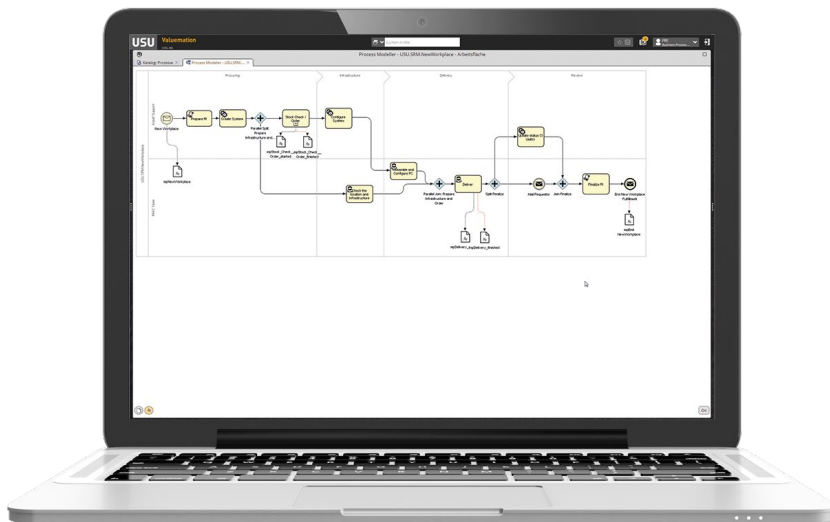


FLYER

VALUEMATION BUSINESS PROCESS MANAGER

In jeder IT-Organisation gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Prozesse, Systeme und involvierter Personen. Für Prozessverantwortliche ist es deshalb entscheidend, dass sie jederzeit den aktuellen Prozess-Durchführungsstatus kennen. Bei der Prozessabwicklung und durch zahlreiche, ineinander greifende Aufgaben müssen Service-Mitarbeiter (Anwender) wissen, wann welche Aufgabe ansteht, womit sie ausgeführt werden soll, welche Schritte noch anstehen, wie lange diese bis zu ihrem Abschluss noch dauern und wer jeweils als nächstes zuständig ist. Dies gelingt nur mit klar definierten und standardisierten Prozessen, die Sie flexibel modellieren sowie weitgehend automatisiert durchführen lassen können.



NUTZEN

Mit Valuemotion

steigern Sie die Effizienz im IT-Service-Management durch klar definierte, standardisierte und weitgehend automatisierte Prozesse

minimieren Sie Betriebsstörungen, da Mitarbeiter ihre Aufgaben mit hoher Prozesssicherheit ausführen und damit Fehler vermeiden

schaffen Sie hohe Prozesstransparenz, da Sie zu jeder Zeit den Status aller laufenden Prozessinstanzen kennen sowie Zusammenhänge und Abhängigkeiten im Blick haben

vermeiden Sie negative Auswirkungen auf die Serviceverfügbarkeit, da Sie Ihre Prozesse messen, über KPIs steuern und bei Bedarf optimieren können

Detaillierte Modellierung und Beschreibung von Prozessen

Zielsetzung

— Mit dem Valuation Business Process Manager modellieren und implementieren Sie Business-orientierte IT-Serviceprozesse. Dazu definieren Sie sowohl interaktive Anwenderaufgaben als auch automatisierte, Workflow-basierte Arbeitsschritte in Valuation oder externen Systemen, die modul- und systemübergreifend ausgeführt werden. Die zentrale Komponente des Valuation Business Process Managers ist die Process Engine. Sie sorgt für die Automatisierung und sichere Ausführung aller Prozessschritte.

Prozesse grafisch modellieren

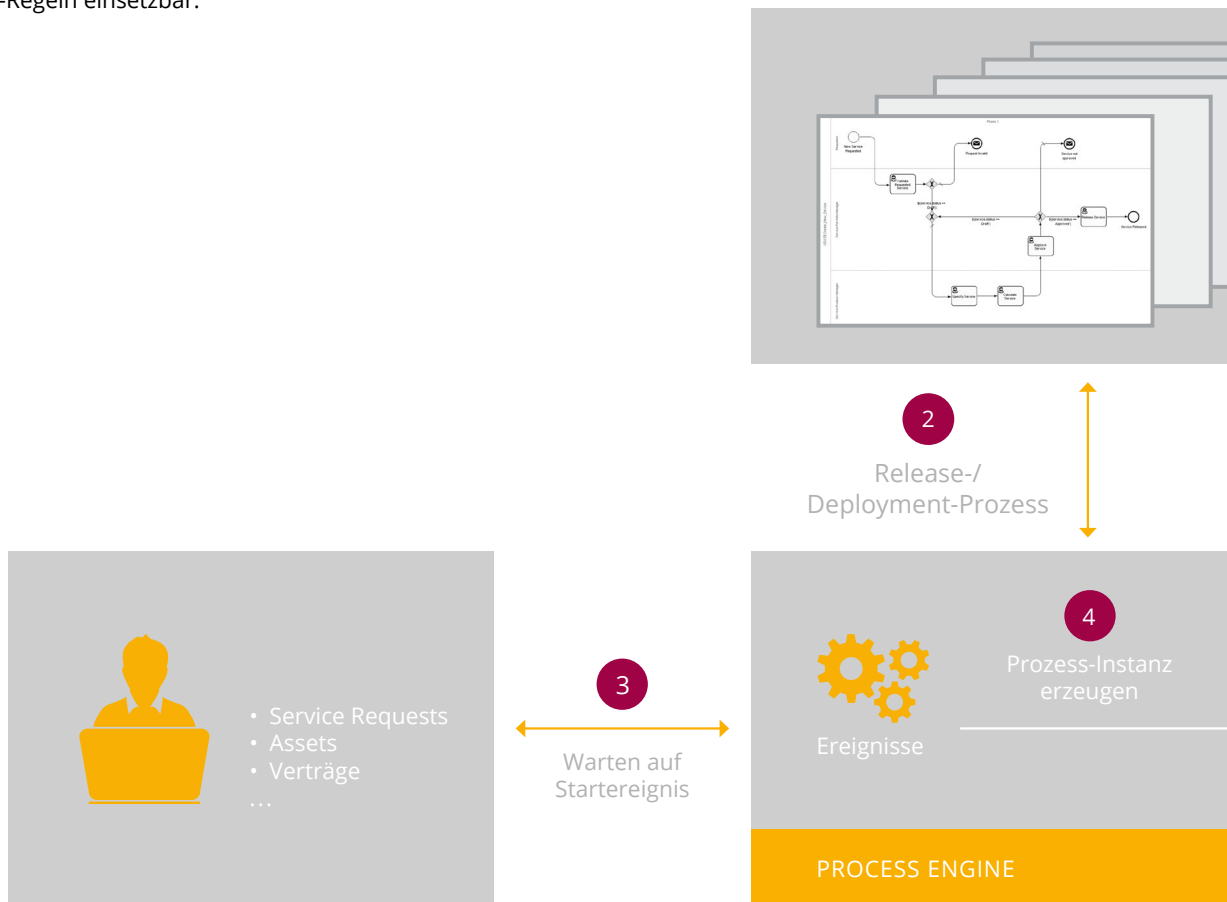
— Der Valuation Business Process Manager (VM BPM) basiert auf der grafischen Spezifikationssprache BPMN (Business Process Model and Notation). Damit nutzen Sie eine standardisierte, grafische Prozessnotation, mit der Prozesse sowohl modelliert als auch implementiert und automatisiert ausgeführt werden. Außerdem stellt dieser Standard sicher, dass Prozesse korrekt und genau modelliert werden und anschließend von der Process Engine auch ausgeführt werden können. Dazu wird ein definierter Prozess in Valuation grafisch mit weiteren technischen Details versehen (z. B. Datenobjekte, Bedingungen, Parameter, Funktionsbausteine o.ä.). Dabei sind serielle und parallele Prozessstränge, Schleifen und Mehrfachinstanzen, Rücksprünge und Geschäftsregeln sowie Routing-Regeln einsetzbar.

Prozesse definieren

— Ein Prozess lässt sich in hierarchischer Weise modellieren und kann zwei verschiedene Arten von Teilprozessen enthalten: Bei komplexen Detailabläufen werden Aufgaben für eine bessere Übersicht gekapselt und als eingebettete Unterprozesse dargestellt. Im Unterschied dazu sind die globalen Prozesse parametrisierbare Teilprozesse, die wiederkehrende Prozessabfolgen zusammenfassen und so die Modularität und Wiederverwendbarkeit ermöglichen. Alle Aufgaben oder Aktivitäten sind Rollen zugewiesen, welche für die jeweiligen Personen stehen, die sie ausführen werden. Die Aufgaben- Organisation und -Gruppierung wird über die Swim-Lane-Darstellung visualisiert. Die Prozessdefinitionen lassen sich in XPDL exportieren (z. B. für eine weitere Verwendung in ARIS) oder als PDF drucken.

Prozesse systemübergreifend steuern

— Mit dem VM BPM können Sie Ihre fachbezogenen organisatorischen Prozesse in technisch ausführbare Prozessmodelle überführen. Anschließend werden diese Prozesse von der Valuation Process Engine interpretiert und abgearbeitet. Dies erfolgt in einer Kombination aus automatisiert abgearbeiteten Aufgaben, aus Zuweisungen von Aufgaben an Anwender (interaktiv) und aus einer



Der Valuation Business Process Manager auf einen Blick

prozessorientierten Integration von internen oder externen Systemen, die über Schnittstellen aufgerufen werden. Mit dem VM BPM lassen sich nicht nur Valuation-spezifische Prozesse und deren Bearbeitung steuern, sondern auch alle anderen relevanten Prozesse – unabhängig von den verwendeten IT-Systemen. Das Prozesscontrolling wird unterstützt durch die permanente Überwachung einzelner Prozessinstanzen und die Bereitstellung prozessrelevanter Kennzahlen.

Prozessketten effektiv unterstützen

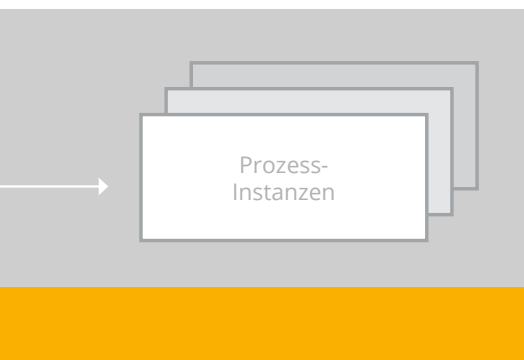
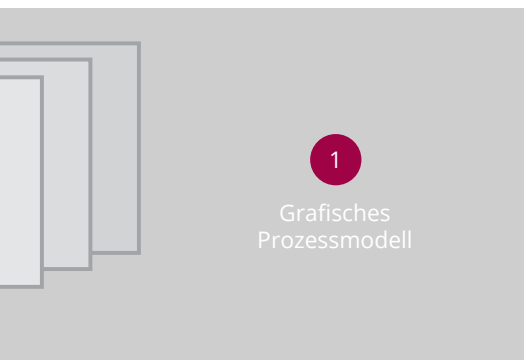
— Der VM BPM unterstützt unterschiedliche kaufmännische und technische Prozessketten mit beliebig komplexen Genehmigungsschritten, zum Beispiel den kaufmännischen Beschaffungsprozess (von der Bedarfsmeldung/Anforderung, über die Bestandsprüfung, dem Auslösen einer Bestellung, der Zuordnung des beschafften IT-Elements zu einem neuen/bestehenden Vertrag bis zur Konfiguration des Systems), den technischen Auslieferungs- und Konfigurationsprozess (von der Hardware-Auslieferung mit Bestandsprüfung/-anpassung, über das Software-Rollout und der Speicherung von Konfigurationsdaten in der CMDB), operative Prozesse im Release- und Change Management sowie Steuerungsprozesse für die Planung, Budgetierung, Kalkulation und Verrechnung von IT-Kosten und mehr.

Prozesse automatisieren

— Zur Prozess-Automatisierung können einfache Skripte direkt eingebunden werden. Für komplexere Änderungen gibt es vordefinierte Funktionsbausteine, hinter denen sich parametrisierte Valuation-Workflows verbergen. Darüber werden Änderungen wie z. B. die Systemkonfiguration, eine Statusänderung, das Erzeugen eines neuen Systems etc. in Valuation vorgenommen. Ebenso lassen sich darüber Schnittstellen aufrufen, die mit Parametern und Rückgabewerten versehen sind, um einen Auftrag an ein externes System zu übergeben, z. B. für die Software-Verteilung, das Identity Management etc. Die synchrone oder asynchrone Kommunikation mit anderen Anwendungen kann unter anderem über Web-Services erfolgen.

Prozesse in die Produktion überführen

— Um Fehler bei der Prozessausführung zu vermeiden, lassen sich Fehlerfälle und -ereignisse explizit modellieren und Benutzeraufgaben vor dem Quittieren validieren. Der Prozess-Lebenszyklus (Entwicklung, Test, Freigabe zum produktiven Prozess) wird über verschiedene Statusangaben gesteuert. Änderungen am Prozessdesign sind über die Versionierung jederzeit nachvollziehbar.



KEY FACTS

Der Valuation Business Process Manager ist ein Core-Modul der USU-Suite Valuation. Damit

modellieren Sie grafisch unterstützt modulübergreifende Prozesse

stellen Sie definierte Prozesse für die Ausführung durch die Process Engine bereit

können Sie Prozesse sowohl automatisch als auch manuell ausführen lassen

erhalten Sie jederzeit Status-Rückmeldungen zu den aktuellen Prozessinstanzen

nutzen Sie automatisch die jeweils relevanten Masken und Datenobjekte

Prozesse ausführen

— Prozesse können manuell gestartet werden oder beginnen ausgelöst durch ein Ereignis bzw. durch definierte Start-Bedingungen, die eine Prozess-Instanz erzeugen. Die Ausführung der Prozesse wird von der Process Engine gesteuert: Sie ist der „Motor“ des VM BPM und zentrale Komponente der Prozessausführung/-automatisierung und erzeugt Prozessinstanzen für jeden individuellen Prozessdurchlauf. Außerdem berechnet sie den Kontrollfluss, „weiß“ immer, was als Nächstes zu tun ist und regelt den Datenfluss im Prozess. Mit der End-to-end-Abbildung von Prozessen wird für jeden Anwender eine Liste mit den anstehenden Aufgaben erstellt. Beim Öffnen einer Aufgabe weiß der Anwender jederzeit durch den angezeigten Fortschrittsbalken, wo er sich im Prozess befindet. Die Aufgabe wird dann entsprechend der Definition und Beschreibung bearbeitet und danach quittiert/abgeschlossen. Dies ist wiederum das Signal für die Process Engine, das Ergebnis der erledigten Aufgabe zu verarbeiten und den nächsten definierten Prozessschritt zu ermitteln.

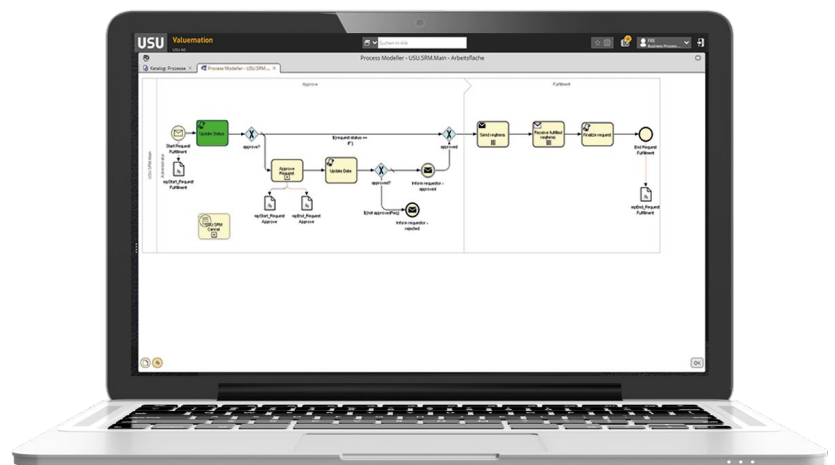
Prozesse überwachen

— In den Prozessen können Messpunkte an einzelnen Prozessschritten und auf deren Basis wiederum Messstrecken definiert werden, um Kennzahlen zur Prozessausführung zu ermitteln. Durch kontinuierliche Überwachung wissen Sie jederzeit, wo sich die jeweilige Instanz im Prozess befindet, welche Daten im Prozess enthalten sind, oder bei wem der Prozess liegengeblieben ist. Zum VM BPM gehört eine Monitoring-Komponente, mit der die Process Engine sowie die laufenden Prozesse überwacht werden, um einen schnellen und aktuellen Statusüberblick zu erhalten, z. B. welche fehlerfrei sind und bei welchen Warnungen oder Fehler aufgetreten sind. Die Prozessinstanzen werden in einer Übersicht visualisiert, so dass jederzeit Transparenz über den aktuellen Prozessschritt und den weiteren Verlauf besteht. Durchlaufzeit, Liegezeit und Bearbeitungszeit werden für jeden Prozessschritt ermittelt und können zur Prozessanalyse herangezogen werden.

INFO

Weitere relevante Module:

- Service Request Manager
- Procurement Manager
- Change Manager
- Service Request Manager



Typischer Workflow zu Service Request „Neuer PC-Arbeitsplatz“