Erfahrungsbericht: Prozessautomatisierung bei APP

Veröffentlicht am 28. September 2022

Ihre Ansprechpersonen: Martin Spielmann, Michael Künzli

Tags: Fachbeiträge, Innovation, Prozessoptimierung und -management

In einem früheren Erfahrungsbericht haben wir unser internes Innovationsexperiment vorgestellt: Die Automatisierung ausgewählter Prozesse mit der Hilfe der Process Engine Camunda BPM.

In diesem Experiment ging es im ersten Schritt darum, Erfahrungen mit der Prozessautomatisierung basierend auf einer bestehenden Process Engine zu sammeln. Dabei haben wir eine interne Prozessanalyse vorgenommen und Bereiche identifiziert, bei welchen wir hohe manuelle Aufwände haben, die sich relativ leicht und unterschwellig optimieren liessen. Als Beispiel gehört es zu unserem Alltag, neue Mandate, also Kundenprojekte, zu beginnen. Dazu erstellen wir jeweils eine Ordnerstruktur mit vorgefertigten Dateien, legen ein Microsoft Teams an und konfigurieren sowohl dieses als auch die SharePoint-Seite. Diese Aufgaben wurden bis anhin manuell durch unser Backoffice-Team erledigt. Mit der Process Engine waren wir schliesslich in der Lage, diese manuellen Schritte durch eine Automatisierung abzulösen, in dem wir in unserem Informationssystem (APPIS) Schnittstellen zur Process Engine entwickelt und die Microsoft Graph REST API eingebunden haben.

Weiterführung des Experiments – Vom Worddokument zum automatischen Workflow

Das Experiment war für uns ein Erfolg, was zum Entscheid führte, das Thema weiter voranzutreiben. Bisher war die Process Engine nur im Hintergrund tätig. In einem nächsten Schritt wollten wir ein Workflowmanagementsystem aufbauen, welches neben der kompletten Automatisierung von Aufgaben auch manuelle Prozessschritte mit Benutzerinteraktionen unterstützt. Als Pilotprozess entschieden wir uns für den Prozess zur Erarbeitung einer Offerte. Die APP kennt hierbei eine zentrale Checkliste, die verschiedenen

Meilensteine einer Offerte widerspiegelt. Diese Checkliste dient zur Planung und Kontrolle der Qualität sowie des Ablaufs. Vor der Optimierung dieses Prozesses musste jeder Projektleiter und jede Projektleiterin die Checkliste manuell ausfüllen und überwachen, d. h., verschiedene Aufgaben verschiedenen Personen zuweisen, Termine festlegen und entsprechend informieren und koordinieren.

Camunda selbst bietet bereits eine Weboberfläche inklusive Möglichkeit, Aufgaben zu erstellen oder durch den Prozess automatisch erstellen zu lassen. Zudem können diese Aufgaben automatisch einer Person oder einer Gruppe zugeordnet werden oder Benutzer:innen können sich selbst die Aufgaben zuweisen, bearbeiten und abschliessen. In unserem Piloten haben wir auf dieser Funktionalität aufgebaut. Folglich haben wir unsere Checkliste (Word-Formular) als Webformular abgebildet. Da wir mit der Funktionalität des Standardformulars nicht zufrieden waren – es bot nur rudimentäre Möglichkeiten – haben wir ein HTML-Formular mit erweiterter Logik entwickelt. Damit liess sich bspw. sicherstellen, dass das Erstellen einer Offerte und deren Prüfung nicht von der gleichen Person durchgeführt werden konnte. Als weiteres Beispiel haben wir eine Schleife eingebaut, sodass bei unzureichender Qualität das Ergebnis so lange überarbeitet werden muss, bis die Qualität stimmt, also eine Freigabe erfolgt. Die Umsetzung des Formulars und der Logik waren etwas komplexer und damit aufwändiger als ursprünglich angenommen, da dafür die interne Logik von Camunda als auch die verwendeten Komponenten und Frameworks verstanden und auf korrekte Weise angesprochen werden mussten.

Fazit des Experiments

Der entstandene Workflow bot diverse Vorteile, wie bspw. die Einhaltung von Fristen und Vorlaufzeiten, die Schaffung eines Poolings, sodass nicht mehr gezielt Personen angesprochen, sondern Aufgaben Gruppen zugewiesen werden konnten sowie das automatische Messen von Durchlaufzeiten, um später analysieren zu können, welche Schritte wie viel Zeit benötigen. Damit der Prozess in Camunda abgebildet und ausgeführt werden konnte, musste er jedoch standardisiert werden. Das bedeutet, dass Abweichungen vom Prozess nicht mehr möglich waren. Da die Erstellung einer Offerte sowie die Durchführung eines Projekts kreative Abläufe sind, bedeutet eine Einschränkung eine Limitierung, die negative Auswirkungen auf Effizienz und Effektivität haben kann. Erschwerend kam hinzu, dass für den Betrieb von Camunda Serverkapazitäten und insbesondere technisches Know-how benötigt werden würde, d. h. dass die Software ständig gewartet und gepflegt werden müsste. Die damit entstehenden Aufwände und Risiken sowie die Einschränkungen in der Flexibilität bei der Ausführung unserer Kernaufgaben und -kompetenzen führten schliesslich zum Entscheid, auf eine Prozessautomatisierung zu verzichten und die Veränderungen zurückzubauen.

Nutzen für die Zukunft

Obwohl wir die Process Engine nun doch nicht einsetzen, haben wir von den Arbeiten dazu profitiert und verbuchen das Projekt darum als Erfolg.
Denn das gewonnene Wissen nutzen wir zukünftig, um unser internes und schon bestehendes

Informationssystem weiterzuentwickeln und die Automatisierungen abzubilden.
Zudem haben wir uns bewusst mit unseren Prozessen auseinandergesetzt, ihre Stärken und Schwächen analysiert und sind dadurch zur Erkenntnis gelangt, dass für uns eine hohe Flexibilität wichtiger ist als die Einhaltung der Prozessvorgaben.

Wir konnten unsere bestehenden BPMN-Modellierungskenntnisse um Umsetzungskenntnisse erweitern und sind nun in der Lage, bei der Prozessautomatisierung als auch bei der technischen Umsetzung federführend zu unterstützen, also bei der effektiven Automatisierung, zu helfen.

Sind Sie daran interessiert, ein vergleichbares Experiment durchzuführen oder möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren? Dann freuen wir uns über Ihre unverbindliche Kontaktaufnahme und einen Austausch mit Ihnen. Sie erreichen uns per Telefon unter 058 320 30 00, per E-Mail unter office@app.ch oder mittels des untenstehenden Formulars.