



BPMB

Impuls-Vortrag

Thomas Niebisch
Berlin, 31.08.2012

BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

Ziel: Vermeidung von Horrormeldungen

Donnerstag, 21. Oktober 2010

Sc

SPiegel ONLINE WIRTSCHAFT

09.11.2010

Drucken | Senden | Feedback | Merken

Sicherheitslücke

Hacker knackt Software für neuen Personalausweis

Von Sebastian Weßling



dpa

Das ging schnell: Einen Tag ist die Software für den elektronischen Personalausweis verfügbar, da hat sie der erste Hacker schon geknackt. Die Sicherheitslücken waren ihm zufolge "dumme Fehler", simpel und laut Experten im Prinzip bekannt. Trotzdem haben die Behörden nichts unternommen.

21.10.2010

Drucken | Senden | Feedback | Merken

Falsche Buchungen

Computerfehler kostet TUI 120 Millionen Euro



ddp

TUI-Prospekt: Der Mutterkonzern drängte auf Korrektur der Geschäftszahlen

Ein verschleppter Buchhaltungsfehler bei einer britischen TUI-Tochter kommt den Reisekonzern teuer zu stehen. Weil Stornierungen über Jahre hinweg nicht berücksichtigt wurden, müssen nun 120 Millionen Euro nachträglich abgeschrieben werden.

Hannover - Kleinvieh macht auch Mist: Weil Rückbuchungen in jeweils geringer Höhe bei der britischen TUI Travel über Jahre nicht korrekt verbucht wurden, muss die TUI AG ihre Bilanz um 120 Millionen Euro korrigieren. TUI Travel müsse 120 Millionen Euro abschreiben, weil es "fehlerhafte Prozesse beim Abgleich von Forderungsbeständen" gegeben habe, teilte der Konzern mit. Der Finanzchef von TUI Travel, Paul Bowtell, trat wegen der Fehler zurück. Im Endeffekt wird das Eigenkapital der TUI  um die falsch gebuchte Summe gesenkt.

BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

Grundlage: Anforderungen stehen in Lastenheften...

Was wird gewollt?

Lastenheft: <Thema>

Lastenheft
<Thema>

Version: 0.0
Datum: 00.00.0000
Herausgeber: der/die Verantwortliche für das Dokument/
Projekt oder Firma
Status: In Bearbeitung/in Review/Freigegeben

Struktur: 2000

Inhaltsverzeichnis	
1 HANDHABUNG	5
1.1 Zweck	5
1.2 Gültigkeitsbereich	5
1.3 Erstellung	5
1.4 Freigabe	5
1.5 Verteilung	5
1.6 Änderungsdienst	5
2 MANAGEMENTZUSAMMENFASSUNG	6
3 IST-AUFNAHME UND IST-ANALYSE	6
3.1 Organisatorische Einbettung	6
3.2 Beschreibung der Funktionalität	6
4 FACHLICHE ANFORDERUNGEN (SOLLKONZEPT)	6
4.1 Organisatorische Einbettung	6
4.2 Beschreibung der Funktionalität	6
4.3 Abgrenzungen/ optionale Anforderungen	6
4.4 Mengengerüst	6
4.5 Datenübernahmeanforderungen	6
4.6 Qualitätsanforderungen	7
5 ABHÄNGIGKEITEN ZU ANDEREN PROJEKTEN	7
6 RISIKOBETRACHTUNG FÜR DAS PROJEKT	7
7 ANFORDERUNGEN AN DIE IT-SICHERHEIT	7
8 ANFORDERUNGEN AN SCHULUNG UND ANWENDUNGSDOKUMENTATION	7
9 ANFORDERUNGEN AN DAS BERECHTIGUNGSKONZEPT	7
10 RICHTLINIEN UND STANDARDS	7
11 REFERENZIERTE DOKUMENTE	7
12 ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	7

4 Fachliche Anforderungen (Sollkonzept)

<Aufnahme der fachlichen Anforderungen in quantifizierbarer und überprüfbarer Form>

4.1 Organisatorische Einbettung

<Ansprechpartner, betroffene Gesellschaften/Organisationseinheiten, Realisierungszeitraum>

4.2 Beschreibung der Funktionalität

<Analyse des Prozessablaufs, einschließlich seiner Teilprozesse, Funktionen, beteiligten Rollen und Schnittstellen, Objekte, Belege und Formulare etc.

Definition der Soll-Anwendungsfälle und Testfälle>

4.3 Abgrenzungen/ optionale Anforderungen

<Abgrenzung des Projekthinhalts, Abgrenzung möglicher „Kann-Anforderungen“>

... ungefähr so

Warum wird der Prozess in Prosa notiert?

1.1 Postverteilung/ Postbearbeitung

Der folgende Prozess beschreibt die Vorgehensweise der Postverteilung der gesamten Eingangspost aus den Postkörben in den Struktureinheiten.

Der Leiter bzw. der Postverteilungsverantwortliche jeder Struktureinheit sichtet die Dokumente, die in seinem Postkorb des Postverteilungstools eingegangen sind, und teilt sie anschließend über das Postverteilungstool den entsprechenden Bearbeitern zu.

Stellt der Bearbeiter fest, dass das Dokument in den Zuständigkeitsbereich einer anderen Abteilung fällt, ist dieses an den Leiter zurückzusenden. Dieser leitet das Dokument an die verantwortliche Struktur weiter (evtl. später auch Direktzusendung möglich).

Liegt die Zuständigkeit der Bearbeitung des Posteinganges beim Bearbeiter, wird ein Posteingangskontakt im CRM-System angelegt und der Dokumentenindex des Posteingangsdokumentes hinterlegt. Anschließend erfolgt die Kontrolle auf Vollständigkeit der Kundendaten. Sollten für die Bearbeitung notwendige Kundendaten fehlen, so ist mit dem Kunden in Kontakt zu treten. Dies kann per Brief, E-Mail, Fax oder in Form eines Telefongesprächs (Beachtung Vorgaben bei Medienbrüchen) erfolgen. Die Antwort an den Kunden wird per CRM-Kontakt registriert. Wahlweise kann eine persönliche Erinnerung im Postverteilungstool erstellt werden, um bei ausbleibender Reaktion des Kunden erneut reagieren zu können. Das Dokument erhält den Status „Kundenanfrage gestellt“.

Ist andernfalls die Zuarbeit einer anderen Struktureinheit notwendig, so kann der Bearbeiter eine Kopie des Dokumentes im Postverteilungstool erzeugen und diese an die entsprechende Struktureinheit weiterleiten. Gleichzeitig muss ein Arbeitsauftrag im CRM-System unter Mitgabe des Dokumentenindex für die Einheit angelegt werden. Das Dokument erhält den Status „Zuarbeit angefordert“.

status 2: welche gibt es noch?

L welcher Akteur?

welche?

ungenau

unsystem

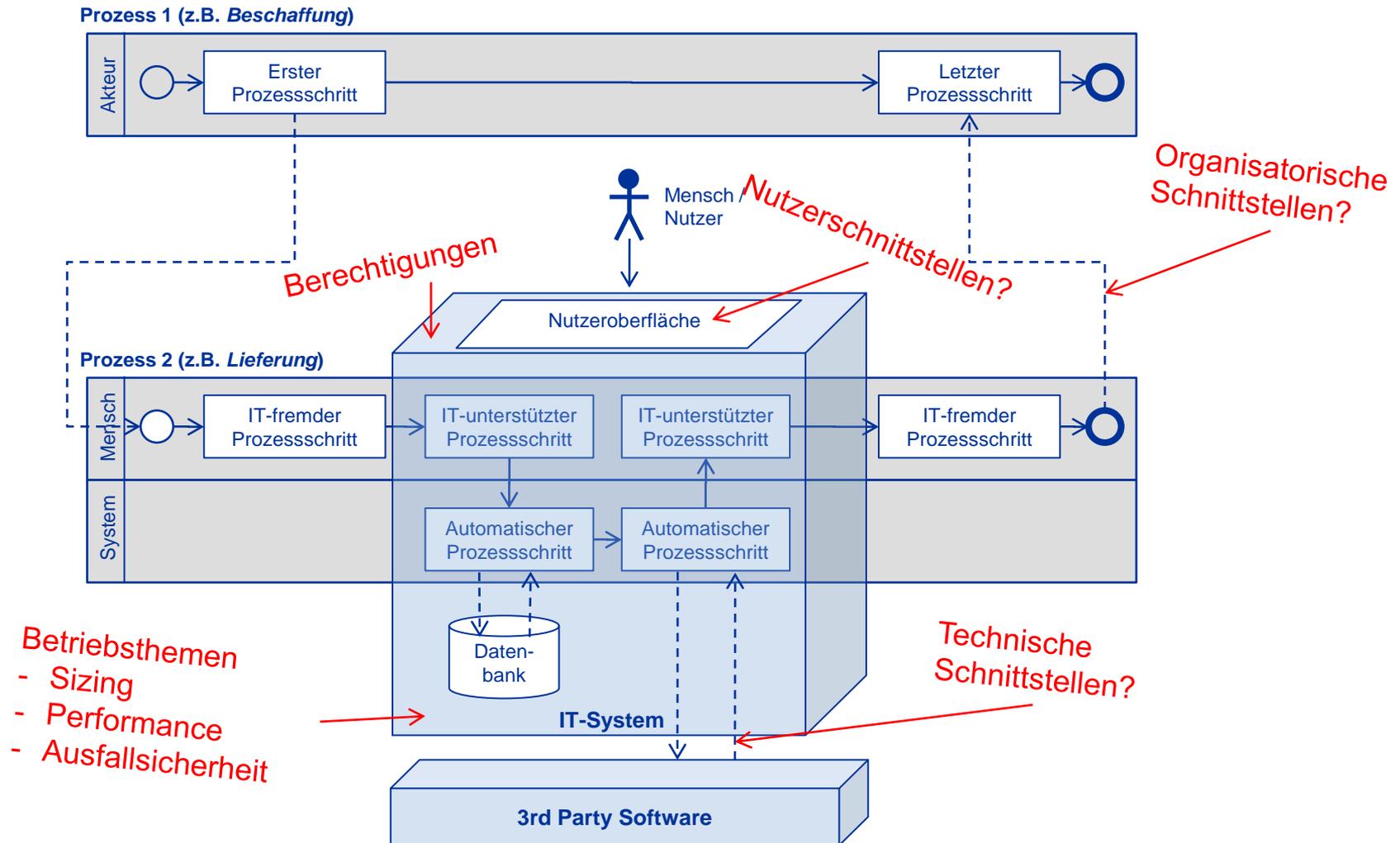
Passiv

- Akteur?
- automatisch?

welche Merkmale?

BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

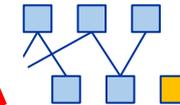
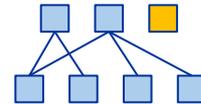
Grundprobleme: Verschiedenartige Fragestellungen



Verwalten von Anforderungen

Tool-Thema: Verwalten von Anforderungen

- Keine Anforderungen werden vergessen
- Keine Anforderungen werden ohne Grund implementiert
- Traceability wird gefordert (Compliance, Reporting)



Durchgängigkeit ist ein Problem
Frage 2: Wie lösen Sie es?

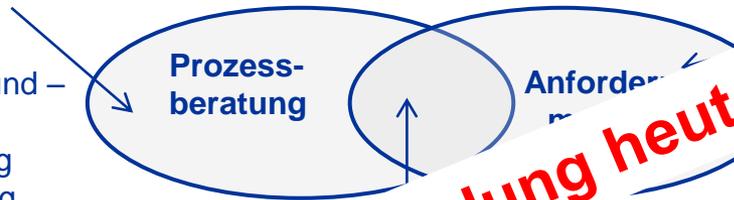


Diskussionsvorschlag

Gemeinsamkeiten / Unterschiede zwischen Prozessberatern und Anforderungsmanagern

Schwerpunkte

- Prozesslandkarte
- Prozessanalyse und -optimierung
- Prozesscontrolling
- Prozessmonitoring
- Prozess-Reengineering
- Prozessoutsourcing



Aufgabenmenge

- Stakeholderanalyse
- Prozesserhebung und -modellierung
- Prozessvisualisierung
- Compliance

- Identifizierung und Verwaltung von Anforderungen
- Dokumentation / Notation von Anforderungen
- Nachvollziehbarkeit von Anforderungen
- Basis für die Entwicklung und Qualitätssicherung von IT-Entwicklungen

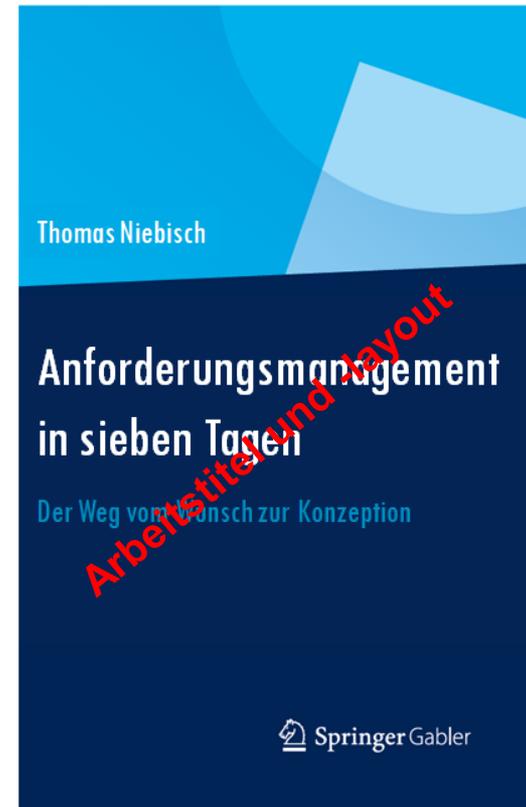
Frage 3: Ist die Unterscheidung heute noch erforderlich?

Wie geht's weiter?

Wer sich mit mir austauschen möchte ...



... Gleich oder später



... Ab März 2013

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Thomas Niebisch
Teamleiter, GISA GmbH



Telefon: 0345 585-2067

E-Mail: Thomas.Niebisch@gisa.de