

Soziale Software und Dynamik im Geschäftsprozessmanagement

Jens Drawehn¹, Dominic Walter²

¹CC Softwaremanagement

Fraunhofer IAO

Nobelstraße 12

70569 Stuttgart

jens.drawehn@iao.fraunhofer.de

²Hochschule für Technik Stuttgart

Schellingstraße 24

70174 Stuttgart

dominicwalter@web.de

Abstract: Geschäftsprozessmanagement wird seit mehreren Jahrzehnten in vielen Unternehmen und Organisationen für unterschiedliche Aufgaben von der Prozessmodellierung über die Prozessanalyse bis hin zur Prozessausführung mittels IT-Systemen eingesetzt. Parallel dazu sind in den letzten Jahren Werkzeuge zur Unterstützung des Personal Networking, des Informationsaustauschs und der Zusammenarbeit entstanden, die zusammenfassend als *soziale Software* bezeichnet werden und zunehmend auch in Unternehmen zum Einsatz kommen. Im Beitrag werden die möglichen Berührungspunkte zwischen sozialer Software und dem Geschäftsprozessmanagement aufgezeigt und anhand aktueller Studien die bestehenden Einsatzmöglichkeiten sozialer Software für das Geschäftsprozessmanagement dargestellt. Dabei wird der Schwerpunkt auf eine verbesserte Dynamik bei der Durchführung von Änderungen an Prozessmodellen gelegt, es werden aber auch weitere Einsatzmöglichkeiten betrachtet.

1 Ausgangssituation und Motivation

Im Geschäftsprozessmanagement (GPM) werden u.a. die mangelnde Kommunikation zwischen verschiedenen beteiligten Gruppen und eine ungenügende Unterstützung des Wissensmanagements als konkrete Defizite [Wa14, S. 13f] benannt. Diese erschweren bzw. verzögern die Erstellung und Pflege von Prozessmodellen, was dazu führen kann, dass die bestehende Prozessdokumentation nicht den aktuellen Stand der Prozesse wiedergibt oder nicht alle Aspekte beinhaltet, die für den konkreten GPM-Anwendungsfall relevant sind. Weiterhin gibt es bisher nur wenige verfügbare GPM-Werkzeuge, die eine gute Unterstützung für die verschiedenen Arten von Prozessen bieten [RM13, S. 8]. So verfügen beispielsweise viele Workflow-Management-Systeme, die für die Unterstützung strukturierter Prozesse entwickelt wurden, nicht über passende Mechanismen für wissensintensive, kreative Prozesse, wie sie unter dem Schlagwort „Dynamic Case Management“ (DCM) oder auch „Adaptive Case Management“ (ACM)

zusammengefasst werden. Dadurch ist eine Unterstützung kreativer Prozesse mit GPM-Werkzeugen nur eingeschränkt möglich, so dass die Ausführung dieser Prozesse entweder nicht ausreichend unterstützt wird oder ihre Implementierung losgelöst vom übrigen Prozessmanagement erfolgt.

Soziale Netzwerke verwenden die Techniken des Web 2.0, um Nutzergemeinschaften beim Austausch von Informationen zu unterstützen [Pä13, S. 22]. Dabei werden soziale Netzwerke (oder allgemeiner: Soziale Software) nicht mehr nur im privaten Bereich eingesetzt, sondern zunehmend auch in Unternehmen und Organisationen. Die Einsatzbereiche sind dabei sehr unterschiedlich und gehen von der Nutzung öffentlicher sozialer Netzwerke für Marketingzwecke bis zum Einsatz von Enterprise Social Networks (ESN) für unternehmensinterne Aufgaben.

Soziale Software scheint grundsätzlich geeignet, einen wesentlichen Teil der oben angesprochenen Defizite im Bereich GPM zu beheben. Die hohe Bedeutung des GPM in den Unternehmen und die zunehmende Verfügbarkeit von sozialer Software haben in den letzten Jahren bereits dazu geführt, dass Funktionen aus dem Bereich der sozialen Software auch für das GPM genutzt werden. Dabei kann die erfolgreiche Einbindung größerer Benutzergruppen in das Prozessmanagement zu einer größeren Dynamik führen, weil Prozessänderungen schneller abgestimmt und umgesetzt werden können.

Im folgenden Abschnitt werden die verschiedenen Aufgabestellungen des GPM beschrieben und eine Definition und Abgrenzung des Begriffs „soziale Software“ anhand der unterschiedlichen Funktionen vorgenommen. Anschließend wird der aktuelle Stand des Einsatzes von sozialer Software für das GPM betrachtet. Dazu werden verschiedene vorliegende Untersuchungen herangezogen sowie die Vorabergebnisse einer Marktstudie, die derzeit durch das Fraunhofer IAO erstellt wird. Dabei wird gezeigt, welchen Beitrag das Social BPM zur Dynamik im GPM leisten kann. Den Abschluss bilden eine Zusammenfassung der wesentlichen Aussagen und ein Ausblick auf die zu erwartenden Entwicklungen in der nahen Zukunft.

2 Das Themenfeld „Social BPM“

Die Aufgaben des GPM lassen sich am besten anhand des Lebenszyklus von Geschäftsprozessen gliedern, wie er z.B. (basierend auf [DLMR13, S. 21]) mit den Phasen Prozessidentifikation, Ist-Modellierung, Prozessanalyse, Soll-Modellierung, Implementierung, Prozessausführung und Überwachung/Controlling in [Wa14, S. 5] beschrieben und in der folgenden Abbildung dargestellt ist.

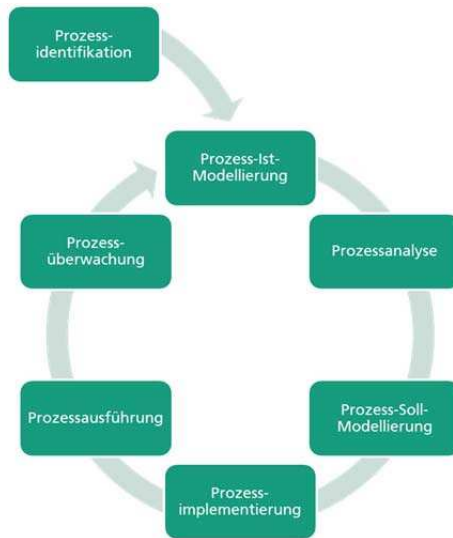


Abbildung 1: Der Lebenszyklus von Geschäftsprozessen

Ebenfalls in [Wa14, S. 8] findet sich eine Liste der Kategorien sozialer Software, gegliedert in die drei Bereiche Personal Networking, Information Sharing und Collaboration (s. Abbildung 2).



Abbildung 2: Kategorien sozialer Software nach [Walter 2013]

Interpretiert man den Begriff „Social BPM“ als den Einsatz von Funktionen aus dem Bereich der sozialen Software für das GPM, dann lassen sich die Kategorien sozialer Software den Phasen des GPM-Lebenszyklus gegenüberstellen, wobei verschiedene

Phasen des GPM-Lebenszyklus durch verschiedene Kategorien von sozialer Software auf unterschiedliche Art unterstützt werden können. Eine solche Gegenüberstellung ist in [Wa14, S. 16] vorgenommen worden, sie ist im Überblick in Abbildung 3 dargestellt.

		Prozesslebenszyklus										
		Identifikation	Ist-Modellierung	Analyse	Soll-Modellierung	Implementierung	Ausführung	Überwachung/Controlling	eigenständige Software			unterstützende Funktion
Personal Networking	Soziale Netzwerke	Persönliche Profile		+					+			X
		Soziale Beziehungen										X
		Kommentarfunktionen		+		+				+		X
		Bewertungsfunktionen	+		+	+				+		X
	Activity Stream	Live Status Update	-	-	-	-	+	-	+			
		News/RSS Feed	-	-	+	+	+	+	+			
Information Sharing		Portal/Prozessportal									X	X
		Blogs	+								X	X
		Micro-Blogging			+						X	X
		Wikis		+		+					X	X
		Activity Log	-	+	+	+	+	+	-			
		Tagging-Funktionen										X
		Bookmarking-Funktionen										X
Collaboration	synchrone Kommunikationsfunktionen	Voice/Video									X	X
		Instant Messaging									X	X
	asynchrone Kommunikationsfunktionen	E-Mail									X	X
		Online Real-Time Collaboration				+		+			X	X
	Real-Time Collaboration	Real-Time Editing		+		+		+				X
		Group Decision Support	+	-	-	+	-	+	+	+	X	
		Foren	+	-	-	-	+	-	+	+	X	
		Interessengruppen	-	+	+	+	+	-	+			
		Aufgabenverwaltung										X
	Shared Calendars										X	

Abbildung 3: Zuordnung von Funktionen sozialer Software zu den Phasen des GPM

In Abbildung 3 wird unterschieden zwischen der gezielten Unterstützung sozialer Software für einzelne Phasen, die in den Spalten „Identifikation“ bis „Überwachung / Controlling“ mit + oder – gekennzeichnet ist. Kategorien sozialer Software, die eine

unterstützende Funktion darstellen und grundsätzlich in allen Phasen des GPM eingesetzt werden können, sind in der Spalte „unterstützende Funktion“ mit „X“ gekennzeichnet. Unterstützende Funktionen, die darüber hinaus in einzelnen Phasen des GPM gezielt für konkrete Aufgabenstellungen eingesetzt werden können, sind in den entsprechenden Spalten mit einem + markiert. Das ist zum Beispiel für Wikis in den Phasen der Ist- und Soll-Modellierung der Fall, Wikis können hier gezielt dafür verwendet werden, Modellelemente mit textuellen Beschreibungen zu hinterlegen. In der Spalte „eigenständige Software“ sind diejenigen Kategorien mit einem „X“ markiert, die als eigenständige Software auftreten können (nicht: müssen), die hier nicht markierten Kategorien treten immer nur als Bestandteil umfassenderer Lösungen auf.

3 Aktueller Stand

Die Ergebnisse der in [Wa14, S. 37] durchgeführten Untersuchung zeigen, dass es beim Grad der Umsetzung von Funktionen aus dem Bereich der sozialen Software in den bestehenden GPM-Werkzeugen erhebliche Unterschiede gibt. So sind Portale, Kommentar- und Bewertungsfunktionen, asynchrone Kommunikationsfunktionen (Nachrichtenversand, meist in Form von E-Mails) und die Aufgabenverwaltung (u.a. im Zusammenhang mit Freigabeworkflows) in den meisten aktuellen GPM-Werkzeugen bereits vorhanden. Bei anderen Funktionen aus dem Bereich der sozialen Software ist der aktuelle Verbreitungsgrad deutlich geringer, so werden z.B. Wikis, Blogs und Foren nur von wenigen GPM-Werkzeugen unterstützt.

Eine aktuelle Untersuchung [RM13, S. 7] zeigt, dass GPM-Werkzeuge zunehmend verschiedene Prozessarten unterstützen. Als Kategorien von GPM-Werkzeugen werden hier BPM Suites (mit dem Schwerpunkt auf der Unterstützung von Workflow mit Benutzerbeteiligung), Integration Suites (IT-Integrationsplattformen) und DCM Suites (Werkzeuge zur Unterstützung des Case Management) angeführt. Die Untersuchung zeigt, dass bisher nur wenige Werkzeuge alle drei Kategorien umfassend unterstützen.

Eine weitere Untersuchung [KSC11, S. 18] zeigt, dass im GPM die Zielstellungen, die mit einer verstärkten Einbindung der Mitarbeiter in die Aktivitäten des GPM in Verbindung stehen (positive Veränderung der Unternehmenskultur, höhere Mitarbeitermotivation), nur selten (jeweils bei ca. 25% der Umfrageteilnehmer) erreicht werden. Da die einfache Einbindung von Personen bzw. die Vernetzung von Gruppen gerade ein wesentliches Merkmal sozialer Software ist, kann der Einsatz sozialer Software für das GPM dazu beitragen, diese Ziele in größerem Umfang zu erreichen.

Die bereits erwähnte Untersuchung [Wa14, S. 39f] zeigt, dass der Einsatz bestimmter Funktionen aus dem Bereich der sozialen Software in allen oder zumindest in einigen Phasen des GPM-Lebenszyklus als sinnvoll angesehen wird. Dazu gehören die Funktionen, die wie oben beschrieben bereits in vielen GPM-Werkzeugen vorhanden sind, also Portale, Kommentar- und Bewertungsfunktionen, asynchrone Kommunikationsfunktionen und Aufgabenverwaltung. Weiterhin werden Persönliche Profile/Soziale Beziehungen, Wikis, Activity Stream / Activity Log sowie Tagging / Bookmarking als sinnvoll angesehen. Der Einsatz von Blogs oder Foren für das GPM wird dagegen eher

als nicht sinnvoll angesehen. Beim Vergleich zwischen den von den Anbietern unterstützten Funktionen und den von den Anwendern als sinnvoll angesehenen Einsatzmöglichkeiten fällt auf, dass Wikis zwar nur von wenigen Werkzeugen unterstützt werden, aber auf Seiten der Anwender durchaus Interesse am Einsatz von Wikis für das GPM, insbesondere für die Prozessmodellierung, vorhanden ist.

Weiterhin zeigt die Untersuchung [Wa14, S. 42f], dass ein großer Teil der Unternehmen bereits über Erfahrungen mit dem Einsatz von sozialer Software verfügt und daran interessiert ist, diese auch für das Social BPM einzusetzen. Die Untersuchung zeigt aber auch [Wa14, S. 43], dass ein Teil der Unternehmen in der Vergangenheit negative Erfahrungen mit sozialer Software gemacht hat und daher zögert, soziale Software für das GPM einzusetzen.

Dass der Einsatz sozialer Software an sich noch nicht unbedingt zur Beseitigung aller wesentlichen Probleme im GPM führt, zeigt [HW14, S. 17]. In dieser Studie wurde gefragt, in welchem Umfang die verfügbaren IT-Systeme die von der Organisation definierten Prozesse unterstützen. Dabei antworten nur 14% der Befragten mit „immer“ oder „meistens“, 24% mit „häufig“ und 63% mit „gelegentlich“ oder „nie“, wobei sich diese Anteile im Zeitraum von 2005 bis 2013 nicht wesentlich verändert haben. Das bedeutet, dass auch bei der Umsetzung der definierten Sollprozesse im Unternehmen Defizite auf Seiten der verfügbaren Unternehmensanwendungen bestehen.

Insgesamt zeigen die vorliegenden Studien, dass ein Bedarf an der Nutzung von sozialer Software für das GPM vorliegt und dass die Anbieter von GPM-Werkzeugen bereits einige soziale Funktionen mit ihren Werkzeugen unterstützen.

4 Die Nutzung sozialer Software für das GPM

Das Fraunhofer IAO erstellt derzeit eine Marktstudie zu GPM-Werkzeugen im deutschsprachigen Raum mit dem Studienschwerpunkt Social BPM¹, an der zehn Anbieter von GPM-Lösungen beteiligt sind. Die Studie wird voraussichtlich im Sommer 2014 erscheinen, so dass zum Zeitpunkt des Workshops die vollständigen Ergebnisse vorliegen werden und zur Diskussion gestellt werden können. Derzeit wurde die Datenerhebung, die in Form von Interviews erfolgte, abgeschlossen, so dass in diesem Beitrag eine vorläufige Zusammenstellung der Ergebnisse vorgenommen werden kann.

4.1 Historie von Social BPM

Viele der befragten Anbieter nennen als Zeitpunkt für den Beginn einer intensiveren Beschäftigung mit dem Thema Social BPM in etwa das Jahr 2010. Als Auslöser für diese intensivere Beschäftigung werden genannt:

¹ <http://www.swm.iao.fraunhofer.de/bpmt2014>

- Kundennachfragen
- Gespräche mit Analysten
- die Entwicklung der sozialen Netzwerke, einschließlich deren Fähigkeiten zum Einsatz im Unternehmen
- die Verfügbarkeit von sozialen Funktionen in verbreiteten Plattformen anderer Anbieter, zu denen eine Integration der GPM-Werkzeuge besteht (Hier wurde Microsoft SharePoint mehrfach benannt.)
- der technische Fortschritt allgemein, mit einem Schwerpunkt auf der Erstellung von Web 2.0-Anwendungen

Alle Anbieter betonen aber auch, dass die Beschäftigung mit den Themen aus dem Bereich Social BPM für sie nicht neu ist, sondern eine Weiterentwicklung bereits länger bestehender Aktivitäten darstellt. Solche „Vorläuferaktivitäten“ reichen teilweise bis in die Mitte der 90er Jahre zurück. Sie finden sich in mehreren Bereichen. Grundlegend ist dabei das Zusammenspiel aus einem Repository (der zentralen Komponente zur Speicherung der Prozessmodelle und sonstigen Daten), einem (Prozess-)Portal für den Zugriff der Benutzer auf die Modelle und den Publikationsfunktionen zur Verteilung der Modellinhalte an einen größeren Benutzerkreis. Diese Funktionen sind zwingend erforderlich, um die Zusammenarbeit größerer Benutzergruppen im GPM zu unterstützen. Früher bestand die Hauptaufgabe dieser Lösungen in der Verteilung von Informationen, die von einem kleinen Kreis der aktiven Prozessmodellierer erstellt und von den meisten Benutzern lediglich passiv zur Kenntnis genommen wurden. Der aktuelle Stand ist im Abschnitt 4.2 dargestellt.

Als weitere „Vorläuferaktivitäten“ für das Social BPM werden Mitarbeiterprofile benannt, die sich aus den üblichen Benutzerprofilen in den GPM-Lösungen entwickelt haben sowie das Semantic Web, das genutzt werden kann um die Zusammenhänge zwischen Autoren und Informationsobjekten abzubilden.

4.2 Aktueller Stand der Umsetzung von Social BPM

Die Anbieter beschreiten verschiedene Wege, um soziale Funktionen in den GPM-Lösungen umzusetzen:

- Die Umsetzung der sozialen Funktionen im eigenen GPM-Werkzeug erfolgt durch sechs der zehn beteiligten Anbieter.
- Die Anbindung der GPM-Werkzeuge an andere Lösungen, die soziale Funktionen bieten, erfolgt durch vier Anbieter. Meist wird hier MS SharePoint genannt, aber auch soziale Netzwerke wie Yammer.
- Die Umsetzung sozialer Funktionen in eigenen, eigenständigen Lösungen (d.h. die nicht Bestandteil des GPM-Tools sind), erfolgt durch zwei Anbieter.

Einige soziale Funktionen sind bereits von mehreren an der Studie beteiligten Anbietern umgesetzt worden. Diese Funktionen werden im Folgenden kurz beschrieben.

Ein Prozessportal ist bei den meisten Anbietern bereits seit vielen Jahren verfügbar und wird heute von allen GPM-Lösungen unterstützt. Die Portale bieten heute auch Funktionen zur (nachvollziehbaren) Kommentierung von Modellen, unterstützen den Nachrichtenversand (meist in Form von Newslettern und mit der Möglichkeit für Benutzer, gezielt Inhalte zu abonnieren), sie bieten die Möglichkeit von Freigabeworkflows und unterstützen die Erfassung und Verwaltung von Verbesserungsvorschlägen und Maßnahmenkatalogen. Insgesamt ist festzustellen, dass die Portale – dem Web 2.0-Ansatz folgend – eine direkte und aktive Beteiligung aller Benutzer erlauben, so dass der Informationsfluss in unterschiedlichen Richtungen erfolgen kann und nachvollziehbar gemacht wird.

Der Einsatz von Wikis für das Verfassen von textuellen Beschreibungen zu einzelnen Modellierungselementen (Akteure, Ressourcen, ...) wird von fünf Anbietern unterstützt.

Praktisch alle Anbieter denken darüber nach, wie eine aktive Beteiligung größerer Benutzergruppen an der Modellierung erreicht werden kann. Die Erstellung hochwertiger Modelle (die von allen Anbietern nach wie vor als nötig angesehen wird) muss aber nach wie vor durch Modellierungsspezialisten erfolgen. Deshalb bieten fünf Anbieter vereinfachte Modellierungsumgebungen an, in denen Modelle meist in Listenform erfasst werden können, die später in „richtige“ Modelle umgewandelt und ausmodelliert werden. Ein Anbieter nimmt gerade an einem Forschungsprojekt teil, um die vereinfachte Erstellung von Prozessmodellen in Form von Wikis zu untersuchen. Eine wesentliche Herausforderung dabei besteht darin, aus den semi-strukturierten Inhalten eines Wikis formale Modelle zu erzeugen.

Vier Anbieter ermöglichen die Erfassung von Informationen zu bestimmten Themen (typischerweise zu einem Prozess, aber auch andere Kontexte sind denkbar) in Form von Blogs. Drei Anbieter erfassen Aktionen und Änderungen von Modellinhalten in Form von Activity Logs.

Weitere Funktionen sind bisher nur bei einzelnen Anbietern verfügbar bzw. in Planung. Dazu gehören

- die direkte Unterstützung der großen mobilen Plattformen (iOS, Android, Windows Phone) durch die GPM-Clients,
- die Unterstützung des Adaptive Case Managements (hier zögern einige Anbieter, weil sie den erst kürzlich veröffentlichten OMG-Standard CMMN² berücksichtigen wollen)
- die Unterstützung von Abstimmungen im GPM-Werkzeug (z.B. über Änderungsvorschläge an Prozessmodellen)
- die Übernahme von aus Spielen bekannten Konzepten („Gamification“) für das GPM (z.B. Ranglisten, Status von Personen).

² <http://www.omg.org/spec/CMMN/>

4.3 Unterstützung für das organisationsübergreifende GPM

Eine andere Art der Netzworkebildung besteht in der Bildung von Plattformen für den organisationsübergreifenden Austausch von Modellinhalten. Beispielhaft genannt sei hier die Nationale Prozessbibliothek³ (NPB), die den Austausch von Modellinhalten für Organisationen aus dem öffentlichen Bereich ermöglicht. Mehrere Anbieter von GPM-Werkzeugen haben bereits Adapter für die NPB entwickelt, mit denen Modellinhalte zwischen ihren Werkzeugen und der NPB ausgetauscht werden können. Da die NPB noch recht neu ist, liegen bisher keine Erfahrungen über das Nutzungsverhalten vor. Es ist aber zu vermuten, dass die oben beschriebenen sozialen Funktionen auf einer solchen Plattform einen erheblichen Beitrag zur Unterstützung des GPM leisten können.

Mit der NPB vergleichbare offene Plattformen zum unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessmanagement gibt es in der freien Wirtschaft nach Aussage der Studienteilnehmer nicht und das ist auch nicht zu erwarten, da die Anwenderunternehmen ihre Prozessmodelle, die eine detaillierte Einsicht in die internen Belange des Unternehmens bieten, nicht der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen wollen. Unternehmen, die einzelnen Partnern gezielten Zugriff auf einzelne Modelle oder Modellierungsbereiche geben wollen, können dafür die bei allen GPM-Werkzeugen verfügbaren Prozessportale nutzen und dort für die Partner Accounts anlegen.

4.4 Bewertung von Social BPM

Dass die an der Studie beteiligten Anbieter dem Social BPM durchweg eine hohe Bedeutung bescheinigen ist wenig überraschend, schließlich dürfte das einer der wesentlichen Gründe dafür sein dass sie sich an der Studie beteiligen.

Die Anbieter sehen in Bezug auf Social BPM sowohl Chancen als auch Risiken. Die Chancen lassen sich am besten unter dem Motto zusammenfassen, dass „alle Betroffenen zu Beteiligten“ gemacht werden sollen – ein Ziel, an dem die GPM-Anbieter zum Teil schon seit 20 Jahren arbeiten und dem sie mit Social BPM ein Stück näher kommen.

Die Risiken werden, wie beim Einsatz von sozialen Lösungen in anderen Bereichen auch, allgemein darin gesehen, dass durch die sozialen Funktionen ein Ablenkungseffekt entsteht und die Mitarbeiter von ihren „eigentlichen“ Aufgaben abgehalten werden. Alle GPM-Anbieter weisen darauf hin, dass der Umgang mit diesen Risiken entscheidend für die Akzeptanz der angebotenen Lösungen bei den Kunden ist. Als Konsequenz daraus werden soziale Funktionen von den Anbietern nur dann in den GPM-Lösungen implementiert, wenn sie einen klar erkennbaren Nutzen für das GPM haben.

4.5 Social BPM, Dynamik und Compliance

Viele der im Abschnitt 4.2 aufgeführten Funktionen des Social BPM zielen darauf ab, mehr Benutzer direkt in die Aktivitäten zum Geschäftsprozessmanagement einzubezie-

³ <http://www.prozessbibliothek.de/index.php/portal.html>

hen. Die Prozessportale sorgen dafür, dass die aktuellen Inhalte jederzeit und überall verfügbar sind. Eine gezielte Nachrichtensteuerung sorgt dafür, dass Änderungen oder andere wichtige Ereignisse gezielt an die Benutzer verteilt werden, für die sie relevant sind. Die Oberflächen der GPM-Werkzeuge sind durchweg webbasiert und so gestaltet, dass die Einstiegshürden für neue Benutzer und auch für Gelegenheitsbenutzer so weit wie möglich abgesenkt werden. Ein Beispiel dafür sind die verschiedenen, meist listenbasierten Ansätze zur vereinfachten Modellierung. Weiterhin können alle Benutzer direkt im Werkzeug aktiv werden und Kommentare, Bewertungen oder anderes Feedback erfassen, das für die anderen Benutzer sichtbar ist. Auch mobile Plattformen werden zunehmend unterstützt.

In der Summe ergibt sich durch die Nutzung von Social BPM die Möglichkeit, die gesamten Aktivitäten der Modellerstellung, -analyse, -optimierung und -implementierung für alle Beteiligten in einer einheitlichen Prozessplattform zu unterstützen, den Informationsfluss und die erforderlichen Abstimmungsprozesse erheblich zu beschleunigen und damit einen Beitrag zu einer größeren Dynamik im GPM-Lebenszyklus zu leisten.

Social BPM kann auch einen Beitrag zur Verbesserung der Compliance im GPM leisten. Bisher fand ein Teil der für das GPM erforderlichen Aktivitäten außerhalb der GPM-Werkzeuge statt. Diese Aktivitäten konnten durch die GPM-Werkzeuge weder unterstützt noch gesteuert werden und die Nachvollziehbarkeit der Interaktionen ist ebenfalls nicht gegeben. Durch die Einbeziehung von sozialen Funktionen wie Kommentar- und Bewertungsfunktionen können diese Aktivitäten innerhalb der GPM-Werkzeuge erfolgen und in den Activity Logs aufgezeichnet werden. Damit können die genannten Defizite beseitigt werden.

Die direkte Einbindung weiterer Benutzergruppen ist auch für die Fachkräfte mit juristischem Spezialwissen möglich, die Compliance-Anforderungen formulieren und bewerten können, ob sie erfüllt sind. Auch diese Benutzergruppe kann bei der Modellierung mitwirken, bei Änderungen informiert werden etc., was ebenfalls zu einer Verbesserung der Compliance im Prozessmanagement führen kann. Dazu sind aber einige weitere Voraussetzungen zu erfüllen, unter anderem ist zu klären wie die Compliance-Aspekte in den Modellen abgebildet und wie spezifische Compliance-Aktivitäten unterstützt werden.

5 Zusammenfassung

Aufgrund der vorliegenden Untersuchungen und der (vorläufigen) Ergebnisse der Anbieterbefragungen im Rahmen der Marktstudie lässt sich sagen, dass der Einsatz von sozialer Software für das GPM bereits erfolgt, dass bei den GPM-Anwendern Interesse an einem weiteren Ausbau der sozialen Funktionen besteht und dass auch die GPM-Anbieter mehr und mehr soziale Funktionen in ihre Lösungen integrieren bzw. die Nutzung solcher Funktionen über Schnittstellen zu anderen Plattformen unterstützen.

Die Aussagen der Anbieter zum Grad der Umsetzung der verschiedenen sozialen Funktionen in den GPM-Lösungen decken sich weitgehend mit [Wal14, S. 37]: Prozessportale, Funktionen für Kommentare und Bewertungen sowie News und Abonnements sind praktisch zum Standard geworden. Ansätze zum Absenken der Einstiegshürden für neue und Gelegenheitsbenutzer werden entwickelt und sind zum Teil bereits verfügbar. Wikis und Blogs können für verschiedene Aufgabenstellungen im GPM eingesetzt werden.

Für das Social BPM ergeben sich im GPM zwei grundsätzlich verschiedene Einsatzbereiche. Der erste Bereich besteht darin, die Kommunikation über Modelle und die Bearbeitung der Modelle durch soziale Funktion so zu gestalten, dass ein größerer Teilnehmerkreis als bisher direkt mit den Modellen in Kontakt kommt. In diesem Bereich gibt es vielfältige Aktivitäten der Anbieter im deutschsprachigen Markt, es findet eine intensive Weiterentwicklung der GPM-Werkzeuge statt und die bestehenden Plattformen und Portallösungen werden um weitere soziale Funktionen ergänzt. Im Bereich der Modellierung tragen die geringeren Einstiegshürden und eine bessere Vernetzung dazu bei, Prozessmodelle schneller zu aktualisieren und gleichzeitig die Qualität der Modelle zu erhöhen. In diesem Bereich leistet Social BPM bereits einen wichtigen Beitrag zu einer größeren Dynamik im GPM.

Der zweite Bereich besteht in einer Unterstützung des Adaptive Case Management durch die GPM-Werkzeuge, wodurch eine bessere Einbindung wissensintensiver Prozesse in den GPM-Lebenszyklus erreicht werden soll. In diesem Bereich ist von Seiten der Anbieter ebenfalls Interesse vorhanden, es finden aber bisher kaum Aktivitäten zur Produktplanung oder gar Implementierung statt. Ein Grund dafür besteht in der Unsicherheit darüber, wie ein zukunftsfähiger Modellierungsansatz für wissensintensive Prozesse aussieht.

6 Ausblick

Die in Abschnitt 4 erwähnte Studie des Fraunhofer IAO mit dem Themenschwerpunkt Social BPM wird voraussichtlich im Sommer 2014 erscheinen, so dass die vollständigen Ergebnisse im Workshop vorgestellt und diskutiert werden können. Es ist zu erwarten, dass noch weitere relevante Schnittpunkte zwischen den Themengebieten Soziale Software und GPM festgestellt werden können.

Im Bereich der Prozessausführung würde ein erfolgreicher Ansatz für das Adaptive Case Management dazu führen, dass wissensintensive Prozesse nicht im Detail ausmodelliert werden müssen, dennoch den bestehenden Anforderungen entsprechen und vollständig in den GPM-Lebenszyklus eingebunden werden können. Die Dynamik bei der Prozessausführung, d.h. die Möglichkeit der flexiblen Ausführung von Prozessen oder Prozessschritten, würde unter anderem auch den Änderungsbedarf bzw. die Änderungshäufigkeit wissensintensiver Prozesse senken. Interessant erscheint in diesem Zusammenhang der kürzlich veröffentlichte OMG-Standard Case Management Model and Notation (CMMN).

Literaturverzeichnis

- [DLMR13] Dumas, M.; LaRosa, M.; Mendling, J.; Reijers, H.: Fundamentals of Business Process Management. Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2013.
- [HW14] Harmon, P.; Wolf, C.: The State of Business Process Management 2014 – A BPTrends Report.
- [KSC11] Knuppertz, T.; Schnägelberger, S.; Clauberg, K.: Status Quo Prozessmanagement 2010/2011. BPM&O Akademie, Köln, 2011.
- [Wa14] Walter, D.: Social BPM - Konzeption und Durchführung einer Marktanalyse. Bachelorarbeit an der Hochschule für Technik Stuttgart, 2014.
- [Pä13] Pätz, M.: Business Process Management 2.0 – Impact, Opportunities, and Application Scenarios of Web 2.0 regarding Business Process Management Systems. Master Thesis an der Hochschule für Technik Stuttgart, 2013.
- [RM13] Richardson, C.; Miers, D.: The Forrester Wave™: BPM Suites, Q1 2013.