



BPMN 4 Tchibo

Leitlinien zur Strukturierung
der Tchibo Prozesslandkarte

Hamburg, 08. Februar 2010



Inhalt

- **Einleitung**

- Problemstellung

- Leitlinien

- Diskussion

Jede Woche eine neue Welt

Jede Woche eine neue Welt - unter diesem Motto präsentiert Tchibo seinen Kunden eine wöchentlich wechselnde Themenwelt: Schuhe, Bademode, Frühstücksgeschirr, Stereoanlagen und vieles mehr.

Mit dem Kauf des Produktes holt sich der Kunde immer auch eine Welt mit nach Hause.

- 2.000 neue Produkte pro Jahr
- 1.000 Filialen in Deutschland
- 60.000 Outlets im In- und Ausland
- via Internet und per Magazin



Entstehung einer Wochenwelt

Bis einzelne Produkte das Licht der Welt erblicken und in einer eignen Themenwelt inszeniert werden ist es ein weiter Weg. Ein komplexer Prozess bei dem die Mitarbeiter unterschiedlicher Fachbereiche Hand in Hand arbeiten.





Über den Referenten



Jan Jessen

Senior Consultant Non Food Applications

Überseering 18
22297 Hamburg

Tel.: (0 40) 63 87 – 26 98

Mobil: (01 72) 4 29 71 33

jan.jessen@tchibo.de

Beruflicher Werdegang

März 2009

April 2004

Oktober 2001

Oktober 1999

– Februar 2009

– März 2004

– September 2001

Senior Consultant Non Food Applications bei der Tchibo GmbH

Business Consultant bei der Acando GmbH

IT Berater bei der Lufthansa Systems GmbH

Assistent der Produktionsleitung bei der RÄDER-VOGEL GmbH

Studium

Oktober 1995

– September 1999

NORDAKADEMIE – Hochschule der Wirtschaft

Abschluss als Diplom-Wirtschaftsingenieur (FH)

Inhalt

➤ Einleitung

➤ **Problemstellung**

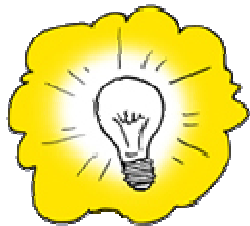
➤ Leitlinien

➤ Diskussion

Warum modelliert Tchibo Geschäftsprozesse?

Es gibt gut Gründe sich mit der Modellierung von Geschäftsprozessen zu beschäftigen, beispielsweise:

- um anhand von Geschäftsprozessmodellen das Aufgabenprofil einer Organisationseinheit und ihrer Akteure beschreiben und transparent machen zu können.
- um die Strukturen und das Verhalten von komplizierten realen Abläufen zu verstehen.
- um die Erstellung einer prozessunterstützenden Software eingeleitet.



**Je nach Aufgabenstellung kann sich das Modellierungsziel verändern!
Der eigentlichen Modellierungsarbeit sollte das definieren des Modellierungsziel
vorangehen.**

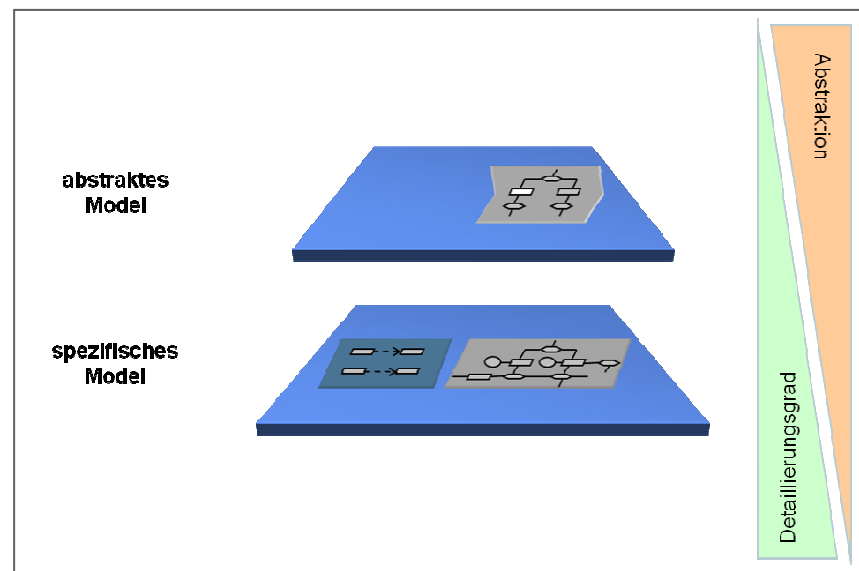
Dieses ein wichtiger Erkenntnisschritt: In der Vergangenheit wurde oft versucht das eine richtige und allumfassende Modell zu erschaffen!

Das Dilemma

Das zu erstellende Prozessmodell muss den Belangen verschiedenster Personen und Personengruppen genügen: Management, Fachabteilung, Business Analyst, Softwareentwickler, etc.

Um den Anforderungen aller Beteiligten nachzukommen, müssen im Wesentlichen zwei konträre Ziele miteinander vereinbart werden :

1. Das Prozessmodell muss von unterschiedlichen Betrachtern verstanden und akzeptiert werden, weshalb es möglichst einfach zu lesen sein muss.
2. Das Prozessmodell muss den Ansprüchen einer formalen Modellierung genügen, was i.d.R. zu mehr Komplexität führt.





Tchibo-spezifische Herausforderungen

Prozessmanagement ist weder unternehmensweit noch bereichsübergreifend geregelt.

- Es existieren keine allgemeingültigen Vorgaben zur Prozessmodellierung.
- Es existiert keine Prozesslandkarte.

Funktionale Organisationsstruktur in dem Bereich IS.

- Aufgrund der unterschiedlichen Aufgabenstellungen kommt es zu unterschiedlichen Modellierungszielen.
- Keine Einigkeit über die einzusetzenden Tools und Notation.

Modellierungsthema wird stark Tool-getrieben geführt.

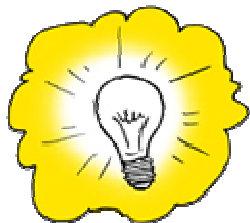
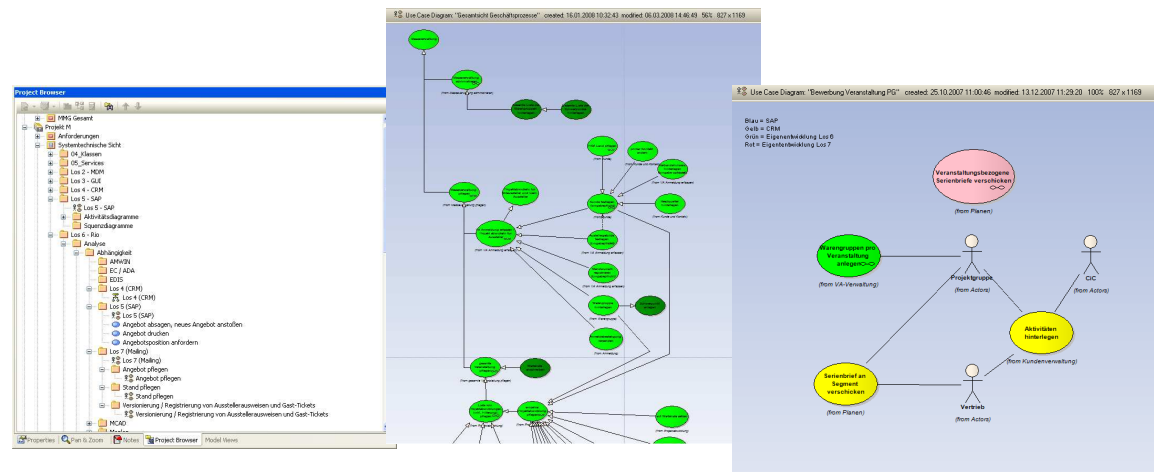
- Es wird sich mehr mit dem Umgang des Tools beschäftigt als mit der Modellierung.
- Die verwendete Notation wird vom Tool bestimmt, je nach dem welcher Shapeset im Standard angezeigt wird.

Problemstellung

Ordnungsrahmen schaffen

Die Modellbildung läuft nicht nach fest definierten Regeln ab, vielmehr handelt es sich um einen kreativen Prozess.

Ohne Leitlinien zur Strukturierung und Organisation eines Modell, besteht die sehr große Wahrscheinlichkeit, dass die Informationen des Prozessmodells den interessierten Personen nur schwer zugänglich sind.



Um die Modellierung in geordneten Bahnen verlaufen zu lassen, ist es notwendig einen entsprechenden Ordnungsrahmen zu schaffen.

Inhalt

- Einleitung
- Problemstellung
- **Leitlinien**
- Diskussion

Grundidee

Der Grundgedanke war etwas vom Charakter eines Frameworks zu schaffen, das Vorschläge zur Strukturierung und Organisation der Prozessmodelle macht, ohne dabei den Anwendern die Möglichkeit zu nehmen in begründeten Fällen davon abzuweichen.

Dabei sollte das Framework die folgenden Anforderungen berücksichtigen und Empfehlungen dazu aussprechen:

- Vorschläge zur Strukturierung von umfangreichen Modellen aussprechen.
- Zugang zu den Modellinformationen erleichtern.
- Hinweise zur Erstellung Adressaten gerechter Modelle geben.
- Vorschlag zur Notation und deren Anwendung machen.
- Die Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung (GoM) und die Grundprinzipien der Modellierung sollen Berücksichtigung finden.
- Vorschläge zur allgemeinen Vorgehensweise bei der Modellierung unterbreiten.
- Vorschlag für ein Tool machen.

Ausschluss:

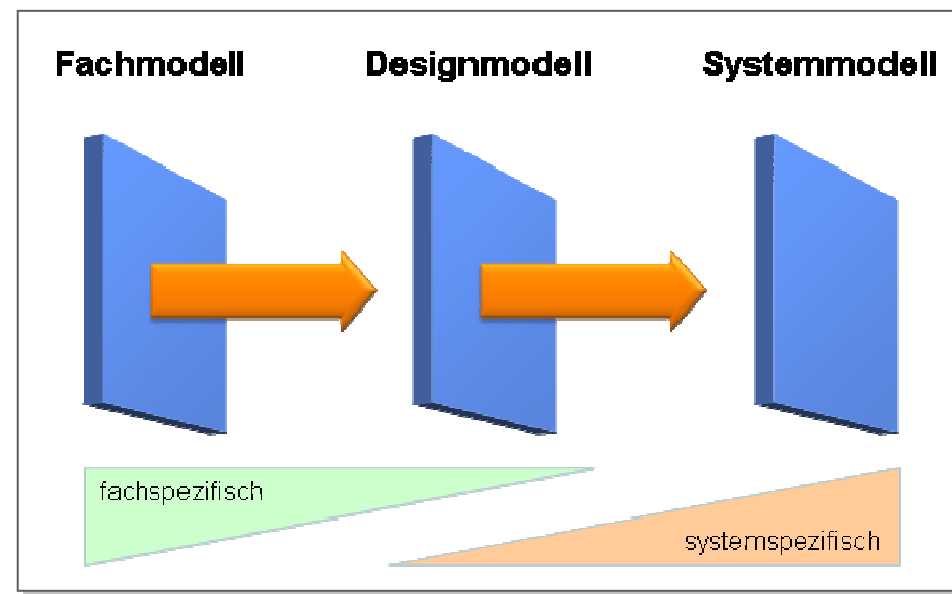
Mit der Modellierung wird nicht die direkt Umsetzung in eine Process Engine oder Softwareerstellung angestrebt.

Strukturierungsansatz

Das zu erstellende Tchibo Prozessmodell muss verschiedenen Belangen genügen: beispielsweise einer betriebswirtschaftlichen (fachlichen) und einer informationstechnischen Betrachtung.

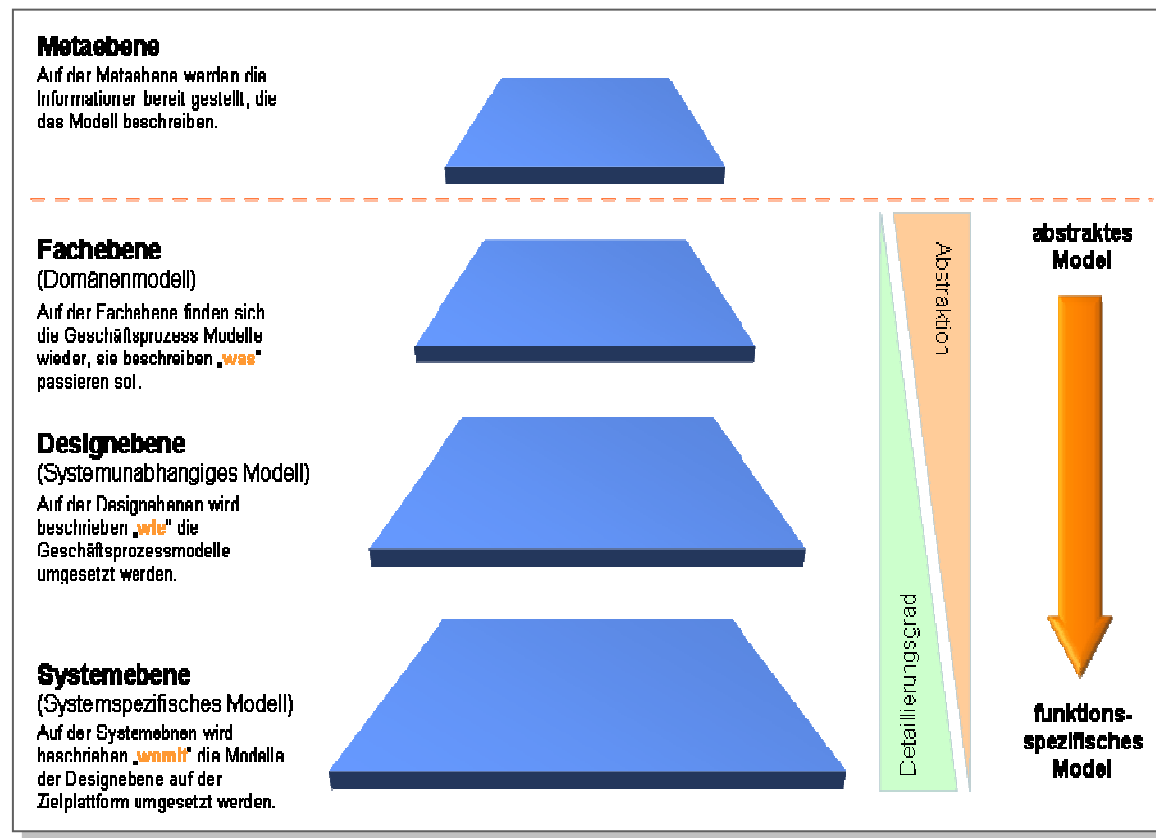
Beide Modellierungen verfolgen verschiedene Ziele und somit weisen auch die Modelle einen unterschiedlichen Informationsinhalt auf.

Es gilt also die Informationen aus einem fachlichen Modell schrittweise in ein systemtechnisches Modell zu überführen.



Abstraktionsebenen

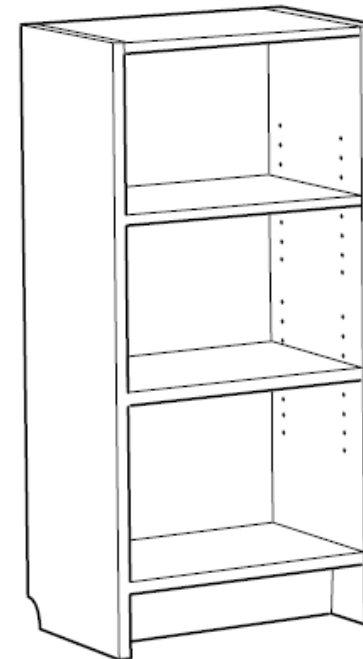
Unter Strukturierung wird im Allgemeinen die Tätigkeit verstanden, bei der eine gleichartige (erscheinenden) Menge von Dingen, aufgrund hervorstechender Merkmale, klassifiziert wird. Das hervorstechenden Merkmale in diesem Zusammenhang ist der Grad der Abstraktion.



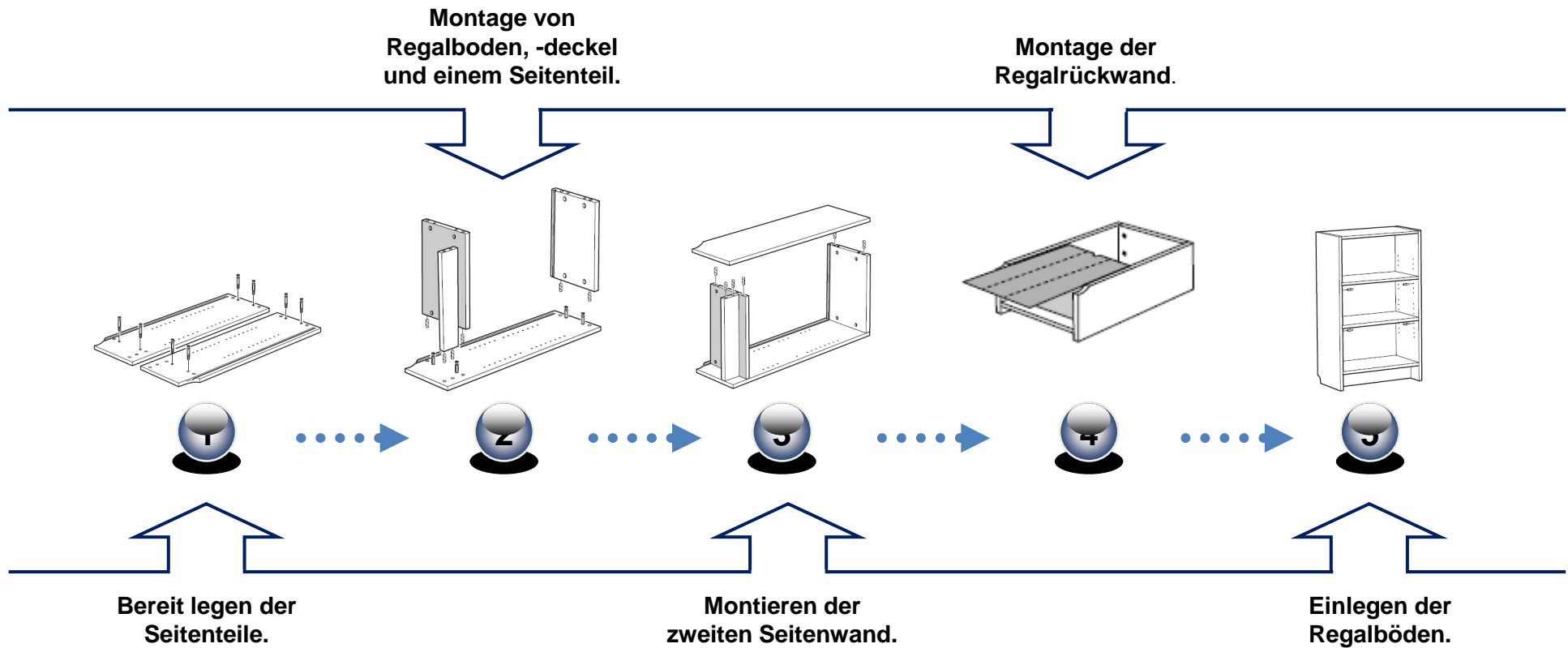
Billy ist für alle da!

Jeder Kennt Billy. Fast jeder besitzt Billy. Billy hat die Welt verändert. Zunächst einmal für Menschen mit dauerhaft erhöhten Lektürebedürfnissen. Für sie teilt sich die Zeit in zwei Epochen: vor Billys Geburt (v.B.) und danach (n.B.).

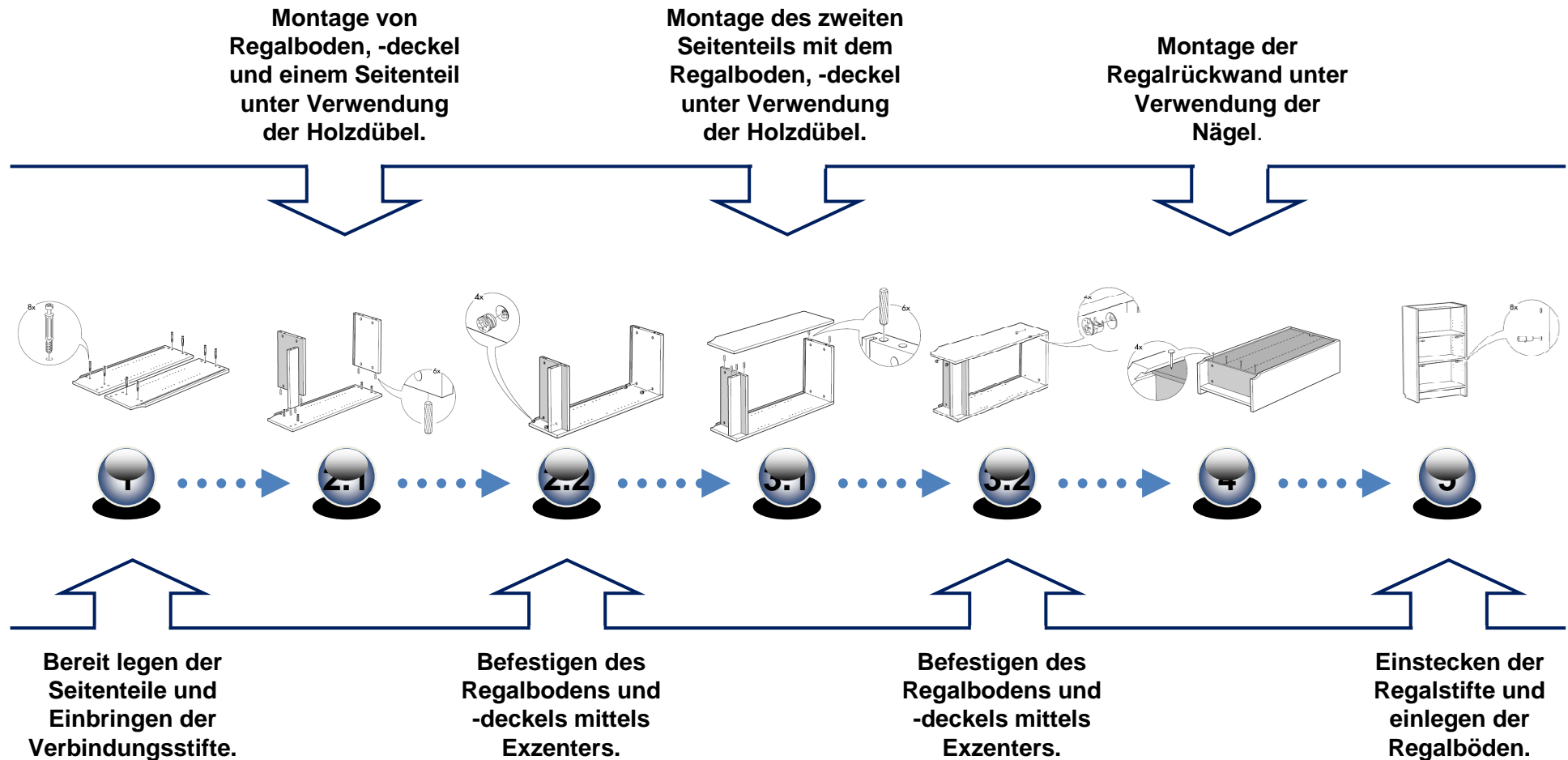
Billy soll jetzt auch die Welt derer verändern, die sich mit Prozessen beschäftigen. Denn Billy ist mehr als nur ein Regal. Billy wird uns helfen zu verstehen worin der Unterschied zwischen einem Geschäfts-, einem Design- und einem Systemprozess besteht und warum es sinnvoll ist deren Beschreibungen strikt von einander zu trennen.



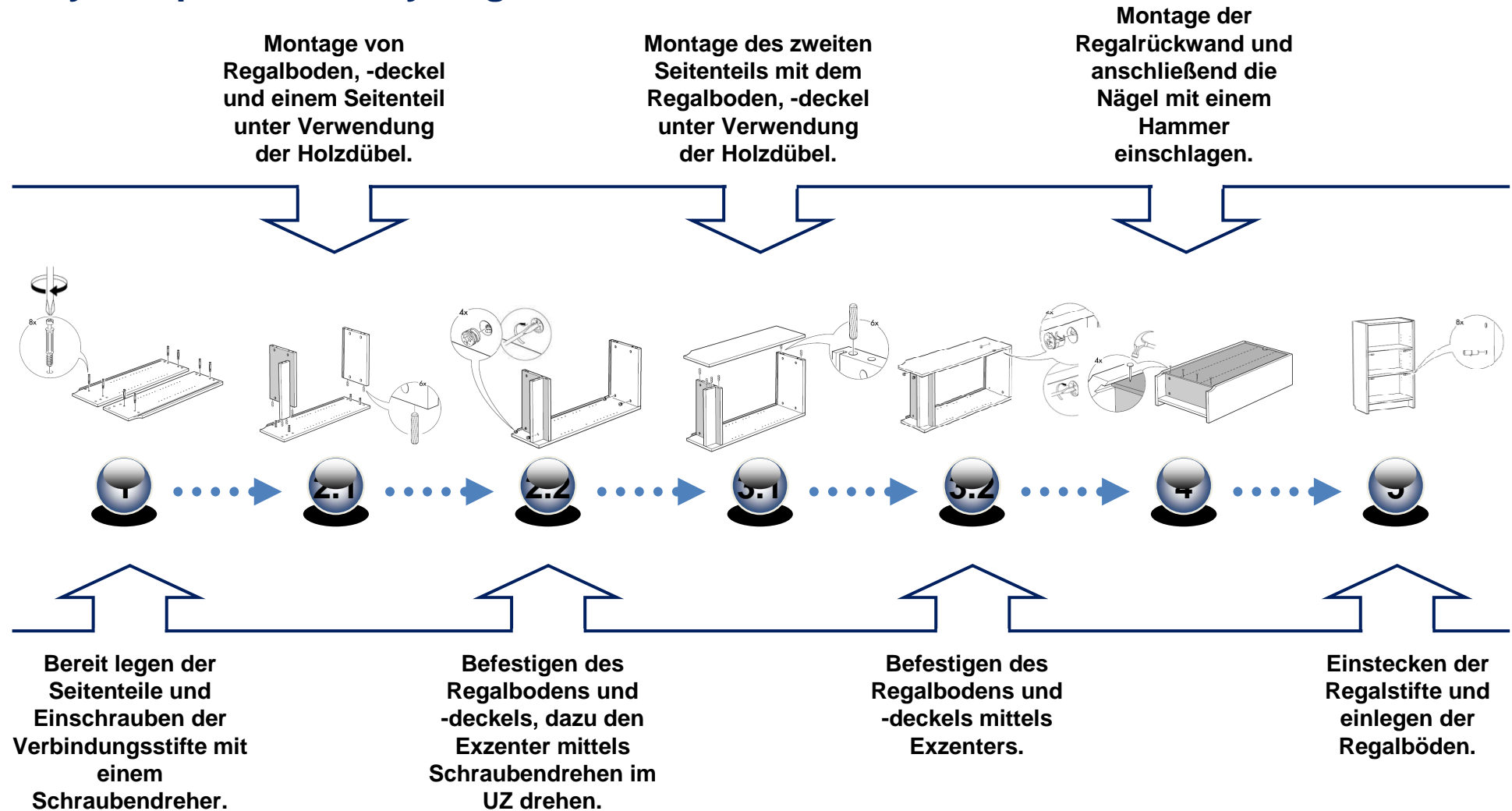
Geschäftsprozess „Billy Regal aufbauen“



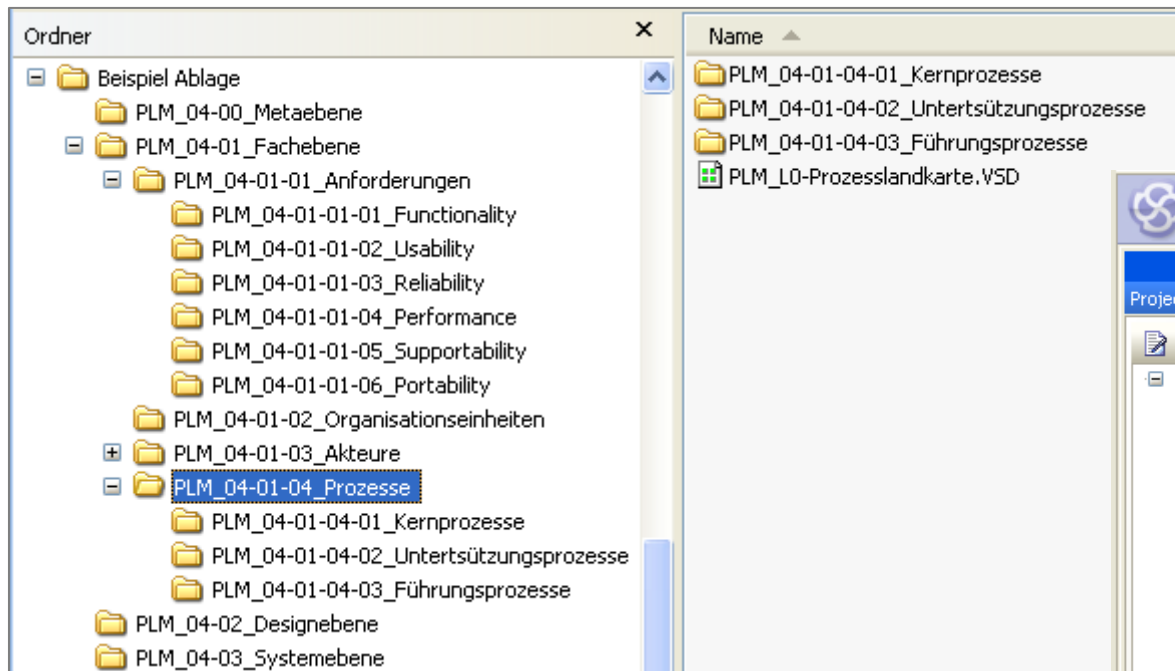
Designprozess „Billy Regal aufbauen“



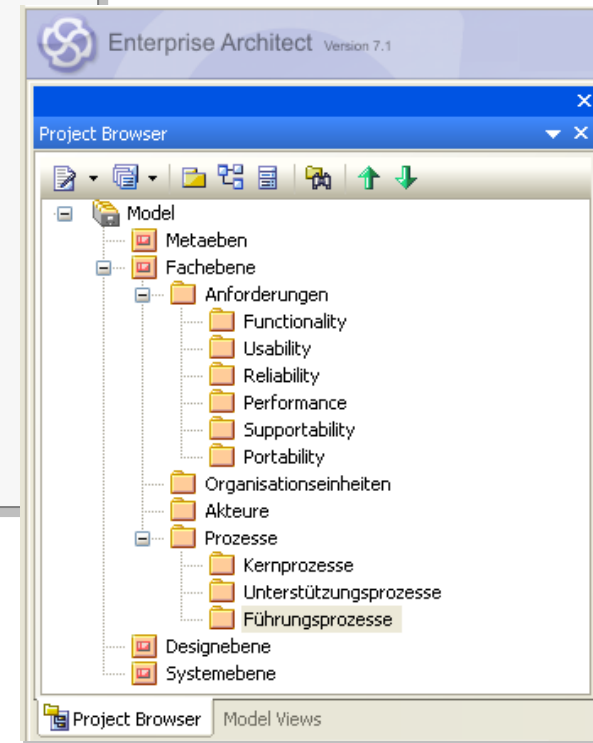
Systemprozess „Billy Regal aufbauen“



Anwendungsbeispiel für die Modellstrukturierung



Beispiel für die Strukturierung der Dateiablage bei der Modellierung mit MS Visio.



Beispiel für die Strukturierung des Modells bei der Modellierung mit dem Enterprise Architect

Fachebene: Die betriebswirtschaftliche Sicht

Die Modelle auf der Fachebene beschreiben „was“ aus fachlicher Sicht passieren soll. Es wird ein erstes Modell erstellt ohne Berücksichtigung, durch welche Hilfs- oder Sachmittel der Prozess unterstützt wird.

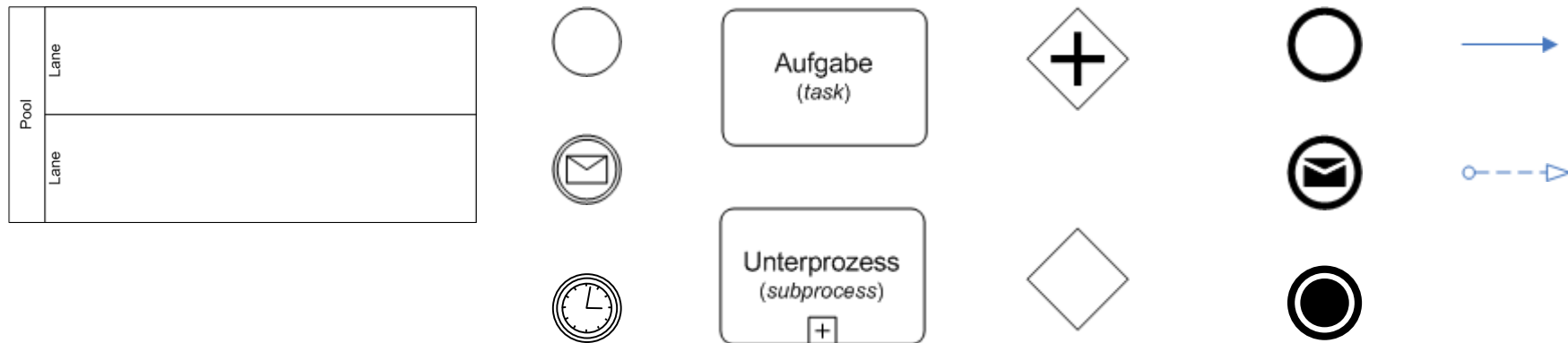
Die fachliche Prozessmodellierung beschreibt Geschäftsprozesse aus betriebswirtschaftlicher Sicht. Zielgruppe sind in der Regel Prozessverantwortliche, Prozessmanager und Prozessbeteiligte sowie Business Analysten.

Aufgabe der fachlichen Ebene ist es:

- Verständnis über fachlogische Zusammenhänge zu schaffen
- Klärung und Abgrenzung eines Prozesses
- Kommunikation mit den Fachexperten zu unterstützen
- Festhalten von fachlichen Entscheidungen

Elemente für die Modellierung auf der Fachebene

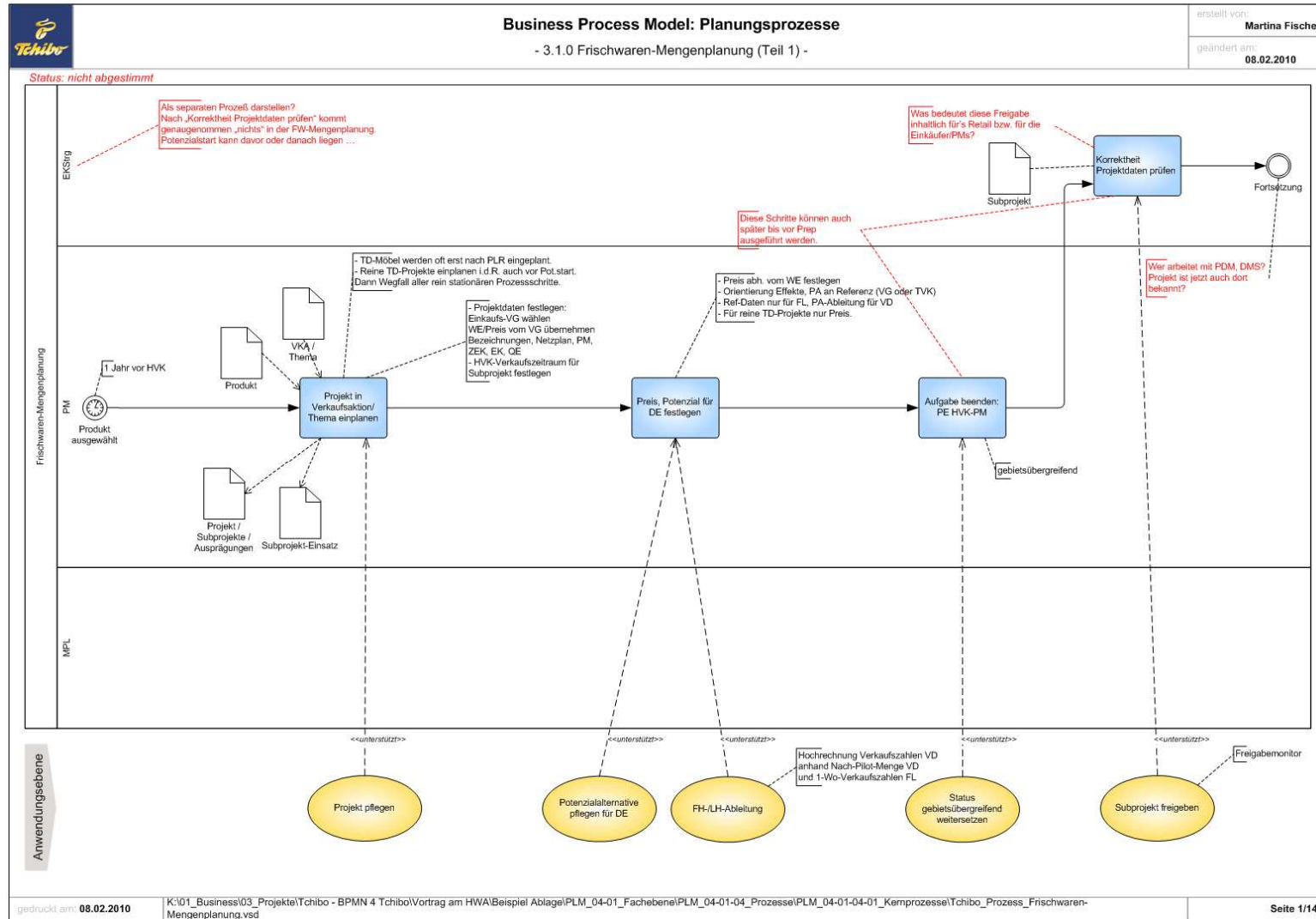
Für die Modellierung von Geschäftsprozessen auf der Fachebene steht Ihnen nur eine begrenzte Auswahl an Elementen und Symbolen zur Verfügung. Diese Auswahl an BPMN – Elementen wurde so getroffen, dass sich damit die wesentlichen Aspekte eines Geschäftsprozess modellieren lassen. Und die so erstellten Diagramme leicht von Mitarbeitern aus dem Fachbereich verstanden werden können.



Regeln für die Modellierung auf der Fachebene

1. Modellierungsfokus festlegen
2. Happy-Path auf oberster Ebene modellieren
3. Hinzufügen von Alternativen auf oberster Ebene
4. Detaillierungen in Sub-Prozessen modellieren (Happy-Path)
5. Hinzufügen von Ausnahmen auf den Detaillierungsebenen
6. Informationsaustausch zu externen Pools modellieren (optional)

Beispiel aus dem Tchibo Planungsprozess





Inhaltsübersicht

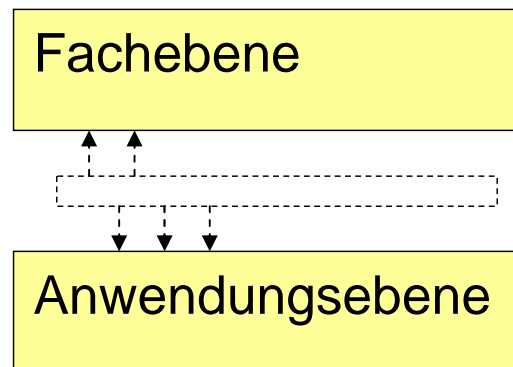
Inhalt

- Einleitung
- Problemstellung
- Leitlinien

➤ Diskussion

Layer Glue

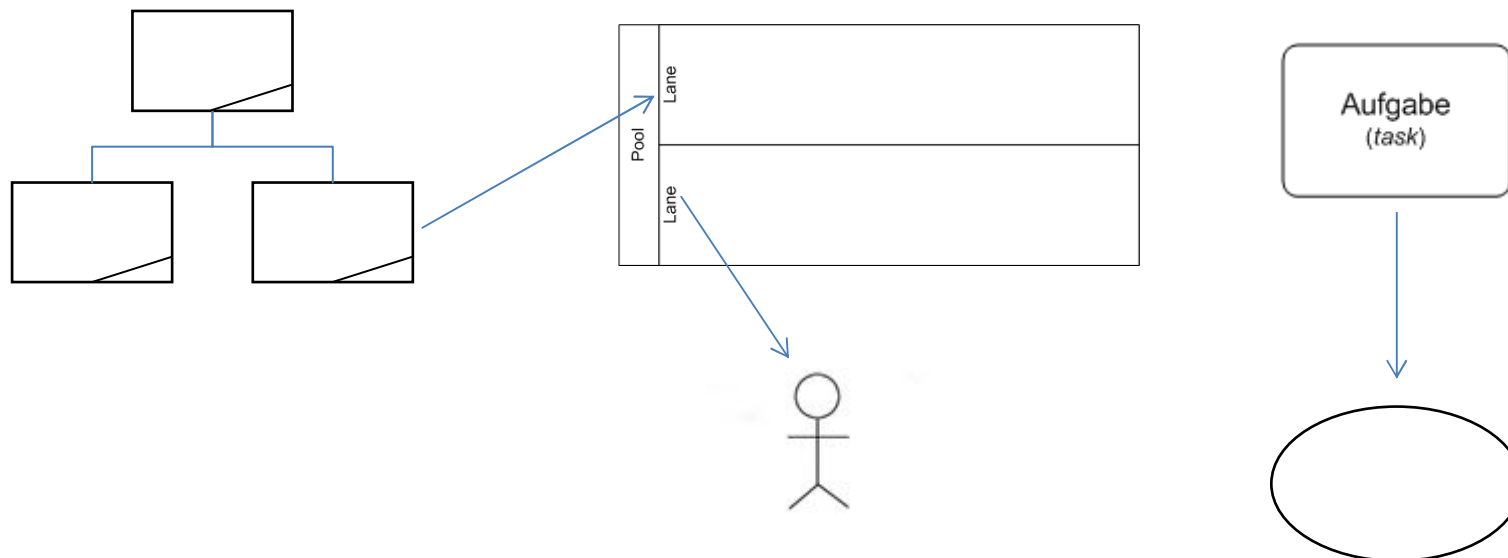
Damit eine Information aus der einen Ebene im Zusammenhang mit der entsprechenden Informationen auf der darunter liegenden, respektive zu der in der darüber liegenden Ebene steht, wird eine Verbindung benötigt.



Probleme mit dem Layer Glue

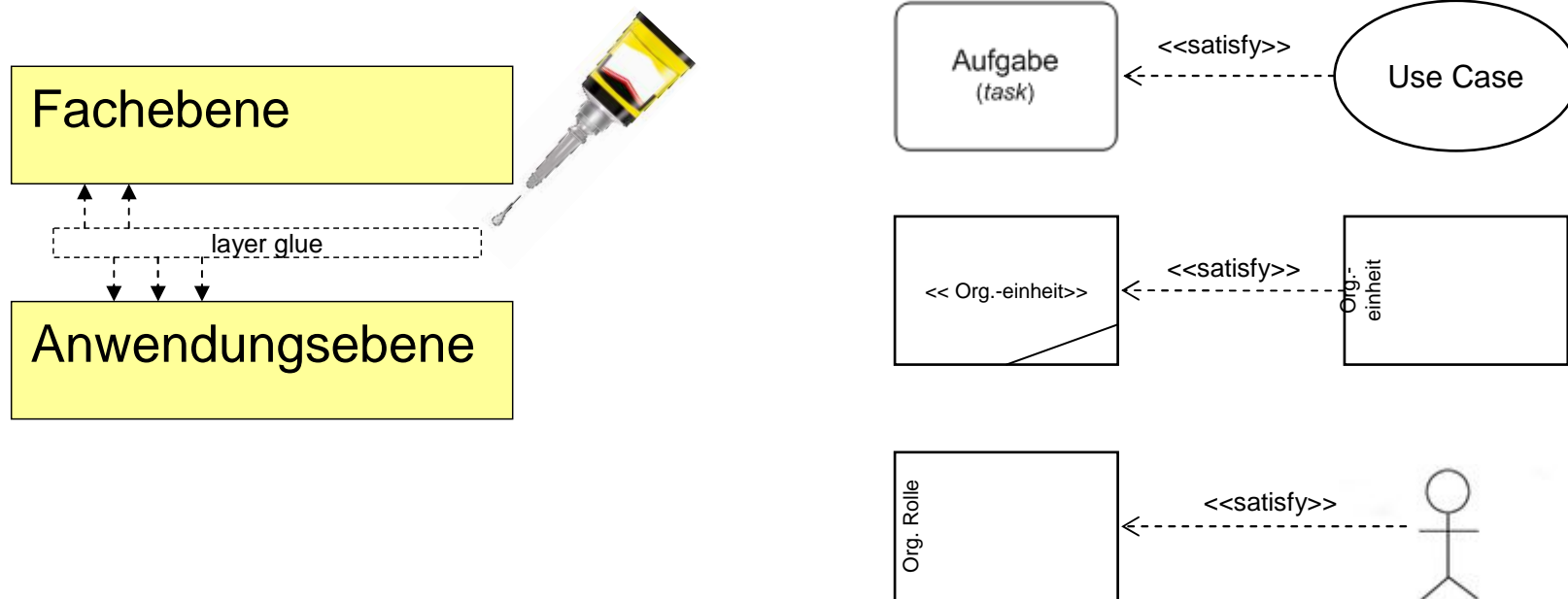
Beim Herstellen eines Zusammenhangs zwischen Elementen verschiedener Notationen entstehen formale Schwierigkeiten.

- einer organisatorischen Einheit zu einer Lane
- einem Lane zu einem Akteur (i.S.d. UML)
- einer Aufgabe zu einem Use Case
- usw.



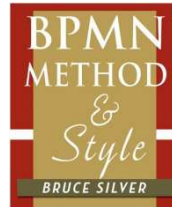
Layer Glue

Die Verbindung zwischen den Modellebenen durch ein Erfüllungsdiagramm aus SysML hergestellt werden. Das Erfüllungsdiagramm* wird damit zum verbindenden Element, es ist so zu sagen der Klebstoff zwischen den Modellebenen („layer glue“).



*) System Engineering mit SysML/UML, Seite 169f, Tim Weilkins

Literaturempfehlung (Teil 1)



Titel: BPMN Method and Style: A Levels-Based Methodology for BPM Process Modeling and Improvement Using BPMN 2.0
Autor: Bruce Silver
ISBN-13: 978-0982368107



Titel: BPMN 2.0 - Business Process Model and Notation: Einführung in den Standard für die Geschäftsprozessmodellierung
Autor: Thomas Allmeyer
ISBN-13: 978-3839121344



Titel: Systems Engineering mit SysML/UML: Modellierung, Analyse, Design
Autor: Tim Weilkiens
ISBN-13: 978-3898645775



Titel: Praxishandbuch BPMN (Broschiert)
Autor: Jakob Freund, Bernd Rücker, Thomas Henninger
ISBN-13: 978-3446417687

Literaturempfehlung (Teil 2)



Titel: Objektorientierte Geschäftsprozessmodellierung mit der UML
Autor: Bernd Oestereich, Christian Weiss, Claudia Schröder, Tim Weilkiens, Alexander Lenhard
ISBN-13: 978-3898642378



Titel: Objektorientierte Softwareentwicklung - Analyse und Design mit der UML 2
Autor: Bernd Oestereich
ISBN-13: 978-3486272666



Ansprechpartner

Ihr Ansprechpartner:



Jan Jessen

Senior Consultant Non Food Applications

Überseering 18

22297 Hamburg

Phone: +49 40 63 87 – 26 98

Mobil: +49 172 4 2 97 133

Mail: jan.jessen@tchibo.de