

Geschäftsprozess-Monitoring in heterogenen IT-Landschaften

Astrid Möller, Michael Schwarz

T-Systems International
Process Automation SCC P&PA
Auf der Großen Heide 9, 33609 Bielefeld
Parsevalstraße 70, 45470 Mülheim

astrid.moeller@t-systems.com
m.schwarz@t-systems.com

Abstract: Der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens hängt nicht zuletzt von einem umfassenden Geschäftsprozessmanagement ab. Daher besteht für viele Unternehmen die Notwendigkeit, ihre IT- Systeme auf Geschäftsprozessebene miteinander zu verbinden.

Da jedoch die heutigen IT-Landschaften in der Regel über Jahre gewachsen sind und die einzelnen Anwendungssysteme auf verschiedenen Softwaretechnologien basieren, erweist sich das Monitoren der Geschäftsprozesse als Herausforderung.

Dieser Praxisvortrag stellt das Konzept eines fachlichen Transaktionsmonitors vor, der es ermöglicht, Geschäftsprozesse über Systemgrenzen hinweg zu verfolgen.

1 Problemstellung

Im Rahmen eines Kundenauftrags bestand die Aufgabe, ein an verschiedene Kundendatenysteme gekoppeltes Abrechnungssystem durch ein neues System zu ersetzen. Das neue Abrechnungssystem sollte als Quelle ein umfassendes Kundendatenystem sowie ein Vertragsdatensystem nutzen. Gleichzeitig mit der Einführung des neuen Abrechnungssystems sollten auch neue Geschäftsprozesse für die Abrechnung umgesetzt werden. Im Unterschied zu den alten Prozessen sollten Änderungen an rechnungsrelevanten Informationen nicht mehr direkt im Abrechnungssystem, sondern nur noch in vorgeschalteten CRM-Systemen vorgenommen werden. Damit entstand die Notwendigkeit, dass Fehler, die bisher direkt in den Kundendaten- und Vertragssystemen behoben wurden, nun an das vorgelagerte anstoßende CRM-System zurück gemeldet werden mussten.

Folgende Ziele und Randbedingungen spielten bei der Realisierung eine Rolle:

- Es galt eine technische und fachliche Möglichkeit zu finden, die beteiligten Systeme und die auf ihnen implementierten Teil-Geschäftsprozesse möglichst einheitlich zu überwachen.
- Im Falle eines Fehlers sollte eine aussagekräftige Fehlermeldung an den Initiator des Geschäftsprozesses zurück gesendet werden.
- Zur Umsetzung des Fehlermeldungsverfahrens sollte ein Überwachungsmonitor verwendet werden.
- Ziel war es, einen hohen Grad an Datenkonsistenz in allen beteiligten Systemen zu erreichen.

Die besondere Herausforderung lag darin, dass die einzelnen Systeme teilweise zeitlich voneinander entkoppelt waren (Batchbetrieb), was eine Prozessverfolgung und eine Fehlerrückmeldung erschwerte. Ein weiteres Kriterium war, dass das neue Fehlerverfahren nur Schritt für Schritt in die bestehende Systemlandschaft integriert werden konnte. Die Anpassungen der beteiligten Systeme und der Geschäftsprozesse sollten sukzessive erfolgen, das Datenmodell für das Fehlerverfahren sollte so flexibel wie möglich gestaltet sein.

2 Lösung

Als Lösung wurde ein Transaktionsmonitor integriert, welcher als Dienstleister verschiedene Services anbietet. Die wichtigsten geschäftsprozessinitiiierenden Systeme wurden insoweit angepasst, dass fachliche Transaktionen mit Hilfe des Monitors eröffnet werden und dass im Falle eines Fehlers der Transaktionsmonitor benachrichtigt wird. Über geeignete Auswertungen können fehlerhafte Geschäftsprozesse identifiziert und an Korrekturteams übergeben werden. Diese Teams identifizieren anhand der gesammelten Transaktionsmonitor-Informationen den Initiator des Geschäftsprozesses, ermitteln prozessinitiiierende Daten und den Fehlerkontext zum Fehlerfall. Auf diese Weise lassen sich kurzfristig fehlerhafte Prozesse korrigieren und langfristig Fehlerquellen identifizieren und beseitigen.

3 Erkenntnisse und Erfahrungen

Fehler und fehlerhafte Prozesse sind ernstzunehmende Faktoren, die von Anfang an vollständig im Design von Geschäftsprozessen und der Kommunikation zwischen den Systemen mit betrachtet werden sollten. Es hat sich gezeigt, dass gerade große Architekturen, wenn sie auf Powerpoint entworfen und abgestimmt werden, dazu neigen, Fehlerprozesse nicht umfassend zu betrachten. Sehr oft werden fachliche Fehler mit technischen Problemen vermischt oder die Qualität des Fehlers wird falsch eingestuft. Bei Kunden steht häufig das Beseitigen von entstandenen Fehlern im Vordergrund, statt von vornherein durch eine ernsthafte Fehlerquellenforschung Fehler zu vermeiden bzw. einzugrenzen.