

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
Wann brauche ich OfficeTalk	2
Die unterschiedlichen Ausführungen von OfficeTalk	3
Die wichtigsten Eigenschaften von OfficeTalk	3
OfficeTalk Konzepte	4
Diese Vorteile bringt Ihnen OfficeTalk	5
Trennung von fachlichen und technischen Aufgaben	5
Integration externer Anwendungen und Dienste	8
Die wichtigsten Elemente in OfficeTalk	8
Eingangsportal Funktionsbrowser	10
BEISPIELE	11
Akquisition einer neuen Versicherung	11
Helpdesk für IT-Probleme im Unternehmen	13
AfterSales Service im Produktionsbereich	14

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.

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, eine 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 er-

stellte 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 Vorgänge (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 Vorgänge auch ausführen und steuern. Dabei kümmert sich OfficeTalk/MSP bei der Steuerung der Vorgangsausführung (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: Im der folgenden Beschreibung sind mit dem Begriff OfficeTalk sind beide Ausführungen (MSP und MS) gemeint.

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 ein BPM- (Business Process Management) und ein Workflow-System. 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 mächtiger 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 BPM (Business-Process-Management) Software. BPM bezeichnet die Organisation und Ausführung 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 Vorgängen, auch Workflow genannt. Klassische Datenhaltung und Datenspeicherung ist nicht der Schwerpunkt von OfficeTalk. Weil aber zur Ausführung von Vorgängen auch Daten (Informationen) erforderlich sind, verwendet OfficeTalk eine Datenbank, die dynamisch an die Anforderungen des Vorgangs 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 Steuerungs-spezifischen 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 fachliche Lösung besser geeignet sind. OfficeTalk kann zur Erfüllung der Aufgaben auch WebServices verwenden. Damit steht Ihnen eine breite Palette an Möglichkeiten zur Verfügung.
- **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 Systems liegt bei ca. 30MB.

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

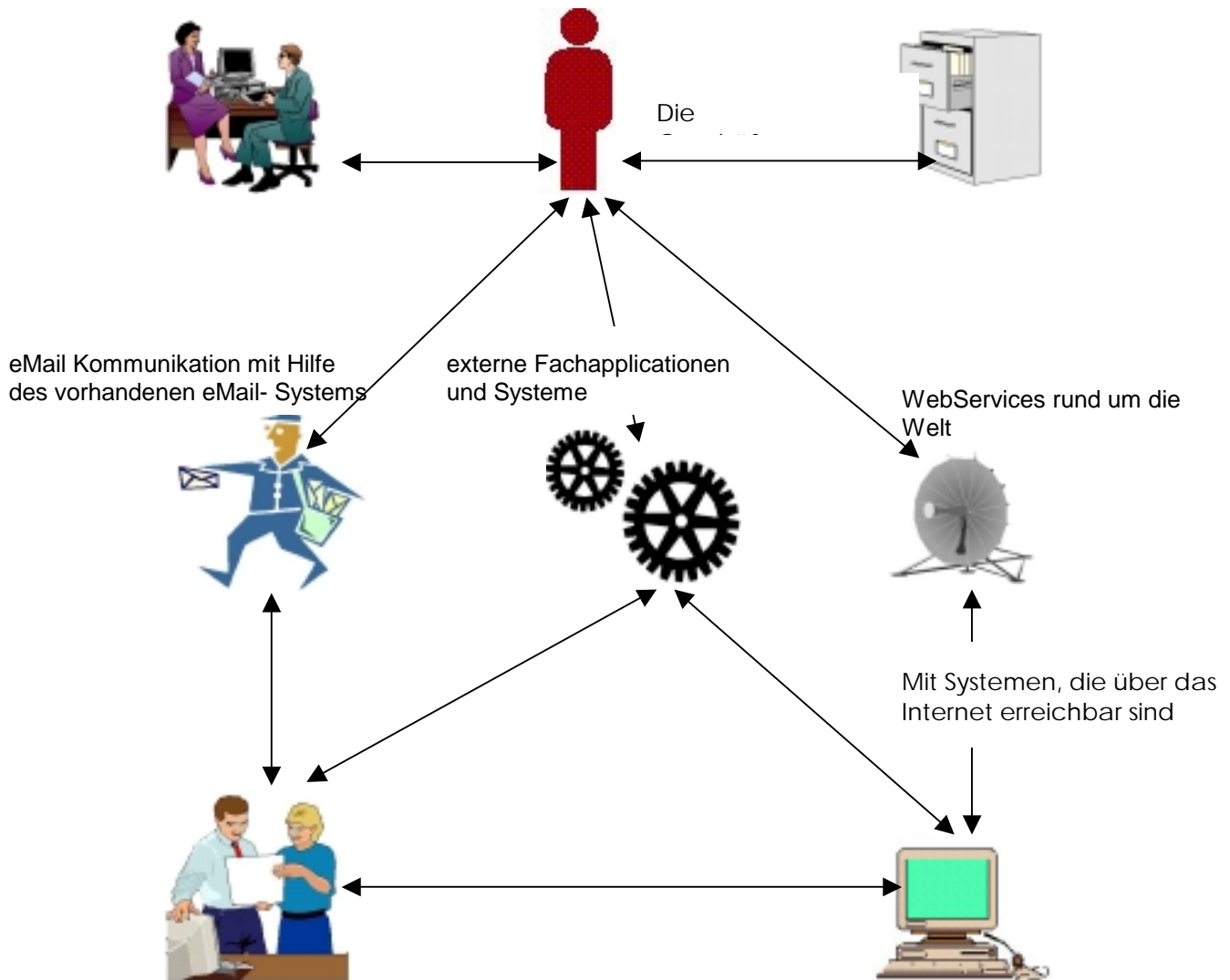
Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist OfficeTalk auch besonders kommunikationsfähig. OfficeTalk kann für die Ausführung des Geschäftsprozesses über

- eigene Dialoge

- externe Systeme
- eMail
- Webservice
- **COM** und **.NET** (nur auf Windows-Plattformen)

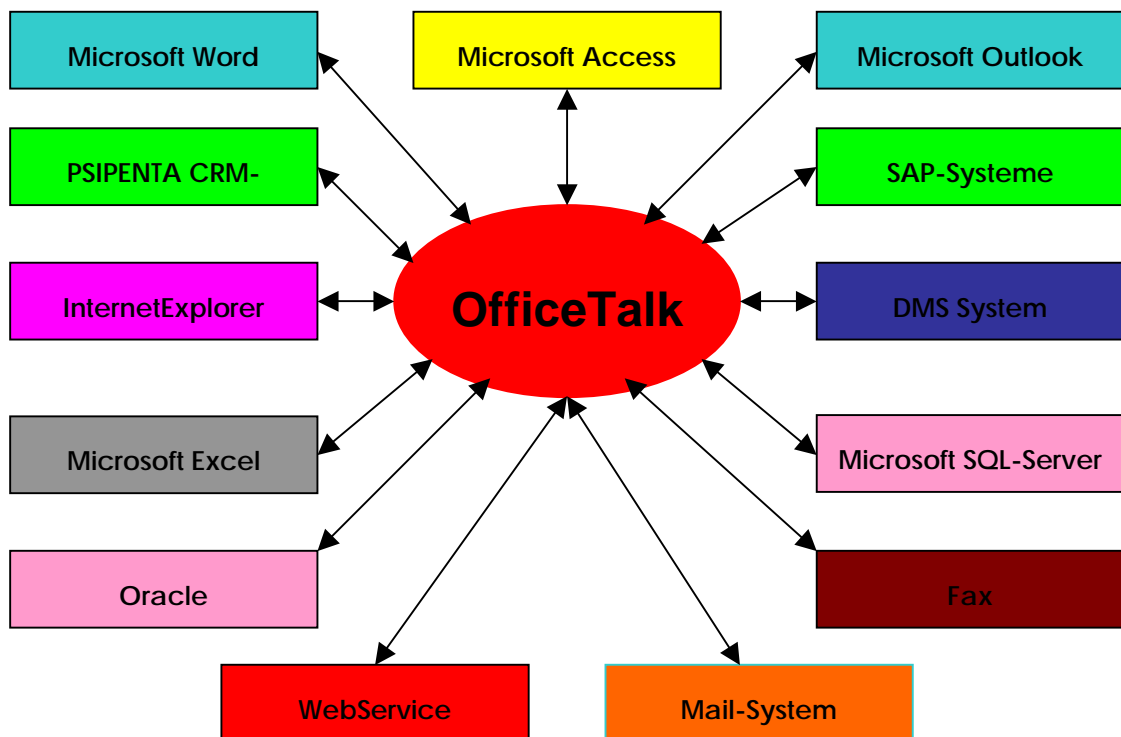
mit Personen oder Systemen kommunizieren. Das nachfolgende Bild zeigt Ihnen die diese Fähigkeiten.

OfficeTalk



Integration externer Anwendungen und Dienste

Die fachliche Ausführung des Vorgangs oder eines Vorgangsteil kann OfficeTalk an externe Anwendungen oder Dienste, die für die fachliche Lösung besser geeignet sind, delegieren. Für die Delegation der Aufgabe besitzt OfficeTalk auf Windows-Plattformen eine **COM**- und **.NET**-Anbindung. **COM** und **.NET** sind Microsoft Komponentenmodelle und Kommunikationsprotokolle auf Windows Plattformen. Damit können alle OLE-, OCX- und ActiveX-Anwendungen in OfficeTalk integriert werden, von der Textverarbeitung Microsoft-WinWord bis zur komplexen Maschinensteuerung. Für Microsoft-WinWord, -Access, -Internet Explorer, -Outlook, DocuWare und Oracle gibt es vorgefertigte Einbindungen. Die Integration externer Anwendungen geht dabei weit über das Starten und Beenden eines System hinaus. **COM** und **.NET** in Verbindung mit **OfficeTalk Skript** gibt Ihnen die Möglichkeit, externe Anwendungen aktiv zu steuern. 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 be-

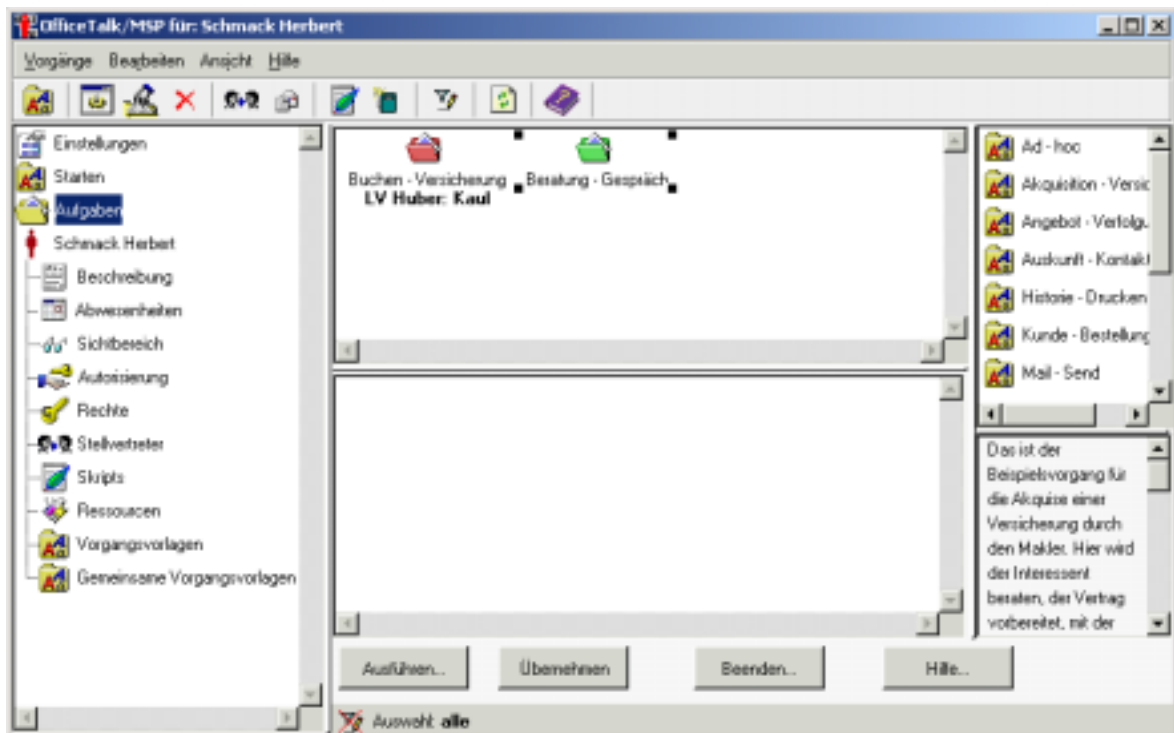
stimmte Aufgaben und nicht zuletzt die Bauanleitungen für Vorgänge (Geschäftsprozesse oder Produktionsprozesse) auch Vorgangsvorlagen genannt.

- **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 eines 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.

Eingangsportale 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.



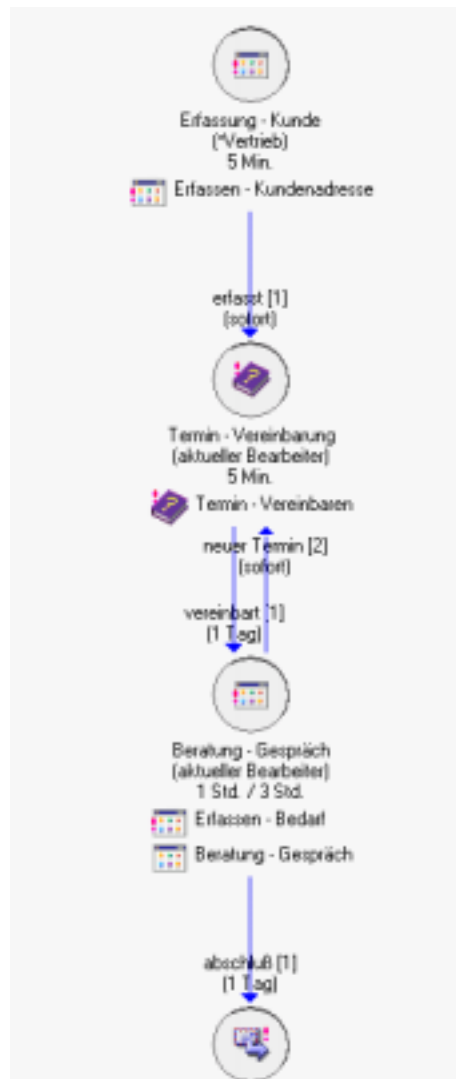
OfficeTalk startet mit Funktionsbrowser

BEISPIELE

In dem Kapitel sehen Sie einige Vorgangsvorlagen aus den verschiedensten Branchen. Da OfficeTalk branchenunabhängig eingesetzt werden kann, sind die hier gezeigten Beispiele nur ein sehr komprimierter Auszug der Möglichkeiten. Vorgangsvorlagen werden vor Ort „konfiguriert“.

Akquisition einer neuen Versicherung

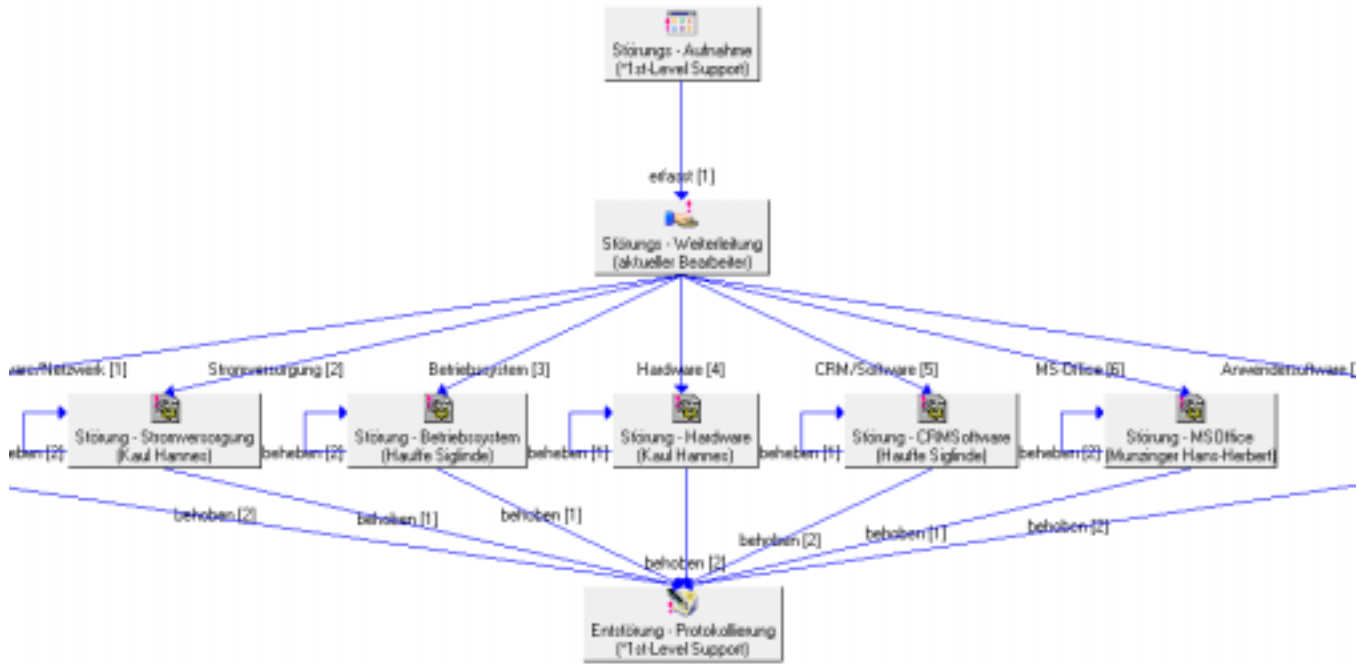
Mit der Vorgangsvorlage **Akquisition-Versicherung** wird die Akquisition einer neuen Lebensversicherung gesteuert. Die Vorlage wird in einer freien Maklerfirmen eingesetzt. Sie steuert den Arbeitsablauf, beginnend beim Erstkontakt bis hin zum Abschluß des Antrags. Der Ablauf des Geschäftsprozesses entspricht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



Vorgangsablauf Akquisition-Versicherung

Helpdesk für IT-Probleme im Unternehmen

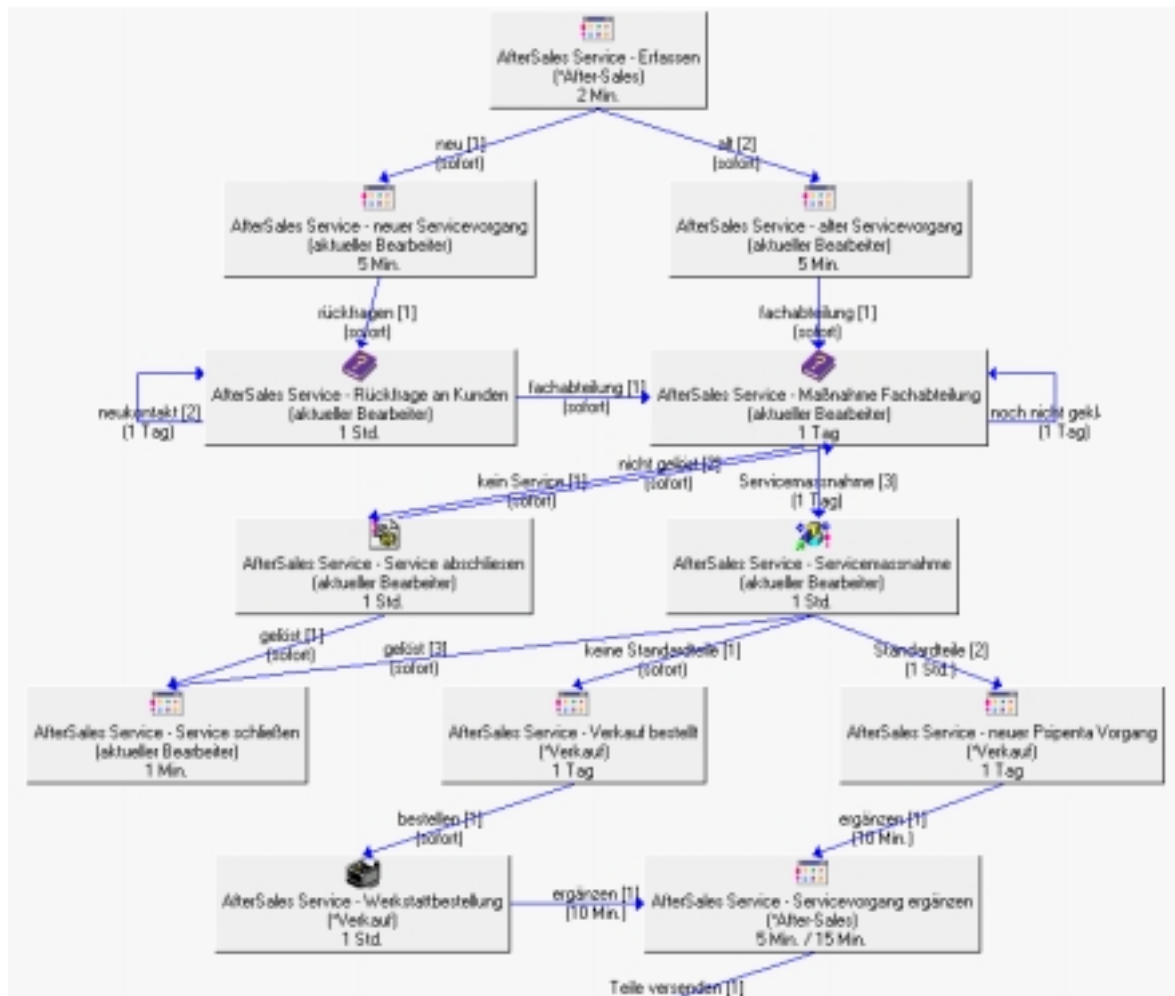
Die Vorgangsvorlage **Störungs-Aufnahme** regelt die Behebung von Problemen im IT-Bereich (Hardware und Software) eines Unternehmens. Die Vorlage wird von einer IT-Firma eingesetzt und der Ablauf hier ist natürlich auf dieses Unternehmen abgestimmt. Der Ablauf könnte, so Sie eine Helpdesk Lösung einsetzen,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



Vorgangsablauf Störungs-Aufnahme

AfterSales Service im Produktionsbereich

Die Vorgangsvorlage **Service-AfterSales** steuert Kundenreklamationen im Rahmen der Wartung einer 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.



Vorgangsablauf Service-AfterSales