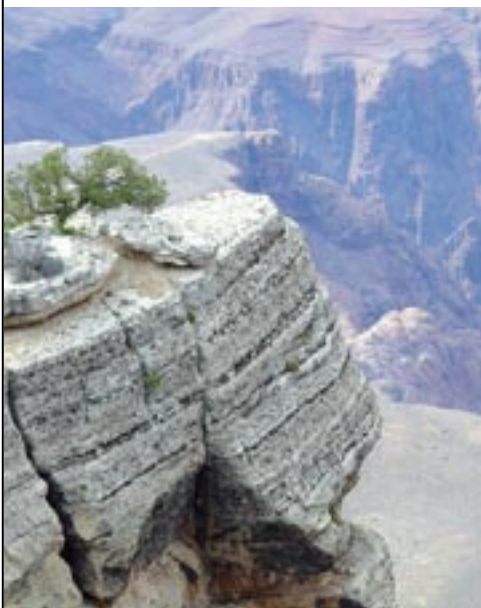
■ ■ ■ nummer, Betrag, u.a. sortiert werden. Mit einem weiteren Klick wird der jeweilige Vorgang im Detail angezeigt. Das System steuert und überwacht sämtliche Prozessschritte zentral und erstellt die gewünschten Monitoring-Ansichten mit umfangreichen Protokollen zu allen Vorgängen in Echtzeit. Mit dieser umfassenden Reportingfunktion wurde bei „Deutsche See“ ein sehr wichtiges Anliegen realisiert, die topaktuelle Übersicht über alle in Bearbeitung befindlichen Rechnungen.

Punktlandung in Zeit und Budget

In nur sechs Monaten hat bpi solutions gemeinsam mit einem Kernteam aus „Deutsche See“-Mitarbeitern, bestehend aus jeweils zwei Kollegen aus den Bereichen der IT-Abteilung, der Kreditorenbuchhaltung und der Belastungsverrechnung, die Eingangsrechnungslösung realisiert. In drei weiteren Monaten folgte die umfangreiche Zusatzapplikation „Debiflow“. Heute braucht die „Deutsche See“ für die Abwicklung der Rechnungen – pro Monat bis zu 7000 – und Gutschriften deutlich weniger Zeit. Manuelle Eingaben und Abgleiche sind spürbar seltener geworden.

Die größten Vorteile bemerkten die Mitarbeiter, die mit der neuen Rechnungsbearbeitungslösung arbeiten, unmittelbar. „Wir haben von vielen Anwendern eine positive Rückmeldung über die Handhabung und die Erleichterung im Tagesgeschäft erhalten. Wir stellen eine Zeitersparnis von über 70 Prozent für die formelle Rechnungserfassung und -prüfung fest, sowie eine viel höhere Datenqualität. Als herausragende Merkmale sind gewiss die extrem kurzen Laufzeiten und die gewonnene Transparenz über alle Vorgänge festzuhalten“, sagt Harry Stehrenberg, Leiter der Buchhaltung bei „Deutsche See“.

Infos: www.deutschese.de
www.bpi-solutions.de



Customer Process Management – CRM und BPM ermöglichen optimierte Kundenservice-Prozesse bei hoher Produktionseffizienz

Customer Relationship Management (CRM) galt bislang als das Zauberwort zur Erzielung von Leistungsverbesserungen im Kundenservice. Doch obwohl mit Hilfe von CRM-Lösungen seit Jahren umfassend Daten über Kunden gesammelt wurden, klagen Kunden noch immer über schlechten Service, uninformiertes Personal sowie langwierige und unkoordinierte Prozessabläufe. Führende Analysten fordern deshalb ein Umdenken.

Von Ulrich Janda, Regional Sales Director, Pegasystems



Ulrich Janda

Im Mittelpunkt von CRM-Projekten steht häufig der Aufbau von CRM-Datenbanken zur Erfassung und Speicherung großer Mengen an Kundendaten. Was dieser Ansatz jedoch vermissen lässt, ist die umfassende Abdeckung der Prozessorganisation und -implementierung. Trotz systematischer Datensammlungen und umfassender Datenanalysen zum Kundenverhalten ist die Implementierung effizienter und gleichzeitig individualisierter Prozesse, unter Berücksichtigung der Geschäftsregeln und Unternehmens-Policies, oftmals ein nicht erreichbares Ziel.

Hier liegt der Ansatzpunkt von **Customer Process Management (CPM)**. Führende Branchenanalysten ■■■

NEWS

Produktübersicht: Business Process Management

Eines der Hauptthemen in der Unternehmens-IT ist derzeit die agile Unterstützung von Geschäftsprozessen. Doch – was ist ein Geschäftsprozess? Ein Ablauf in einem Unternehmen, bei dem Mitarbeiter oder IT-Module Aktivitäten ausführen, die Materialien verbrauchen und vermarktbar Leistungseinheiten erstellen. Geschäftsprozesse dienen im Rahmen einer ganzheitlichen Unternehmensbetrachtung dazu, das dynamische Geschehen in der Leistungserbringung zu dokumentieren. Die dadurch geschaffene Klarheit ist dann der Ausgangspunkt für die weitere Planung und Optimierung der Abläufe im Unternehmen.

Aus technischer Sicht ist demzufolge auch das BPM-System einer der zentralen Begriffe bei der agilen Unterstützung von Unternehmensprozessen.

Eine neue Studie von Michael Frandsen und Dr. Wilhelm Kuhn (syngenio AG) will mehr Klarheit in die Sicht auf BPM-Systeme bringen, indem verschiedene Gliederungsmöglichkeiten vorgestellt werden.

competence-site

SERVICE: Haben Sie Interesse an der syngenio-Studie? Wir senden Ihnen das PDF gerne zu. Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „BPM-Produktübersicht“ an info@bpm-allianz.de

Schweizer Versicherer SWICA setzt auf BPM

Die Bearbeitung von Rechnungen, die von Versicherten oder Leistungserbringern eingesandt werden, ist einer der wichtigsten Geschäftsprozesse für eine Krankenversicherung. Sie stellt aber nicht nur einen wesentlichen Kostenfaktor in der Administration dar, sondern birgt gleichzeitig erhebliches Sparpotenzial. Denn die Leistungskosten sind

■ ■ ■ wie Forrester und Gartner ergänzen jetzt deshalb den traditionellen „record-centric“-Customer Relationship Management-Ansatz um ein neues Paradigma und sprechen von „process-centric“-Customer Process Management. CPM stellt den Interaktionsprozess mit internen und externen Kunden und Partnern in das Zentrum. Die Daten von traditionellen CRM-Lösungen werden dabei zur Prozessdurchführung und -optimierung genutzt. Gleichzeitig stellt aber



beispielsweise Forrester fest, dass die systemseitigen Anforderungen an CPM von klassischen CRM-Anbietern technologisch nur unzureichend unterstützt werden. Um eine tatsächliche Verbesserung der Service-Prozesse zu erreichen, fordern sie deshalb eine Kombination aus der daten- und der prozessorientierten Sicht, vereinfacht dargestellt als

CRM + BPM = CPM.

Kundenservice und Steigerung der operativen Effizienz

Die Mehrheit der Kunden beabsichtigt nicht den Aufbau einer „Beziehung“ zu „ihrer“ Bank, sondern erwartet, dass ein Kundenprozess unter Verwendung der bereits bekannten Daten und unter Berücksichtigung der individuellen Rahmenbedingungen zuverlässig und schnell erledigt wird. Dies kann beispielsweise ein Beschwerdeprozess, eine spezifische Produktnachfrage oder ein Bestellprozess sein.

Klassische CRM-Systeme können dabei – wenn überhaupt – nur durch aufwendig programmierte und starke Prozessabläufe, in Verbindung mit kontinuierlichen Schulungsmaßnahmen, unterstützen. Werden regelba-

sierte CPM-Lösungen eingesetzt, wird der Kundenberater durch jederzeit neu konfigurierbare Prozesse interaktiv geführt, die wiederum – sofern erforderlich – automatisch (CRM)-Daten abrufen, darauf basierend Entscheidungen treffen, Prozessvarianten entsprechend des Kundenverhaltens oder der Erfahrung des Kundenberaters einleiten oder automatisierte Nachbereitungen durchführen.

Integration von Prozessen und Regeln in CPM

Die leistungsfähigsten der heutigen regelbasierten CPM-Lösungen, wie der Customer Process Manager von Pegasystems, bieten eine agile Kombination aus funktions- und prozessorientierten Steuerungskonzepten, bei denen sowohl Unternehmenspolicies, Geschäftsregeln als auch Prozess- und Workflow-Aspekte berücksichtigt werden. Mit Hilfe dieses Ansatzes können Unternehmen selbst komplexe und entscheidungsintensive Kundenserviceanwendungen schnell und einfach implementieren, ausführen, verwalten und kontinuierlich verbessern. Die getätigten Investitionen in klassische CRM-Systeme werden gesichert, da CPM die bestehenden CRM-Applikationen integriert. ■ ■ ■

NEWS (Fortsetzung)

bei weitem der größte Kostenblock eines Krankenversicherers, und nur durch eine vollständige und korrekte Prüfung der Rechnungen vor der Rückerstattung der Beträge können nicht gerechtfertigte Auszahlungen vermieden werden. Eine Optimierung der Leistungsabrechnung ist deshalb für Krankenversicherer von zentraler Bedeutung.

Mit dem Wechsel auf die neue Swiss Health Platform (SHP), welche CSC zusammen mit der Adcubum AG bei der Centris bereitstellt, verfügt die SWICA, eines der größten Versicherungsunternehmen der Schweiz, nun über eine moderne Kernapplikation, welche die Leistungsabrechnung unterstützt. Bei elektronisch angelieferten Rechnungen wird die Abrechnung bis hin zur Auszahlung automatisch vorgenommen. Einzig bei Spezialfällen ist eine manuelle Nachbearbeitung notwendig. csc

EVENTS

Portale und Business Process Management in der Praxis

Zum vierten Mal lädt der Softwareanbieter abaXX Technology AG am **24. Oktober** zu einem **Kompetenzforum** nach **Stuttgart** ein. Anwender aus unterschiedlichen Branchen, etwa die BMW Bank AG, berichten über aktuelle Projekte aus dem Bereich Portale und BPM. Das 4. abaXX Kompetenzforum beleuchtet den wirtschaftlichen Nutzen von Portalen und Business Process Management (BPM). Exemplarisch für eine effiziente Gestaltung unternehmensexterner Prozesse ist das neue Online-Banking der BMW Bank AG. In nur zwölf Monaten wurde das gesamte Projekt umgesetzt – vom Kick-off bis zum Going-live.

Eine besondere Herausforderung für ein effizientes BPM besteht, wenn sich Unternehmensprozesse wandeln. Harald Kirsch, zuständig für das Business Development beim IT-Dienstleister Atos Origin, veran-

■ ■ ■

Personalisierter und industrialisierter Kundenservice

CPM bietet die Möglichkeit zu einer unternehmensübergreifenden Steuerung der gesamten Wertschöpfungskette im Servicebereich und kann zum Schlüssel für die systematische Personalisierung des Service-Prozesses im Sinne einer produktionsorientierten Sichtweise werden. Mit Customer Process Management erscheint der produktionsorientierte und trotzdem individualisierte Serviceansatz erstmals als ein realisierbares Ziel, um nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu erringen.

Beim direkten Kundenkontakt führt der Einsatz des richtigen Personals mit CPM zur Erhöhung der „First Pass“-Quoten, so dass Servicequalität und Produktivität bei gleichzeitiger Kosteneinsparung gesteigert werden können.

Der erfolgsbestimmende Faktor ist nicht die Steuerung der Daten, sondern die Steuerung der Kernprozesse auf Basis von Geschäftsregeln und Daten aus CRM-Systemen. Das Ziel ist die maximale Kundenzufriedenheit bei optimierter Service-Kapazitätssteuerung. Regelbasiertes CPM kann so einen wesentlichen Beitrag zur Effizienzsteigerung im Kundenservice bei gleichzeitiger Optimierung der Kundenservice-Prozesse leisten. ■

EVENTS (Fortsetzung)

schaulicht an zwei Beispielen aus der Energiewirtschaft, wie Umbruchphasen beherrscht und konstruktiv genutzt werden. Dr. Thomas Memmel von der Arbeitsgruppe Mensch-Computer-Interaktion der Universität Konstanz erläutert eingehend die Bedeutung des Designs interaktiver Systeme sowie die speziellen Anforderungen daran.

Mit seinem Vortrag „Strukturierte und unstrukturierte Prozesse im Dialog“ leitet Thorsten Schäfer, CEO der abaXX Technology AG, das Kompetenzforum ein. Die aktuelle Version der Software-Komponenten abaXX.components stellt Steffen Ehlers, CTO des IT-Anbieters, vor. Er illustriert die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten durch Praxisbeispiele aus den unterschiedlichsten Branchen.

Infos:

www.abaXX.de/kompetenzforum

Strategien, Architekturen und Organisation für flexible End-to-End-Geschäftsprozesse

Vom 9. bis 10. Oktober veranstaltet IIR Deutschland zum sechsten Mal sein Forum „Business Process Management“, diesmal im Arabella-Sheraton Hotel am Büsing Palais in Offenbach.

Beim Thema Geschäftsprozessmanagement driften Anspruch und Wirklichkeit auseinander: Auch wenn kaum ein Unternehmen die hohe Bedeutung von Business Process Management (BPM) bestreitet, haben nach einer aktuellen Analyse des BPM-Experten IDS Scheer erst acht Prozent der befragten Unternehmen ihre BPM-Maßnahmen abgeschlossen. Ein Drittel der Unternehmen sei zudem unzufrieden mit der internen Prozessorientierung.

Einige Firmen haben jedoch bereits begonnen, ihre Unternehmenskultur zu verändern, ihre Mitarbeiter auf BPM vorzubereiten, und sich auf die Suche nach dem richtigen

Erstmals Preis für exzellentes Prozessmanagement vergeben

Im Rahmen der BPM-Vision zeichnen der BPM-Club und die BPM-Allianz erstmals auf der DMS EXPO Unternehmen aus, die beispielhafte Projekte im Bereich Prozessmanagement realisiert haben, mit dem „PEP-Award“ aus. In der Kategorie „Beste ganzheitliche Implementierung“ setzte sich der Spezialist für Beschlaglösungen Siegenia-Aubi KG gegen seine Mitbewerber durch.

„Siegenia-Aubi darf sich zurecht eine Prozessorganisation nennen“, kommentiert Sebastian Grimm, Vorsitzender der BPM-Allianz, die Preisverleihung. Besonders hervorzuheben sei demnach die Abschaffung der Linienorganisation und die Einführung von sich selbst organisierenden Teams. Den Bereich „Innovativste technische Implementierung“ konnte der Kredit-Processing-Dienstleister Kreditwerk Hypotheken-Management GmbH für sich entscheiden.

Ziel des PEP-Awards ist es, Unternehmen für ihr Engagement im Bereich Business Process Management auszuzeichnen und die Best-Practice-Lösungen einem breiteren Publikum vorzustellen. Im Fokus des Wettbewerbs standen neben technischen Aspekten auch Management- und Strategie-Aufgaben.

Ja, ich will!

...wissen was im BPM-Markt los ist,

...mich mit anderen Herstellern über den BPM-Markt austauschen,

...kostenlose Marketingleistungen beziehen.

...Mitglied in der BPM-Allianz werden.

Konditionen unter
www.bpm-allianz.de

**Service und Feedback-Fax 0221-99261607
oder E-Mail: sg@bpm-allianz.de**

Wir hoffen, dass Ihnen diese Ausgabe des bpmag gefallen hat und würden uns über kritische Anmerkungen, aber auch über Lob freuen. Und wir wollen Ihnen mit dieser Seite die Chance geben, weitere Informationen anzufordern, und uns Feedback zu geben. Bitte senden Sie uns das folgende Formular zurück.

Ihre bpmag Redaktion

Ihr Feedback zu bpmag:

Wie hat Ihnen diese Ausgabe des bpmag insgesamt gefallen?

- Ausgezeichnet Sehr gut War in Ordnung
- Nicht so gut Ganz und gar nicht

Bitte vergeben Sie Schulnoten (von 1, „sehr gut“, bis 6, „ungenügend“) für...

Inhalt ____ Layout ____ Gliederung ____ Stil ____
 Bilder ____ Qualität ____ persönlichen Nutzen ____

Was hat Ihnen am meisten gefallen?

Was hat Ihnen nicht gefallen?

Was hat Ihnen gefehlt?

Möchten Sie weitere Informationen ...

- zum Anwenderbereich Deutsche See (Seiten 2-4)?
- zum Hintergrund der Analystenkolumne (Seite 4)?
- zu Customer Process Management (Seite 5)?
- zum PEP-Award (Seite 7)?
- zur Mitgliedschaft in der BPM Allianz?

Bitte ausfüllen:

Name _____
 Firma _____
 Straße _____
 PLZ und Ort _____
 Telefon _____
 E-Mail _____

bpmag 01/07. Der Newsletter exklusiv für Freunde und Kunden der BPM-Allianz

EVENTS (Fortsetzung)

Mix aus Strategie, Organisation und IT gemacht. Nach Ansicht des BPM-Experten und -beraters Thomas J. Olbrich profitierten genau diese Unternehmen nun von ihrer Pionierarbeit.

Unter dem Vorsitz von Thomas J. Olbrich sprechen auf dem IIR-Forum „Business Process Management“ im Oktober in Offenbach einige der wichtigsten Vorreiter im Bereich von BPM über ihre Projekte und Ergebnisse.

Infos: www.bpm-event.com

Open BPM: Die Basis für erfolgreiche Enterprise Architecture- & SOA-Strategien



Die Roadshow „Open BPM“ der IDS Scheer in Zusammenarbeit

unter anderem mit SAP führt im **Oktober und November** in 10 Städte. Internationale Experten aus Wirtschaft und Forschung werden über ihre Erfahrungen in den Bereichen Business Process Management, Service-orientierte Architekturen und Enterprise Architecture berichten. Mithilfe von Anwenderberichten aus der Praxis und Live-Produktpräsentationen sollen sich die Roadshow-Besucher ein umfassendes Bild über den heutigen Stand der Technologie und deren Umsetzung in Unternehmen machen. Gleichzeitig soll ein Blick auf die BPM-Trends der Zukunft geworfen werden.

Die Stationen: 05.09.07 Frankfurt, 27.09.07 Wien, 04.10.07 Zürich, 09.10.07 Paris, 09.10.07 San Francisco, 11.10.07 Chicago, 16.10.07 Atlanta, 18.10.07 New York, 13.11.07 Peking, 19.11.07 Singapur.

Infos: www.ids-scheer.com/roadshow/de/



Mehr Infos online:
www.BPM-Allianz.de