

Die Rolle der IT bei der Prozessgestaltung/-optimierung

- ▶ Prozessgestaltung und Prozessanalyseverfahren
- ▶ Prozesssimulation in der Praxis
- ▶ Geschäftsprozessmodellierung im Zuge von Evaluierungsverfahren
- ▶ Risikomanagement von IT Projekten
- ▶ Rolle der IT
- ▶ Tools
- ▶ BEST PRACTICES von IT Austria und Mobilkom

Mittwoch
26. März 2003
8.30 – 14.00 Uhr
Wien

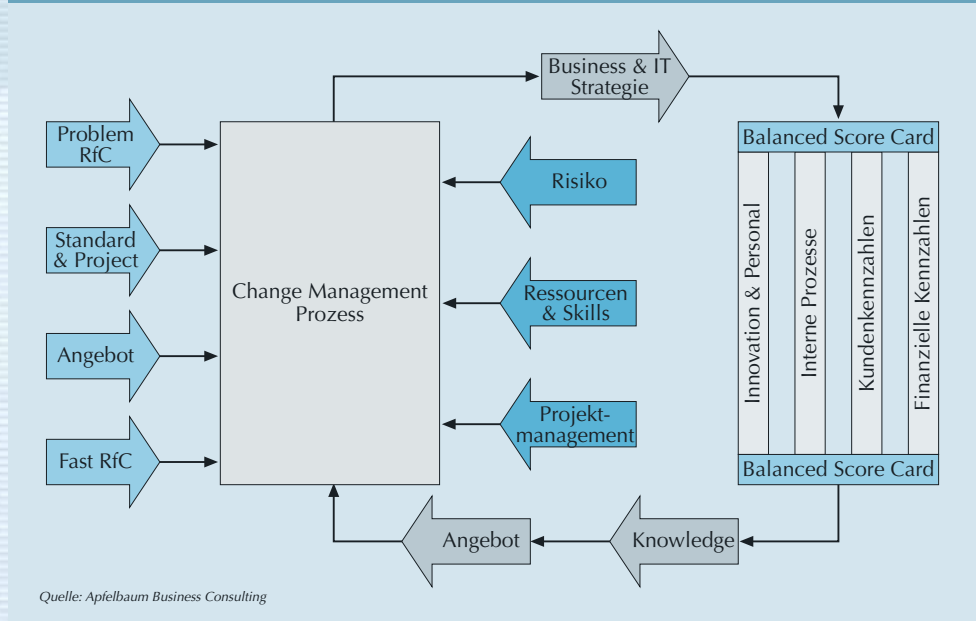
Awareness-Event

Bei freiem
Eintritt!

Zielgruppe

- ▶ Unternehmensorganisatoren
- ▶ Unternehmensstrategie
- ▶ Prozessmanager
- ▶ Changemanager
- ▶ Projektleiter

Change Management Lifecycle



Mit Beiträgen von:

Wolfgang Apfelbaum (Apfelbaum Business Consulting), **Karl Buttinger** (IT Austria GmbH), **Wolfgang Höllinger** (Rational Software GmbH), **Dimitris Karagiannis** (Universität Wien), **Wolfgang Partsch** (Mobilkom Austria AG), **Robert Strobl** (BOC Unternehmensberatung GmbH), **Karl Wagner** (procon Unternehmensberatung), **Dietmar Winterleitner** (Atos Origin), **Alexander Woidich** (FACT Consulting Unternehmensberatung GmbH)

Moderation: Franz Barachini (Future Network)

In Kooperation mit:



Rational
the software development company

Unsere Partner:

AUSTRIAN RESEARCH CENTERS

COMPUTERWELT

CON
CONSULTING
EVENTS
COMMUNICATIONS
TRAINING

Die Rolle der IT bei der Prozessgestaltung/-optimierung

Ziel dieses Awareness Events ist es, integrative Konzepte und Lösungswege unter Berücksichtigung der Einsatzmöglichkeiten der IT aufzuzeigen. Anhand von Best Practices wird die Evaluierung von Tools sowie die Toolunterstützung bei der Darstellung und Optimierung von Geschäftsprozessen und IT Prozessen aufgezeigt.

Die wachsenden Anforderungen an Zeit, Qualität, Kosten und Flexibilität können Unternehmen nur erfüllen, wenn sie den Wandel als permanente Herausforderung und kontinuierlichen Prozess betrachten. Der Wandel umfasst das gesamte Unternehmen.

Das holistische Geschäftsprozessmanagement vermeidet die einseitige Sichtweise früherer Konzepte und beweist sich als ein geeignetes und bewährtes Konzept, Unternehmen flexibel an veränderte Bedingungen anzupassen und den Wandel gezielt zu steuern.

Die Rolle der IT zum Geschäftsprozessmanagement und zur -optimierung

Die Umsetzung neuer Geschäftsstrategien steht in engem Zusammenhang mit der Integration neuer Informations- und Kommunikationstechnologien. Neue DV-Investitionen werden künftig nur noch dann zu rechtfertigen sein, wenn sie die Geschäftsprozesse durchgängig unterstützen. Investitionen in neue Technologien allein reichen dazu nicht aus, vielmehr müssen auch die Markt- und Kundenpotenziale sowie Kooperationspartner in eine ganzheitliche Geschäftsprozessentwicklung einbezogen werden. Analog dem Konzept der Kundenprozessportale im Internet gilt es, für die Mitarbeiter ein Unternehmensportal zu implementieren, das neben Informationsangeboten auch Kommunikationsprozesse innerhalb des Unternehmens und in Partnernetzen unterstützt, um damit eine medienbruchfreie Abdeckung komplexer Geschäftsprozesse zu ermöglichen.

Das Awareness-Event bietet einerseits einen Überblick über die Optimierung der Geschäftsprozesse, andererseits zeigt es die Einbindung der IT in das Prozessmanagement auf.

Prozessgestaltung und Prozessanalyseverfahren

Prozessmanagement ist der Schlüssel für die effiziente Gestaltung von Organisationen. Eine tragende Rolle nehmen dabei die Prozessgestaltungs- und Analyseverfahren ein.

4 Schritte-Methodik zur Prozessgestaltung:

- ▶ Gestaltungskriterien für eine aussagekräftige Prozesslandschaft
- ▶ Methoden und Werkzeuge der Prozessanalyse
- ▶ EDV-Tools zur Prozessgestaltung
- ▶ Verbindung von Prozessmanagement und strategischem Management mittels des Process-Lifecycles

Die Inhalte werden anhand von Anwendungsbeispielen dargestellt.

Prozesssimulation in der Praxis

Nach der initialen Modellierung und Dokumentation der Geschäftsprozesse steht ein weiterer Schritt in der quantitativen Prozessanalyse bevor. Dabei werden zur Auswirkungs- und Potentialanalyse von Veränderungen Mechanismen der Simulation von Unternehmensmodellen genutzt. In dem Vortrag werden erfolgreiche Projekte mit einem ausgereiften Prozessmanagement-Tool vorgestellt und deren Nutzen für die Unternehmen aufgezeigt. Insbesondere wird auf die integrative Betrachtung im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungszyklus und des Performance Management von real ausgeführten Prozessen eingegangen.

Geschäftsprozessmodellierung im Zuge von Evaluierungsverfahren

Chancen und Risiken: Evaluierungen von betriebswirtschaftlichen Standardapplikationen (ERP, CRM-Systeme o.ä.) beginnen in vielen Unternehmen mit einem umfassenden Projekt zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Oft wird jedoch übersehen, dass zentrale Abläufe einer Standardapplikation nur in einem eingeschränkten Rahmen ohne Programmier- und Anpassungsaufwand veränderbar sind. Die Folge sind unzufriedene Benutzer, abgebrochene oder extrem teure Implementierungen und in weiterer Folge gescheiterte oder nie endenwollende Projekte und eine verärgerte Geschäftsführung. Meist sind die hohen Erwartungen an die Prozessflexibilität von Standardprodukten zur Abdeckung der optimierten Geschäftsprozesse die Auslöser dieser negativen Projektmeldungen. Macht es unter diesen Gesichtspunkten Sinn, vor Einführung einer betriebswirtschaftlichen Standardapplikation ein umfassendes detailliertes Business Process Projekt zu starten?

Risikomanagement in IT-Projekten: „To be or not to be, that is the question ...“

Risikomanagement ist eines der Modeworte der IT-Branche geworden. Nicht ohne Grund: Immer mehr große und ambitionierte Projekte scheitern oder gehen erst mit Verspätung und geringerem Funktionsumfang online. Wie aber soll man seine Risiken einschätzen und proaktiv behandeln, wenn man seine Anforderungen nicht einmal 100% im Griff hat? Der Vortrag zeigt Wege auf, Anforderungs- und Risikomanagement miteinander zu kombinieren und zu bewältigen.

Best Practices mit Tools, erfolgreiche Case Studies mit ADONIS

Im Rahmen einer kurzen Vorstellung werden die Konzepte, Funktionalitäten und Einsatzszenarien des Geschäftsprozessmanagement-Tools ADONIS® vorgestellt. ADONIS® bietet mit seinem benutzerfreundlichen Modellierungseditor, mächtigen Analyse- und Simulationsfähigkeiten sowie einer flexiblen Konfigurierbarkeit die ideale Plattform zum integrativen

Eventkonzept:

Bettina Hainschink,
Wilhelm Lenk
(Future Network)

Management der Geschäftsprozesse im Spannungsfeld zwischen Fachlichkeit und IT-basierter Umsetzung.

Enabler^{4BIZ} – Intuitiver Zugriff auf prozessbezogene Informationen

Webbasiertes Managementsystem, das im Tagesgeschäft unterschiedlicher Organisationen einen einfachen, grafischen und prozessorientierten Zugang zu steuerungsrelevanten Unternehmensinformationen ermöglicht. Mit wenigen Mausklicks kann über verteilte Netze auf sämtliche Dokumente, beliebige Dateiformate oder auch Real-Time-Informationen aus bestehenden Informationsarchitekturen (Datenbanken, ERP-Systemen etc.) zugegriffen werden. Weiters besteht die Möglichkeit, das Managementsystem mittels integrierter Community-Funktionalitäten als Enterprise Portal zu implementieren und damit die managementsystemrelevante interne Kommunikation wesentlich zu verbessern.

Prozessmodellierung und Umsetzung

Fallbeispiel der Modellierung und Umsetzung des Change Management Prozesses nach ITIL.

Die Bedeutung von Prozessanalyse und Prozessmodellierung hat an enormer Akzeptanz gewonnen. Geschäftsführung und Management legen immer Wert auf klar definierte Abläufe in den Unternehmen, um gegebenenfalls gezielter steuernd eingreifen zu können. Ist die Prozessmodellierung noch eine klare Disziplin, die sich mit Fakten, Unternehmenszielen und Strategien auseinandersetzt, so ist die Umsetzung der Prozessabläufe geprägt vom Schaffen eines Bewusstseins für Veränderungen. Hindernisse sind festgefahrene Strukturen (Bewahrer), oder es fehlt der Mut für Veränderungen, da möglicherweise der eigene Arbeitsplatz in seiner bisherigen Ausprägung betroffen ist.

Daher ist es wichtig, schon bei der Modellierung der Prozesse deren realistische Umsetzung (Organizational Change Management) und Risiken zu betrachten. Welche Auswirkungen haben neue Prozessabläufe auf das Unternehmen, die Unternehmenskultur und deren Mitarbeiter?

Ein wesentlicher Gesichtspunkt für ein erfolgreiches Umsetzen von

Prozessen ist die Messbarkeit (Kennzahlen) und das ständige managen der Abläufe. Prinzipiell kosten Veränderungen Geld. Neue Prozessabläufe werden oft durch Tools unterstützt oder IT-Maßnahmen werden getroffen, um das geplante Ergebnis zu erreichen. Das Management fordert in solchen Fällen einen Business Case, der den Nachweis eines raschen ROI erbringt. Es gibt genügend Fälle, wo keine Zahlen und Fakten aus bestehenden Prozessabläufen dokumentiert sind. Eine ROI-Rechnung ist dann sehr schwierig. Für das Fallbeispiel wird auf Basis einer Balanced Scorecard (BSC) ein Kennzahlensystem mit Strategie und Ziel präsentiert.

Praxisorientierte Umsetzung und Anwendung des Change Management Prozesses in der IT-Austria

Mehr als 30.000 Mitarbeiter der Bank Austria Creditanstalt Gruppe und der Erste Bank Gruppe werden durch das Problem- und Change-Management betreut. Die IT-Austria zählt zu den 10 größten IT-Dienstleistern im Finanzsektor in Europa.

Vor diesem Hintergrund ist es von enormer Bedeutung, ein sicheres IT-System zu gewährleisten. Die IT-Austria hat für die geregelten Prozessabläufe das System smART entwickelt.

Der Vortragende wird speziell darauf eingehen, wie die Umsetzung des Change-Prozesses in der IT-Austria durchgeführt wurde und welche Problemstellungen dabei aufgetreten sind. Prozessabläufe, Risikominimierung und Nutzen werden dargestellt.

Die Steuerung der Effektivität und Effizienz der IT-Services mittels einer Balanced Scorecard

Die Kernthemen des Vortrages sind
► Integration strategischer Managementinstrumente bei der Umsetzung von Prozessen wie SLA, SLM ITIL, EFQM und ISO 9001 mit der BSC

► Service Scorecard als operatives Steuerungsinstrument der ITIL-Prozesse

► Integration des Servicereporting in die IT-BSC für IT-Operation und IT-Support

► Die BSC dient als Kontroll- und Steuerungswerkzeug für die erfolgreiche Umsetzung der Serviceprozesse.

AGENDA

8.30 Registration

9.00 **Prozessgestaltung und Prozessanalyseverfahren**
Karl Wagner (procon Unternehmensberatung)

9.30 **Prozesssimulation in der Praxis**
Dimitris Karagiannis (Universität Wien), Robert Strobl (BOC GmbH)

10.00 **Geschäftsprozessmodellierung im Zuge von Evaluierungsverfahren**
Dietmar Winterleitner (Atos Origin)

10.30 **Risikomanagement in IT-Projekten: „To be or not to be, that is the question ...“**
Wolfgang Höllinger (Rational)

11.00 **Best Practices mit Tools, erfolgreiche Case Studies mit ADONIS**
Robert Strobl (BOC GmbH)

11.30 Kaffeepause

12.00 **Enabler^{4BIZ} – Intuitiver Zugriff auf prozessbezogene Information**
Alexander Woidich (FACT Consulting Unternehmensberatung GmbH)

BEST PRACTICES

12.30 **Prozessmodellierung und Umsetzung**
Wolfgang Apfelbaum, (Apfelbaum Business Consulting)

13.00 **Praxisorientierte Umsetzung und Anwendung des Change Management Prozesses in der IT-Austria**
Karl Buttinger (IT Austria GmbH)

13.30 **Die Steuerung der Effektivität und Effizienz der IT-Services mittels einer Balanced Scorecard**
Wolfgang Partsch (Mobilkom Austria AG)

14.00 Veranstaltungsende

TERMIN & ORT

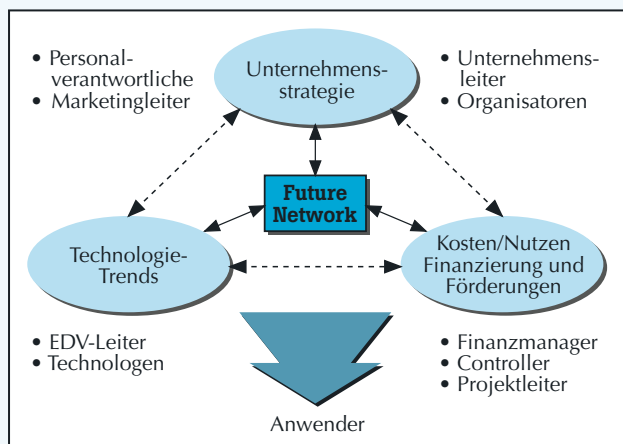
Mittwoch, 26. März 03, 8.30–14.00 Uhr
Atos Origin, Triesterstraße 66, 1100 Wien

GEBÜHREN

Bei freiem Eintritt!
Unkostenbeitrag für die Tagungsunterlagen:
€ 60,- zuzügl. 20 % MWSt.

ZIELGRUPPE

- Unternehmensorganisatoren
- Unternehmensstrategie
- Prozessmanager
- Changemanager
- Projektleiter



Vorstandsmitglieder des Future Network:

- Michael Vesely** (Consultant)
- Dipl.-Ing. Wolfgang Apfelbaum** (Apfelbaum Business Consulting)
- Dipl.-Ing. Dr. Franz Barachini** (Consultant)
- Vstd.-Dir. Ing. Bernhard Graf** (Basler Versicherung)
- Ing. Johann Ehm** (OMV)
- Ing. Mag. Heinz Janecska** (IT Powergroup)
- Rudolf Mrstik** (AUA)
- Dr. Rupert Nagler** (Information Design Institute)
- Prof. Helmut Schauer** (Universität Zürich)
- Johannes Werner** (Kapsch)
- Sonja Haberl** – Finanzreferentin
- Mag. Bettina Hainschink** – Generalsekretärin

Unsere Partner:



Institut für Informatik der Universität der Zürich



Web powered by:



Weitere Future Network Events finden Sie unter <http://www.future-network.at>

ANMELDUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und gegebenenfalls eine Rechnung über die Veranstaltungsunterlagen zu. In letzterem Fall überweisen Sie diesen Betrag bitte rechtzeitig vor der Veranstaltung.

STORNO: Falls Sie nach erfolgter Anmeldung doch nicht kommen können, teilen Sie uns das bitte rechtzeitig vor Anmeldeschluss mit, damit wir Ihren Platz weitergeben können.

Bei kostenfreien Veranstaltungen behalten wir uns vor, Mitglieder des Future Network vorzuziehen.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

Ich melde mich zum Awareness Event „Die Rolle der IT bei der Prozessgestaltung/-optimierung“ am 26. März 2003 kostenfrei an.

Ich hätte gerne die Tagungsunterlagen zum Preis von € 60,- + 20% MWSt.

► **Anmeldeschluss: 24. 3. 2003**

Bitte nehmen Sie mich in den E-Mail-Verteiler auf – Veranstaltungsprogramme als PDF, Textfile.

Angebot für Nicht-Mitglieder:

► **Zugleich mit der Bestellung der Tagungsunterlagen können Sie eine kostenfreie Einzelmitgliedschaft für das Jahr 2003 erhalten, mit der Sie unter anderem auf über 150 Papers im Future Network Webarchiv zugreifen können.**

Ich Interessiere mich für eine Mitgliedschaft beim Future Network und bitte um Zusendung eines Aufnahmeantrags.

Ich bin bereits Future Network Mitglied

► Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

► Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.

(Nichtzutreffendes bitte streichen)

An
Future Network
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien

Tel.: +43/1/522 36 36-37
Fax: +43/1/522 36 36-10
E-Mail: office@future-network.at
<http://www.future-network.at>

Firma:	
Titel:	Vorname:
Nachname:	
Funktion:	
Straße, Hausnummer:	
PLZ:	Ort:
Telefon:	Telefax:
E-Mail:	
Ort, Datum:	Unterschrift, Firmenstempel: