

# OFFICE TALK

## *Kurzbeschreibung*



*Verbessern und optimieren Sie Unternehmensabläufe mit OfficeTalk !*



# Inhaltsverzeichnis

Verwendete Begriffe in dieser Dokumentation .....	1
Warum ein Softwaresystem für Business-Process-Management und Workflow .....	1
BPM UND WORKFLOW .....	2
Wann brauche ich OfficeTalk .....	2
Die unterschiedlichen Ausführungen von OfficeTalk .....	3
Die Integrationsplattform OfficeTalk .....	3
Fakten, Fakten, Fakten .....	4
SZENARIO EINER EINFÜHRUNG .....	7
Die Schritte der Einführung .....	7
Bestimmung des Einführungsteams .....	8
Der erste Prozess wird ausgewählt .....	8
Der fachliche Prozessablauf wird erstellt .....	8
Der Prozess wird um die technischen Aspekte ergänzt .....	8
Prozessschulung der betroffenen Mitarbeiter .....	9
Der Prozess wird in den Produktivbetrieb übernommen .....	9
Der Prozess wird nachjustiert/überarbeitet .....	9
Die weiteren Prozesse werden ausgewählt .....	9
Der Zeitbedarf der Einführung .....	10
Resümee .....	10
DIE FUNKTIONALITÄTEN .....	11
Die wichtigsten Eigenschaften von OfficeTalk .....	11
OfficeTalk Konzepte .....	12
Diese Vorteile bringt Ihnen OfficeTalk .....	12
Trennung von fachlichen und technischen Aufgaben .....	13
Integration externer Anwendungen und Dienste .....	15
Die wichtigsten Elemente in OfficeTalk .....	16
Eingangsportale Funktionsbrowser .....	17
BEISPIELE .....	18
Akquisition einer neuen Versicherung .....	19
Helpdesk für IT-Probleme im Unternehmen .....	20
AfterSales Service im Produktionsbereich .....	21



# Verwendete Begriffe in dieser Dokumentation

- **Organigramm:** Der Begriff wird auch stellvertretend für eine Firma oder ein Unternehmen als ganzes verwendet. Dieser Begriff beschreibt auch die strukturelle Ordnung der Firma.
- **Bearbeiter:** Dieser Begriff wird für eine einzelne bearbeitende Stellen im Organigramm verwendet. Um mit OfficeTalk zu arbeiten, müssen Sie sich zuerst mit Namen und Paßwort als ein im Organigramm existierender Bearbeiter anmelden.
- **Vorgang:** Mit diesem Begriff wird der Ablauf einer Aufgabe in der Firma oder im Unternehmen bezeichnet. Ein anderer fachlicher Ausdruck dafür ist Geschäftsprozess. Ein Vorgang beschreibt alle Tätigkeiten und Arbeitsanweisungen sowie deren Reihenfolge, um ihn auszuführen. Dieser Begriff bezeichnet immer einen aktiven, in Bearbeitung befindlichen Vorgang (Prozess).
- **Geschäftsprozess:** Synonym für den Begriff **Vorgang**.
- **Prozess:** Synonym für die Begriffe **Geschäftsprozess** und **Vorgang**
- **Vorgangsvorlage:** Das ist die Bauanleitung für einen **Vorgang**
- **Arbeitsschritt:** Dieser Begriff beschreibt einen einzelnen auszuführenden Teil eines Vorgangs.

## Warum ein Softwaresystem für Business-Process-Management und Workflow

Der Einsatz eines Softwaresystems darf keinen Selbstzweck verfolgen, sondern muß dem Unternehmen klar erkennbare Vorteile bringen. Nur daran kann sich die Einsatzplanung eines Softwaresystems richten. Der Einsatz von OfficeTalk versetzt Sie in die Lage, folgende Vorteile zu erreichen:

- Schlankere Geschäftsprozesse (Abläufe , Vorgänge), dadurch u.a. schnellere Reaktionszeiten gegenüber dem Kunden und damit höhere Kundenzufriedenheit.
- Kosteneinsparung bei den Geschäftsprozessen (Abläufe , Vorgänge) und dadurch u.a. ein besseres Betriebsergebnis.
- Zeiteinsparung bei der Ausführung von Geschäftsprozessen (Abläufe, Vorgänge) und dadurch u.a. Zeit für neue Geschäftsaktivitäten.
- Durch eingesparte Zeit und Kosten entsteht Potential für neue, kundenorientierte Geschäftsprozesse (Abläufe, Vorgänge), was natürlich dem Unternehmen u.a. auch Wettbewerbsvorteile bringt.

# BPM UND WORKFLOW

## Wann brauche ich OfficeTalk

Es gibt zwei Kategorien von Gründen, die Sie dazu veranlassen könnten, sich mit OfficeTalk zu beschäftigen. Die erste Kategorie umfaßt Gründe, das Unternehmen effektiver zu gestalten:

- Sie wollen die Geschäftsabläufe verbessern.  
Noch immer, trotz vieler verfügbarer Hilfsmittel, gibt es in der Abwicklung der geschäftlichen Aktivitäten viel Leerlauf. Das bedeutet Zeit- und letztendlich auch Kapitalverlust. Die Abwicklung der geschäftlichen Aufgaben dauert zu lange und die vorhandenen Medienbrüche sind hinderlich. Im schlimmsten Fall zeigen Ihnen die Kunden die kalte Schulter.
- Sie wollen Ihre Geschäftsfelder um neue und innovative Kundenservices erweitern.  
Sie wissen, um dauerhaft und erfolgreich im Markt bestehen zu können, müssen Sie ihren Kunden innovative Mehrwertdienste anbieten. Nur wenn sich der Kunde bei Ihnen gut versorgt fühlt, bleibt er Ihnen treu. Diese Dienste erleichtern Ihnen auch die Neukundengewinnung.
- Sie setzen verschiedene Systeme (Applikationen) ein und wollen diese in einem gemeinsamen Arbeitsablauf (Workflow) zusammenfassen.  
Der Einsatz unterschiedlicher Systeme nach dem Best-Practice Ansatz bieten Ihnen natürlich in den jeweiligen Einsatzbereichen gewichtige Vorteile. Ein Zusammenwirken dieser verschiedenen Systeme ist aber meistens nicht möglich. Es fällt also zusätzlicher Organisationsaufwand an, um die verschiedenen Systeme fachlich miteinander zu verzahnen. Auch wenn Sie die unterschiedlichen Geschäftsbereiche durch Systeme eines einzigen Herstellers abdecken, können Sie i.d.R. dessen Welt nicht verlassen oder verändern. Wenn Sie beispielsweise nach der Rechnungserstellung ein bestimmtes Dokument an den Lieferanten senden müssen, dieses aber in Ihrem System nicht vorgesehen ist, sind Sie dafür auf zusätzliche organisatorische Aktivitäten angewiesen. Mit OfficeTalk können Sie den Arbeitsablauf so gestalten, daß nach der Rechnungserstellung in Ihrem System dem Lieferanten automatisch das Dokument gesandt wird.  
Ein weiteres Beispiel für die Integration mehrerer Fachsysteme von unterschiedlichen Herstellern:  
Sie setzen ein CRM-System für die Kundenbeziehungen, ein Datenbanksystem für eine zentrale Wissensbank und ein Buchhaltungssystem für die Finanzbuchhaltung ein. Mit OfficeTalk können Sie diese drei Systeme in einen gemeinsamen Arbeitsablauf (Workflow) integrieren.

Die zweite Kategorie betrifft Gründe, die von aussen herangetragen werden:

- ISO-Zertifizierung  
Wenn Sie Ihr Unternehmen ISO-9000 zertifizieren lassen wollen oder müssen, brauchen Sie Werkzeuge, um Ihre Geschäftsprozesse zu strukturieren und zu dokumentieren. OfficeTalk bietet Ihnen dabei wertvolle Unterstützung. Und ergänzend dazu können Sie mit OfficeTalk diese dokumentierten Geschäftsprozesse zusätzlich ausführen lassen. D.h. OfficeTalk sagt Ihnen, **wer welche Aufgabe wann zu erledigen hat.**

- **Basel-2**  
In der Zukunft wird Basel-2 für Unternehmen ein ständiger Begleiter sein. Wenn Sie also Ihr Unternehmen Basel-2 konform gestalten wollen, müssen Sie die Abläufe (Geschäftsprozesse) in Ihrem Unternehmen transparent machen. Auch dabei hilft Ihnen OfficeTalk erheblich. Und als zusätzliches Bonbon können Sie diese so erstellte Geschäftsprozessdokumentation auch gleich zum Steuern Ihrer geschäftlichen Aktivitäten verwenden.

Alle diese genannten Gründe, und noch viele mehr könnten Sie dazu veranlassen, über ein BPM-System wie OfficeTalk nachzudenken. Im folgenden werden dazu die Konzepte und Prinzipien von OfficeTalk erklärt.

## Die unterschiedlichen Ausführungen von OfficeTalk

OfficeTalk ist in zwei Ausführungen erhältlich:

Mit der Ausführung OfficeTalk/MS (**M**odeling-**S**imulating) können Sie Geschäfts- und Fertigungsprozesse jeglicher Art beschreiben (modellieren) und simulieren. Damit können Sie die Geschäftsaktivitäten ihres Unternehmens dokumentieren und verbessern.

Mit der Ausführung OfficeTalk/MSP (**M**odeling-**S**imulating-**P**rocessing) können Sie zusätzlich zum Funktionsumfang von OfficeTalk/MS die modellierten Geschäftsprozesse ausführen und steuern. Dabei kümmert sich OfficeTalk/MSP bei der Steuerung der Geschäftsprozesse (Workflow) um die Fragen:

- **Welche** Aufgabe muß erledigt werden
- **Wer** muß die Aufgabe erledigen
- **Wann** muß die Aufgabe erledigt sein
- **Wie** muß die Aufgabe erledigt werden.

---

**Hinweis:** In der folgenden Beschreibung sind mit dem Begriff OfficeTalk sind beide Ausführungen (MSP und MS) gemeint.

---

## Die Integrationsplattform OfficeTalk


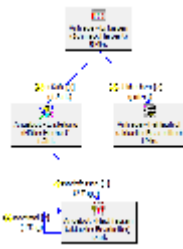



OfficeTalk kann im Unternehmen als Integrationsplattform fungieren. Integration bedeutet in diesem Zusammenhang die Koppelung verschiedener Systeme innerhalb eines Geschäftsprozessablaufes. Im Geschäftsprozessabläufen können durch OfficeTalk beliebige externe Systeme von Microsoft-Office über DocuWare bis hin zu SAP/R4 integriert werden.







Alle Systeme, die COM, DCOM, OCX, ActiveX, DotNET (auf Windows-Plattformen), oder HTTP-Request oder Webservice (SOAP) unterstützen, können im Ablauf eines Geschäftsprozesses durch OfficeTalk aktiv gesteuert werden. Damit können unterschiedlichste Systeme mit einer Geschäftsprozesssteuerung automatisiert werden.






Mit OfficeTalk wird damit das effektive Arbeiten im Unternehmen endlich verwirklicht !

# Fakten, Fakten, Fakten

In der Tabelle sind die wichtigsten Eigenschaften und Funktionalitäten von OfficeTalk tabellarisch aufgeführt. Dabei wird der Begriff **Prozess** für jeglichen Ablauf im Unternehmen verwandt.

Funktionalität	Kurzbeschreibung
<p>Organigramm des Unternehmens für die Prozessausführung erstellen und verwalten</p> 	<p>Mit dem <b>Organigramm-Manager</b> können Sie beliebig gestaltete Unternehmensstrukturen als Organigramm erstellen und verwalten. Das Organigramm wird unter anderem verwendet, um festzulegen, wer welche Prozesse wie verwenden darf.</p> <p>Ob einfache oder komplexe Unternehmensstrukturen, der <b>Organigramm-Manager</b> ist allen Arten gewachsen.</p>
<p>Prozess modellieren</p> 	<p>Mit dem <b>Designer</b> können Sie den Prozessablauf grafisch und textuell beschreiben. Darin bestimmen Sie z.B. wer später welche Teilschritte eines Prozesses erledigen muss, wie lange die Ausführung der Teilschritte dauert, und viele weitere Aspekte für die zukünftige Ausführung.</p> <p>Mit dem <b>Designer</b> können Fach- und IT-Experten gemeinsam den Prozess modellieren und erreichen so ein besseres Verständnis.</p>
<p>Prozess simulieren</p> 	<p>Mit dem <b>Simulator</b> können Sie den Ablauf eines modellierten Prozesses simulieren. Dadurch sehen Sie die Auslastung, den Zeitbedarf, den Ressourcenverbrauch und viele weitere Ergebnisse einer Ausführung.</p> <p>Mit dem <b>Simulator</b> können bereits in Vorfeld Prozessfehler vermieden werden.</p>
<p>Prozess analysieren</p> 	<p>Mit dem <b>Analyser</b> können Sie den Prozessablauf sowohl technisch als auch fachlich analysieren. Mit der fachlichen Analyse erhalten Sie die Key-Performance-Indicators (KPI) und können damit die Effizienz des Prozesses verbessern.</p> <p>Die technische Analyse stellt sicher, dass Sie die technischen Bedingungen für den Prozessablauf eingehalten haben.</p>
<p>Prozess ausführen</p> 	<p>Der <b>Scheduler</b> steuert die Ausführung des Prozesses. Er ist unter anderem dafür verantwortlich, dass die richtige Person den richtigen Teilschritt des Prozesses zum vorgegebenen Zeitpunkt vorgelegt erhält und auch ausführt.</p> <p>Der <b>Scheduler</b> stellt also sicher, dass Prozesse unter anderem immer rechtzeitig ausgeführt werden.</p>

Funktionalität	Kurzbeschreibung
Prozesshierarchie 	<p>Um umfangreiche Aufgaben im Unternehmen übersichtlich und effizient umzusetzen, können größere Prozesse mit dem <b>Hierarchiebrowser</b> in Teilprozesse zerlegt werden. Der Scheduler unterstützt für die Ausführung Prozesshierarchien.</p> <p>Mit dem <b>Hierarchiebrowser</b> behalten Sie auch bei komplexen Prozessstrukturen den Überblick.</p>
Eskalation der Prozessausführung 	<p>Der <b>Eskalations-Manager</b> ist dafür verantwortlich, dass der Prozess innerhalb der vorgegebenen Zeitspanne erledigt wird. Falls nicht, wird der Prozess farblich markiert und bei Verwendung der aktiven Eskalation werden zusätzliche Aktionen ausgeführt. Die zusätzlichen Aktionen benachrichtigen eine Person per E-Mail oder starten einen weiteren Prozess. Mit der Konfiguration des <b>Eskalations-Managers</b> werden die zusätzlichen Aktionen konfiguriert.</p> <p>Der <b>Eskalations-Manager</b> hilft Ihnen bei Prozessverzögerungen rechtzeitig und richtig zu reagieren.</p>
Stellvertretersteuerung 	<p>Der <b>Delegator</b> ist Teil, des Schedulers und ist für die Delegation eines Prozesses an den Stellvertreter verantwortlich. Wenn die ursprünglich verantwortliche Person für die Ausführung des Prozesses nicht verfügbar ist, wird die Ausführung an ihren Stellvertreter weitergeleitet.</p> <p>Der <b>Delegator</b> stellt sicher, dass sich ein Prozessablauf nicht unnötig verzögert.</p>
Prozessablage für Personen und Personengruppen 	<p>Der Prozess kann mit dem <b>Delegator</b> während seiner Ausführung sowohl an eine einzelne Person, als auch an eine Personengruppe (z.B. Team) zur weiteren Ausführung delegiert werden. Bei der Delegation an eine Personengruppe kann jede Person, die die erforderliche Berechtigung besitzt, den Prozess aus der Gruppe entnehmen und weiterführen.</p> <p>Der <b>Delegator</b> unterstützt somit die gruppendynamische Arbeit.</p>
Ablaufhistorie 	<p>Durch die Ausführung des Prozesses entsteht eine umfangreiche Historie. Mit dem <b>Historie-Manager</b> können Sie diese Ablaufhistorie nach vielfältigen Kriterien analysieren.</p> <p>Ob Prozesskosten, Auslastung oder Laufzeit des Prozesses, nichts bleibt Ihnen mit dem <b>Historie-Manager</b> verborgen.</p>
Soll/Ist-Analyse und Verteilung 	<p>Mit dem <b>Soll/Ist-Manager</b> können Sie die Planwerte des Prozesses aus den Ist-Werten zurückliegender Prozessabläufe errechnen lassen. Dadurch optimieren Sie die Vorlage für die zukünftigen Prozessabläufe.</p> <p>Mit dem <b>Soll/Ist-Manager</b> können zukünftige Prozesse von den Ergebnissen abgeschlossener Prozesse profitieren.</p>

Funktionalität	Kurzbeschreibung
<p>Applikation mit COM® und DotNET® im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Durch die Eigenschaft als Integrationsplattform können an externe Applikationen Prozessaufgaben delegiert werden. Mit dem <b>Application-Controller</b> werden externe Applikationen dazu aktiv in den Prozessablauf eingebunden. Mit den generischen Schnittstellen für COM®, DCOM® und DotNet® (nur auf Windows-Plattformen) kann OfficeTalk im Prozessablauf externe Applikationen aktiv steuern.</p> <p>Mit dem <b>Application-Controller</b> können Sie COM®- und DotNet®-fähige Applikationen in den Prozessablauf integrieren und damit ungeahnte Synergien erreichen.</p>
<p>Applikation mit Webservice und HTTP-Request im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Mit dem <b>Web-Connector</b> können externe Systeme und Applikationen, die entweder HTTP-Request oder Webservices auf Basis von SOAP unterstützen, in den Prozessablauf eingebunden werden. Mit der Workbench wird der <b>Web-Connector</b> für diese Aufgabe konfiguriert.</p> <p>Mit dem <b>Web-Connector</b> können Sie HTTP-Request- und Webservice-fähige Applikationen in den Prozessablauf integrieren und damit ungeahnte Synergien erreichen.</p>
<p>Benutzerdefinierte Eingabedialoge für Prozesse</p> 	<p>Mit der <b>Workbench</b> können eigene Dialoge für die Eingabe von prozessspezifischen Daten erstellt werden. Diese Dialoge werden im Prozessablauf an geeigneter Stelle zugewiesen. Die Erstellung der Dialoge erfolgt größtenteils grafisch.</p> <p>Durch benutzerdefinierte Eingabedialoge kann der Prozess exakt auf Ihre Anforderungen abgestimmt werden.</p>
<p>Filialen im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Mit dem <b>Connecion-Manager</b> können entfernte Büros und Personen in den Ablauf des Prozesses eingebunden werden.</p> <p>Durch dem <b>Connecion-Manager</b> kann ein Prozess ohne großen Aufwand von der Filiallösung bis zum Homeoffice in einem örtlich verteilten Unternehmen ausgeführt werden.</p>
<p>Inhalte von Datenbanken im Prozessablauf integrieren</p> 	<p>Um Daten aus Datenbanken anderer Applikationen im Prozessablauf für die Entscheidungsfindung zu nutzen, kann mit der Workbench der <b>Data-Connector</b> für den Zugriff auf die externe Datenbank konfiguriert werden.</p> <p>Mit dem <b>Data-Connector</b> kann die Integration von Applikationen durch den <b>Application-Controller</b> und den <b>Web-Connector</b> sinnvoll vervollständigt werden.</p>

# SZENARIO EINER EINFÜHRUNG

Bei der Einführung von OfficeTalk gibt es grundsätzlich zwei zu beachtende Varianten:

1. Einführung mit dem Status Quo
2. Einführung mit optimierten Prozessen

Wir plädieren, um eine Einführung berechenbar und überschaubar zu machen, für die erste Variante. Der oder die Prozesse werden mit ihrem gegenwärtigen Ablauf nach OfficeTalk übernommen und eine festgelegte Zeitspanne (ca. 1 bis 2 Monate) im Produktivbetrieb betrieben. Anschließend werden der oder die Prozesse bei Bedarf nach den Gesichtspunkten der Prozessoptimierung überarbeitet.

Die einfachen Optimierungen können jedoch bereits bei der ersten Übernahme in OfficeTalk einfließen. Eine einfache Optimierung ist z.B. das automatisierte Ausfüllen und versenden eines Dokumentes durch OfficeTalk. Bei dieser ersten Optimierung ist jedoch Augenmaß nach dem Motto. „Soviel wie nötig, sowenig wie möglich“ angebracht !

---

**Hinweis:** Die Ratschläge in diesem Kapitel beziehen sich auf die Einführung in einem Mittelstandsunternehmen mit maximal 1000 Mitarbeitern. Bei der Einführung in größeren Unternehmen oder in der Großindustrie sind weitere, teilweise sehr umfangreiche Bedingungen zu beachten.

In dem Kapitel wird der Begriff **Prozess** für jeglichen Ablauf im Unternehmen verwendet.

---

## Die Schritte der Einführung

Die Einführung von OfficeTalk im Unternehmen besteht grundsätzlich aus 7 bis 8 Teilschritten:

1. *Bestimmung des Einführungsteams*
2. *Der erste Prozess wird ausgewählt*
3. *Der fachliche Prozessablauf wird erstellt*
4. *Der Prozess wird um die technischen Aspekte ergänzt*
5. *Prozessschulung der betroffenen Mitarbeiter*
6. *Der Prozess wird in den Produktivbetrieb übernommen*
7. *Der Prozess wird nachjustiert*
8. *Die weiteren Prozesse werden ausgewählt*

## Bestimmung des Einführungsteams



Das Team zur Einführung besteht aus zwei Personengruppen und sollte maximal 5 Personen umfassen. Zum einen besteht das Team aus einem Prozessmodellierer und zum anderen aus den Personen mit dem fachlichen Know-how des Prozesses. Der Prozessmodellierer kommt meistens von außerhalb, die Personen mit dem fachlichen Know-how kommen aus dem Unternehmen.

## Der erste Prozess wird ausgewählt



Der ausgewählte Prozess muss zum einen wichtig sein. Zum anderen sollte der Umfang und Inhalt nicht zu komplex sein. Hier trifft das Sprichwort „In der Mitte liegt die Würze“ zu.

Als Ergebnis liegen ein bis maximal zwei Prozesse vor, die in OfficeTalk übernommen werden.

## Der fachliche Prozessablauf wird erstellt



Mit OfficeTalk wird der Ablauf in rein fachlicher Hinsicht erstellt. Hier stehen die Fragen „**Wer** muss **Was** und **Wann** machen in“ Vordergrund. Die technischen Aspekte treten hier in den Hintergrund. Bitte vergessen Sie nicht die ausführliche Dokumentation für jeden Arbeitsschritt des Prozesses in OfficeTalk einzutragen! Bei dieser Aufgabe geben die Personen mit dem fachlichen Know-how den Ton an.

Als Ergebnis liegt der Ablauf des Prozesses in OfficeTalk mit der fachlich relevanten Dokumentation vor.

## Der Prozess wird um die technischen Aspekte ergänzt



Der Prozessmodellierer vervollständigt jetzt den Prozess mit den erforderlichen Eingabedialogen, mit den Verbindungen zu den zu integrierenden Systemen, mit den Verbindungen zu erforderlichen Datenbankinhalten, usw.

Auf Grund der Wizards in OfficeTalk kann diese Aufgabe auch von einem technisch versierten Fachexperten ausgeführt werden.

## Prozessschulung der betroffenen Mitarbeiter



In einem Workshop werden die Mitarbeiter, deren Arbeit von dem Prozess betroffen ist, mit der Bedienung des Prozesses vertraut gemacht.

Als Ergebnis sollen die Mitarbeiter mit der Abwicklung des Prozesses durch die Unterstützung mit OfficeTalk vertraut gemacht werden. Sinnvolle Verbesserungsvorschläge durch die Mitarbeiter werden gesammelt und fließen in der Nachjustierung bzw. Überarbeitung ein. Dadurch wird die Akzeptanz deutlich gesteigert.

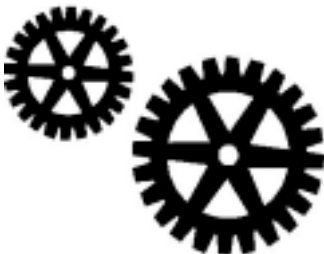
## Der Prozess wird in den Produktivbetrieb übernommen



Über die festgelegte Zeit (ca. 1 bis 2 Monate) wird der Prozess im Produktivbetrieb betrieben.

Die dabei gesammelten Erkenntnisse fließen in die anschließende Nachjustierung bzw. Überarbeitung ein, und dienen als Vorlage für die nächsten zu übernehmenden Prozesse.

## Der Prozess wird nachjustiert/überarbeitet



Nach einer Betriebszeit von ca. 1 bis 2 Monaten wird der Prozess an den relevanten Stellen nachjustiert und überarbeitet. Denn auch „Rom ist nicht an einem Tag erbaut worden“.

Dabei können sinnvolle Verbesserungsvorschläge aus der Prozessschulung nach dem Motto „Wir sind der Prozess“ übernommen werden.

## Die weiteren Prozesse werden ausgewählt



Nach einer entsprechenden produktiven Laufzeit des Prozesses (ca. 1 bis 2 Monate) werden die nächsten Prozesse und die Reihenfolge der Übernahme Schritt für Schritt in Angriff genommen.

Für die Übernahme eignen sich besonders Prozesse, an denen mehrere Mitarbeiter arbeiten, oder Prozesse mit langer Laufzeit.

## Der Zeitbedarf der Einführung

Der zeitliche Rahmen einer Einführung bewegt sich für den ersten Prozess im Wochenbereich. In der Regel ist der erste Prozess nach 2 bis 3 Wochen für den Produktivbetrieb bereit. Die erforderliche Zeitspanne für die in Produktivsetzung nimmt für weitere Prozesse bis zu 3 Tagen ab. Inklusive des Probetriebes muss pro Prozess 1 bis 2 Monate veranschlagt werden.



Ein Unternehmen mit 5 Prozessen muss mit ca. 6 bis 8 Wochen für die Übernahme der Prozesse und ca. 3 bis 5 Monate für die Probezeit des Produktivbetriebes kalkulieren.

## Resümee

Gerade Prozesse und deren Umsetzung im Unternehmen sind sehr unternehmensspezifisch. Ein nicht zu unterschätzender Faktor ist die Unternehmenskultur. Ebenso spielt die soziale Kompetenz eine gewichtige Rolle.

Deshalb empfehlen wir als ersten Schritt eine soziale Fitnesskur. Vielfach kursierenden Missverständnisse in Bezug auf Workflowmanagement müssen bei den Mitarbeitern zuerst ausgeräumt, und eine gesunde Motivation muss erzeugt werden. Wenn die Mitarbeiter verstanden haben, dass ein BPM-System sie bei der täglichen Arbeit unterstützen und wertvolle Hilfe leisten kann, wird die Akzeptanz deutlich steigen. Alle weiteren Schritte fallen dann um ein vielfaches leichter !



# DIE FUNKTIONALITÄTEN

## Die wichtigsten Eigenschaften von OfficeTalk

Die nachfolgende Aufzählung führt die wichtigsten Eigenschaften auf. Eine detaillierte Beschreibung zu einigen Eigenschaften finden Sie in den nächsten Kapiteln.

- OfficeTalk ist ein Standardsystem. Das bedeutet, Sie profitieren von jedem Update.
- OfficeTalk ist eine Business-Process-Management-Suite (BPMS: Business-Process-Management und Workflow). Damit haben alle was, Sie zum Analysieren, Optimieren und Steuern von Geschäftsprozessen brauchen.
- OfficeTalk unterstützt einfache und komplexe Geschäftsprozesse. Das bedeutet, daß OfficeTalk auch für Unternehmen mit umfangreichen Geschäftsprozessen geeignet ist.
- OfficeTalk ist für unternehmensweite Geschäftsprozesse konzipiert. Mit OfficeTalk sind Sie nicht auf eine einzelne Abteilung beschränkt.
- OfficeTalk kann im Standard externe Applikationen in Geschäftsprozessabläufe integrieren. Das bedeutet, das OfficeTalk mit anderen Applikationen zur Ausführung von Geschäftsprozessen sprechen kann.
- OfficeTalk kann in der Standardausführung externe Applikationen in Geschäftsprozessen aktiv steuern. Damit können Sie komplexe Abläufe mit anderen Applikationen zusammen realisieren.
- OfficeTalk kann in der Standardausführung bei Geschäftsprozessabläufen Datenbankinhalte fremder Applikationen bearbeiten
- OfficeTalk kann in Geschäftsprozessabläufen Webservices integrieren. Damit steht Ihnen in der Bearbeitung von Geschäftsvorfällen auch die weite Welt des Webs zur Verfügung und Sie sind so für die Zukunft gerüstet.
- OfficeTalk enthält in der Standardausführung bereits den Designer (Geschäftsprozessplaner) und den Scheduler (Workflowengine). Sie erwerben als ein Komplettpaket für BPM- und Workflowaufgaben.
- OfficeTalk unterstützt beliebige Unternehmensstrukturen. Damit ist es unerheblich, ob Ihr Unternehmen einfach oder komplex aufgebaut ist.
- OfficeTalk kann externe Personen via Internet in Geschäftsprozessabläufe integrieren. Damit steht Ihnen ein mächtiges Werkzeug zur Verfügung, um verteilte Unternehmensorganisationen einfach zu verbinden.
- OfficeTalk kann vor Ort beim Kunden oder offline konfiguriert werden. Update und Support werden so für Sie eine einfache Angelegenheit.

- OfficeTalk unterstützt Stellvertreter- und Berechtigungsregeln, Abwesenheitsverwaltung, uvm. Damit stehen Ihnen viele Möglichkeiten der Geschäftsprozessplanung zur Verfügung.
- OfficeTalk ist vom Design bis zur Ausführung für den Endkunden konzipiert. Damit kann von der Verwaltung bis zum Betrieb des Systems alles in Ihrem Unternehmen stattfinden.

## OfficeTalk Konzepte

OfficeTalk gehört zu der Gruppe der immer wichtiger werdenden Business-Process-Management-Suite Software. BPMS bezeichnet die Organisation und Steuerung von Geschäftsprozessen jeglicher Art im Unternehmen. OfficeTalk ist dabei ein *generisches* Prozesssteuerungs-, Workflow- und BPM-System. Die verwendeten Verfahren und Methoden sind allgemeingültig. Deshalb ist OfficeTalk in allen Branchen einsetzbar. OfficeTalk kümmert sich hauptsächlich um den Ablauf von Geschäftsprozessen, auch Workflow genannt. Klassische Datenhaltung und Datenspeicherung ist nicht der Schwerpunkt von OfficeTalk. Weil aber zur Ausführung von Geschäftsprozessen auch Daten (Informationen) erforderlich sind, verwendet OfficeTalk eine Datenbank, die dynamisch an die Anforderungen des Geschäftsprozesses angepasst wird. Beim Einsatz innerhalb einer bestimmten Branche kann OfficeTalk für deren Bedürfnisse konfiguriert werden. Dies kann zum größten Teil durch den Anwender selbst erfolgen. Programmiertechnisches Wissen ist dazu nicht erforderlich. Die Workflowkomponente in OfficeTalk kümmert sich um die Prozesssteuerung als solches. Das sind z.B. die mathematischen Regeln für ‚gerichtete‘ und ‚ungerichtete‘ ‚Graphen‘, die für alle Branchen gleichermaßen gelten.

## Diese Vorteile bringt Ihnen OfficeTalk

OfficeTalk bietet im Einsatz eine Reihe von Vorteilen:

- OfficeTalk kümmert sich ausschließlich um die steuerungsspezifischen Angelegenheiten (**Wer** ? muß **Was** ? **Wann** ? und **Wie** ? machen; die vier **W**'s). Die fachliche Ausführung des Vorgangs (der Geschäftsprozess) kann OfficeTalk an externe Anwendungen delegieren, die für die Ausführung besser geeignet sind. Eine herausragende Stellung nehmen dabei die unterstützten Anbindungstechnologien ein. Einzelheiten dazu finden Sie im Kapitel Integration externer Anwendungen und Dienste.
- Einfache und komplexe Vorgänge können mit OfficeTalk verwaltet werden. Der Ablauf des Vorgangs kann finite oder infinite sein.
- Aktive Einbindung externer Applikationen Auf Windows Plattformen kann OfficeTalk aktiv mit externen Anwendungen zusammenarbeiten.
- OfficeTalk ist generisch und kann dadurch in allen Branchen eingesetzt werden. Es unterstützt Geschäftsprozesse von administrativen Vorgängen, wie z. B. die Urlaubsgenehmigungen, bis hin zum komplexen Produktionsprozessen.
- Integration von Designer und Workflow Sie brauchen für die Planung und die Ausführung eines Vorgangs nur eine Applikationen. Dies bringt gewichtige Vorteile für das zügige Arbeiten.

- Sparsamer Ressourcenverbrauch OfficeTalk benötigt für die gesamte Installation nur ca. 20MB auf Ihrer Festplatte. Der Arbeitsspeicherbedarf für das laufende System liegt bei ca. 50MB.

## Trennung von fachlichen und technischen Aufgaben

Ein Grundprinzip von OfficeTalk lautet: Jeder erfüllt die Aufgaben, für die er am besten geeignet ist.

Aus diesem Grundsatz heraus kümmert sich OfficeTalk in der Hauptsache um die prozessspezifischen Angelegenheiten (**Wer** muß **Was** **Wann** **Wie** tun). Die fachlichen Aufgaben (das **Wie**) eines Geschäftsprozesses kann OfficeTalk an Personen oder an die zuständigen Fachapplikationen delegieren. i.d.R. sind diese ja bereits vorhanden. Natürlich können Sie das **Wie** auch innerhalb OfficeTalk realisieren, aber die Delegation an bereits vorhandene Fachapplikationen und Werkzeuge bringt Ihnen verschiedene Vorteile:

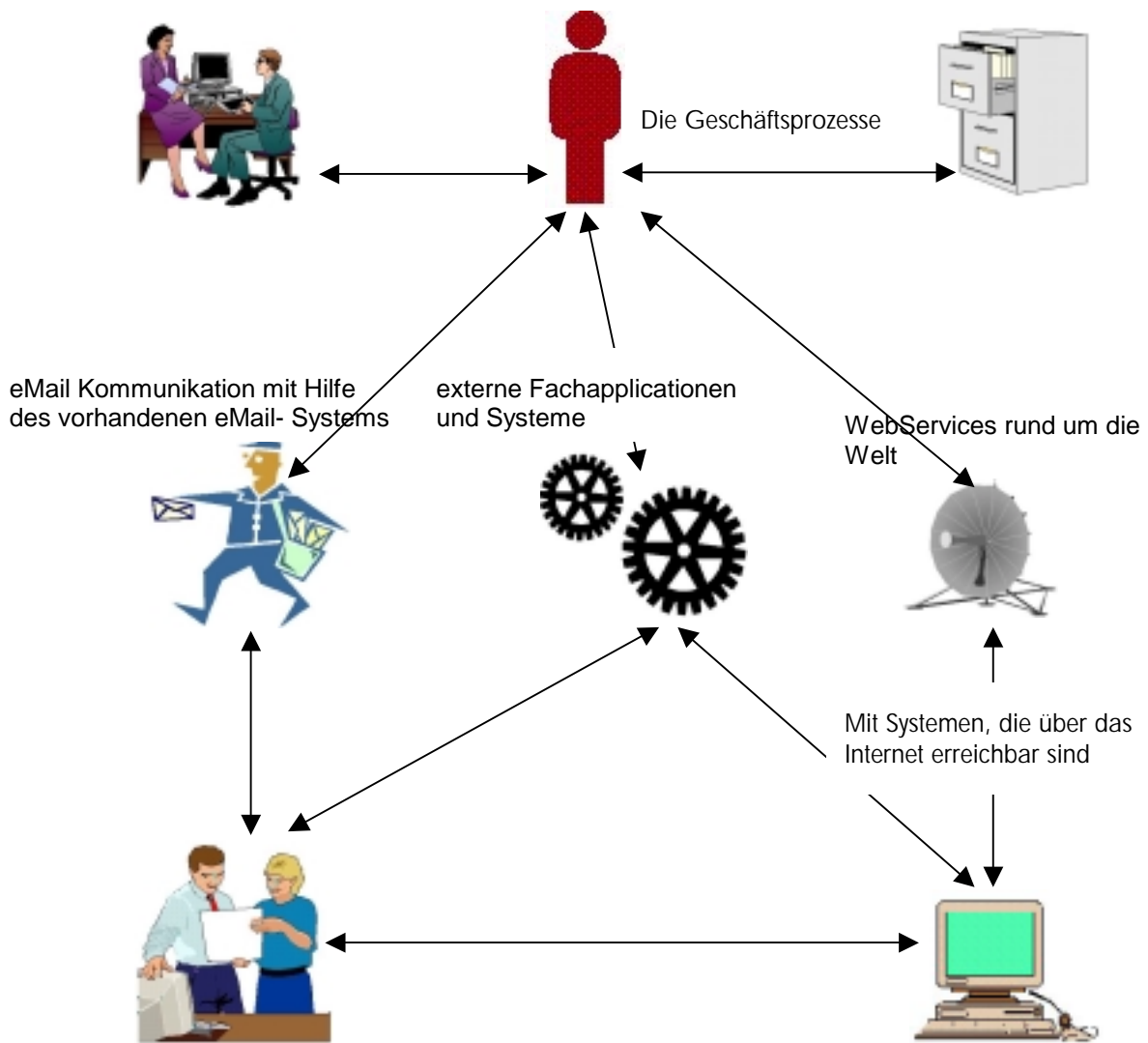
- Einfachere Umsetzung des Geschäftsprozesses
- Keine Doppelhaltung von Regeln
- Schnellere und kostengünstigere Realisierung

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist OfficeTalk auch besonders kommunikationsfähig. OfficeTalk kann für die Ausführung des Geschäftsprozesses über

- eigene Dialoge
- externe Systeme
- eMail
- Webservice (SOAP)
- HTTP-Request
- **COM** und **.NET** (nur auf Windows-Plattformen)

mit Personen oder Systemen kommunizieren.

Das nachfolgende Bild zeigt Ihnen die diese Fähigkeiten.

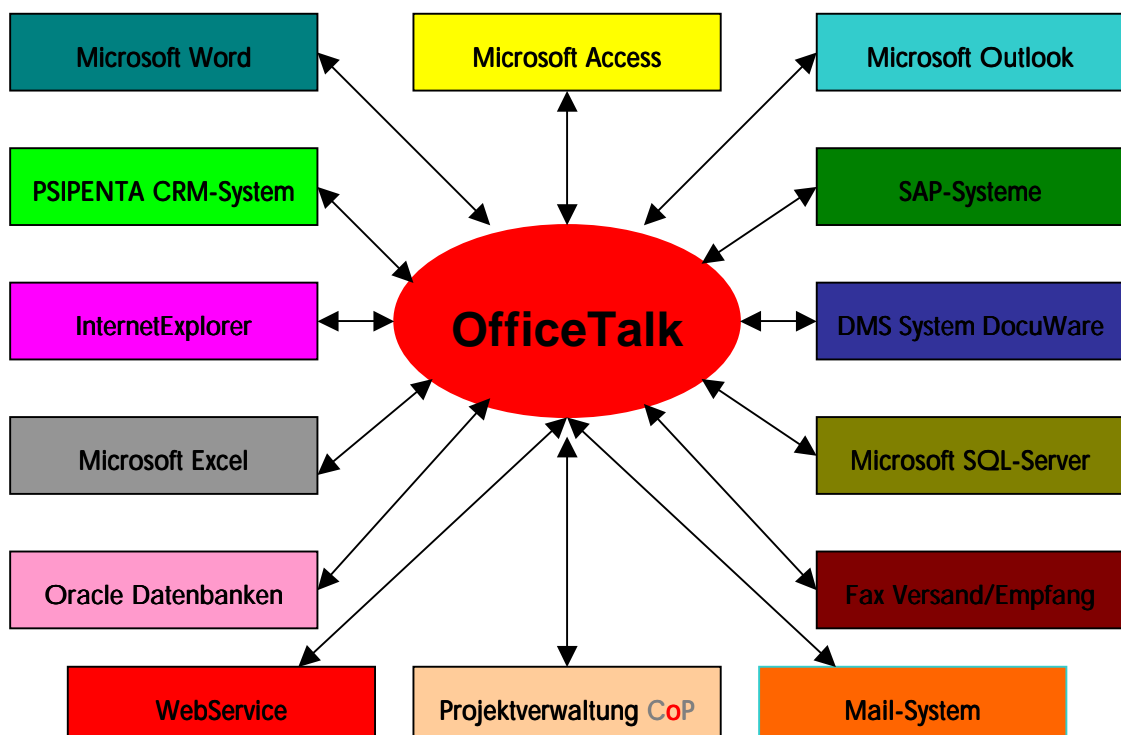


## Integration externer Anwendungen und Dienste

Die fachliche Ausführung der Teilaufgabe eines Vorgangs kann OfficeTalk im Sinne von Software as a Service (SaaS) an externe Anwendungen und Dienste, die für die Ausführung besser geeignet sind, delegieren. Für die Delegation einer Aufgabe kann OfficeTalk externe Anwendungen und Dienste neben dem Starten und Beenden steuern durch:

- konventionelle Bereitstellung von Parameterdateien
- COM-Anbindung
- .NET-Anbindung
- HTTP-Request-Anbindung
- Webservice (SOAP)-Anbindung

COM- und .NET-Anbindungen verwenden die Microsoft Komponentenmodelle und Kommunikationsprotokolle auf Windows-Plattformen. Damit können alle OLE-, OCX-, ActiveX- und .NET-Anwendungen in Vorgangsabläufe integriert werden. Von der Textverarbeitung Microsoft WinWord bis zur komplexen Maschinensteuerung. Für Microsoft WinWord, Microsoft Access, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Outlook, Microsoft ADO, SMC<sup>™</sup>-CoP, DocuWare-DMS und Oracle gibt es vorgefertigte OLE-, OCX- oder ActiveX-Anbindungen. Mit der HTTP-Request- und der Webservice-Anbindung können Webanwendungen in Vorgangsabläufe integriert werden. HTTP-Request- und Webservice-Anbindungen werden auf allen Plattformen unterstützt. Die Integration externer Anwendungen mit diesen Technologien geht dabei weit über das Starten und Beenden eines System hinaus. COM-, .NET-, HTTP-Request- und Webservice-Anbindungen in Verbindung mit **OfficeTalk Skript** gibt Ihnen die Möglichkeit, externe Anwendungen in den Vorgangsabläufen nicht nur zu steuern, sondern auch zu automatisieren. Das Bild zeigt einige Beispiele der Integration fachlicher Systeme. Sie können dieses Bild beliebig erweitern !



# Die wichtigsten Elemente in OfficeTalk

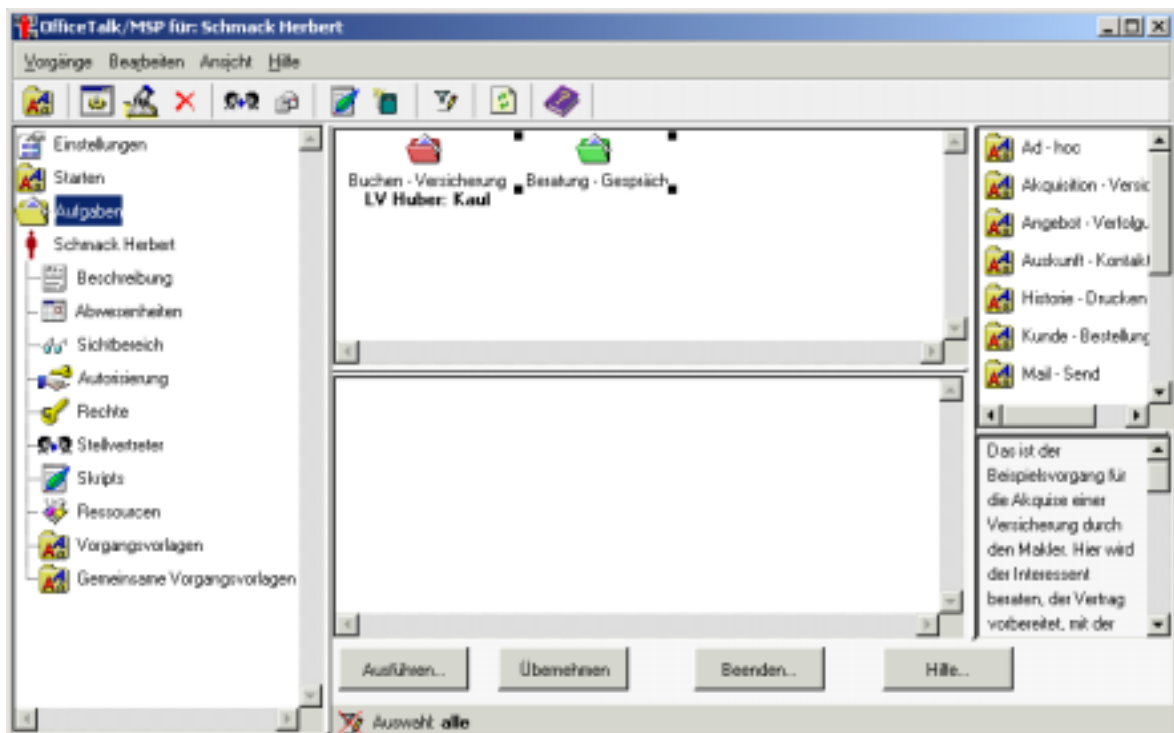
OfficeTalk verwendet einige wenige Elemente (auch *Artefakte* genannt). Aus der Kombination und der Art der Kombination dieser Artefakte ergeben sich die mächtigen Möglichkeiten von OfficeTalk.

- **Organigramm:** Mit dem Organigramm wird eine Firmen-/Unternehmensstruktur beschrieben. Elemente in dieser Struktur (Bearbeiter) haben abhängig von ihrer Position innerhalb der Struktur bestimmte Rechte.
- **Bearbeiter:** Ein Bearbeiter enthält alle weiteren Elemente, um einen aktiven Workflow zu betreiben. Dies sind u.a. weiterführende Rechte, Stellvertreter für bestimmte Aufgaben und nicht zuletzt die Bauanleitungen für Vorgänge (Geschäftsprozesse oder Produktionsprozesse) auch Vorgangsvorlagen genannt.
- **Vorgangsvorlage:** Eine Vorgangsvorlage ist die Bauanleitung für einen auszuführenden Vorgang, auch Geschäftsprozess genannt. Aus einer Vorlage können beliebig viele auszuführende Vorgänge erstellt werden. Die Bauanleitung eines Vorgangs ist so konstruiert, daß deren Beschreibung sich nicht wesentlich von einem aktiven Vorgang unterscheidet.
- **Vorgang:** Ist ein auszuführender Geschäftsprozess der aus einer Vorgangsvorlage erstellt wurde.
- **Arbeitsschritt:** Ist ein Teil einen Vorgangs. Der Arbeitsschritt ist einem Bearbeiter zur Bearbeitung zugeordnet. Wenn er einem passiven Bearbeiter (Unternehmen, Abteilung, Büro oder Team) zugeordnet ist, wird der Vorgang (wenn die Bearbeitung des Arbeitsschrittes ansteht) bei diesem Bearbeiter, ähnlich einem Briefkasten, eingeworfen. Jeder aktive Bearbeiter (Schreibtisch oder Maschine), der diesen passiven Bearbeiter sehen kann, darf den Vorgang daraus entnehmen und ihn weiter bearbeiten.

Es werden noch weitere Artefakte für die Ausführung von Vorgängen verwendet. Die Struktur der Artefakte erlaubt eine große Flexibilität in OfficeTalk. Die Komplexität, die sich automatisch durch eine solche Möglichkeiten ergibt, wird durch die Benutzerführung in OfficeTalk weitgehend versteckt.

# Eingangportal Funktionsbrowser

Wenn Sie keine besonderen Angaben in den Einstellungen getroffen haben, öffnet sich OfficeTalk beim Start mit einem Funktionsbrowser. Damit können Sie innerhalb eines einzigen Dialoges sowohl Funktionen (Aufgabenstart- und -steuerung, Einstellungen) ausführen als auch Stammdaten (Organigramm, Bearbeiter, Vorgangsvorlagen, usw.) verwalten.



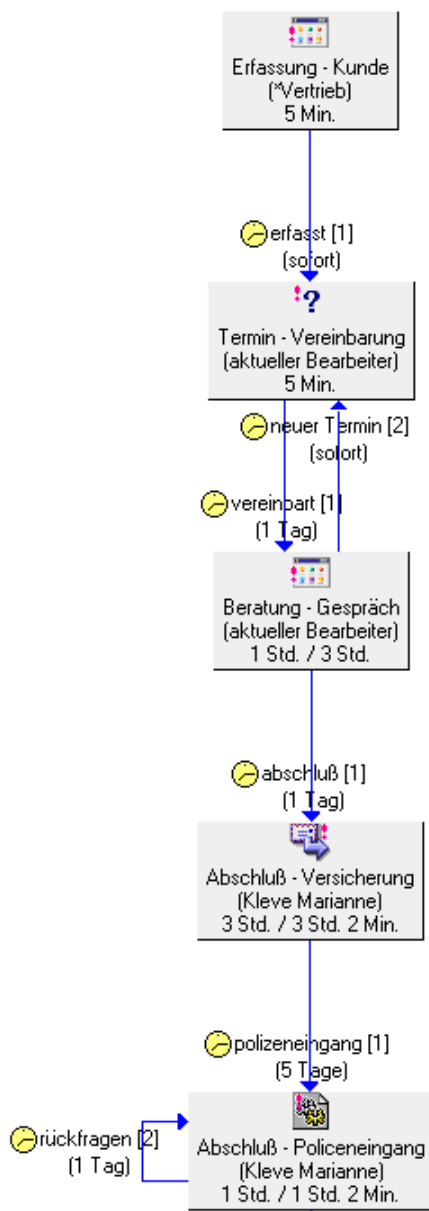
*OfficeTalk startet mit Funktionsbrowser*

# BEISPIELE

In dem Kapitel sehen Sie einige Vorgangsvorlagen aus den verschiedensten Branchen. Da OfficeTalk branchenunabhängig eingesetzt wird, können die hier gezeigten Beispiele nur einen sehr komprimierten Auszug der Möglichkeiten zeigen. Vorgangsvorlagen werden vor Ort beim Kunden „konfiguriert“.

# Akquisition einer neuen Versicherung

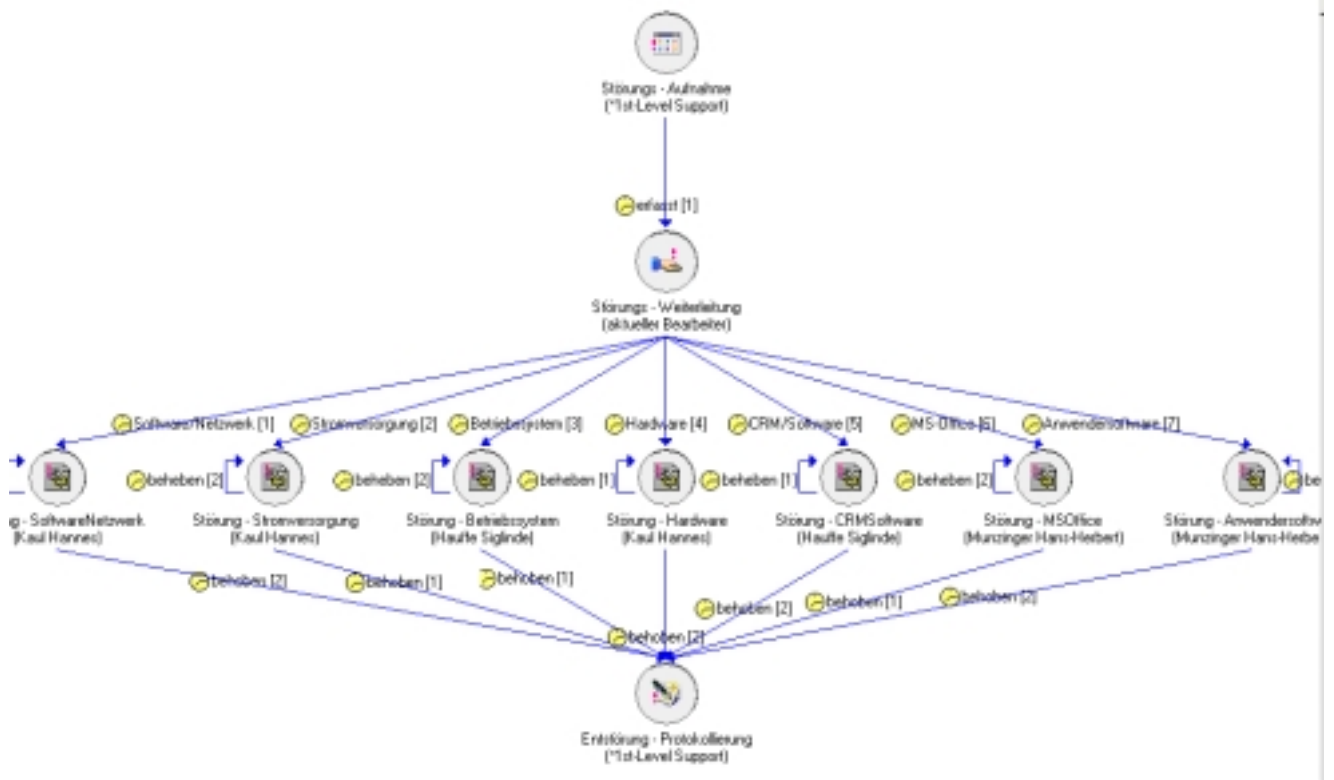
Mit der Vorgangsvorlage **Akquisition-Versicherung** wird die Akquisition einer neuen Lebensversicherung gesteuert. Die Vorlage wird in einer freien Maklerfirmen eingesetzt. Sie steuert den Arbeitsablauf, beginnend beim Erstkontakt bis hin zum Abschluß des Antrags. Der Ablauf des Geschäftsprozesses entspricht den Anforderungen einer speziellen Makleragentur und könnte natürlich bei Ihnen völlig anders aussehen !



Vorgangsablauf Akquisition-Versicherung (Ausschnitt)

# Helpdesk für IT-Probleme im Unternehmen

Die Vorgangsvorlage **Störungs-Annahme** regelt die Behebung von Problemen im IT-Bereich (Hardware und Software) eines Unternehmens. Die Vorlage wird von einer IT-Firma eingesetzt und der Ablauf hier ist natürlich auf dieses Unternehmen abgestimmt. Der Ablauf könnte, so Sie eine Helpdesk Lösung einsetzen, bei Ihnen völlig anders aussehen ! Sie sehen hier nur einen Ausschnitt der möglichen Problemarten.



Vorgangsablauf Störungs-Annahme

# AfterSales Service im Produktionsbereich

Die Vorgangsvorlage **Service-AfterSales** steuert Kundenreklamationen im Rahmen der Wartung eine Industriemaschine. Die Vorgangsvorlage wird von einer Maschinenbau-firma eingesetzt. 3 bis 4 Abteilungen mit insgesamt ca. 20 Personen sind davon involviert. Dabei wird ein vorhandenes externes ERP-System in die Abwicklung mit eingebunden. Zur Know-how Sicherung des Unternehmens werden Fehler, sowie deren Ursachen und Behebung in einer Know-how Datenbank für spätere Recherchen mitgeführt.

