

Ein Unternehmen der



IT. Mehr als Standard. **GISA**<sup>®</sup>



**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**

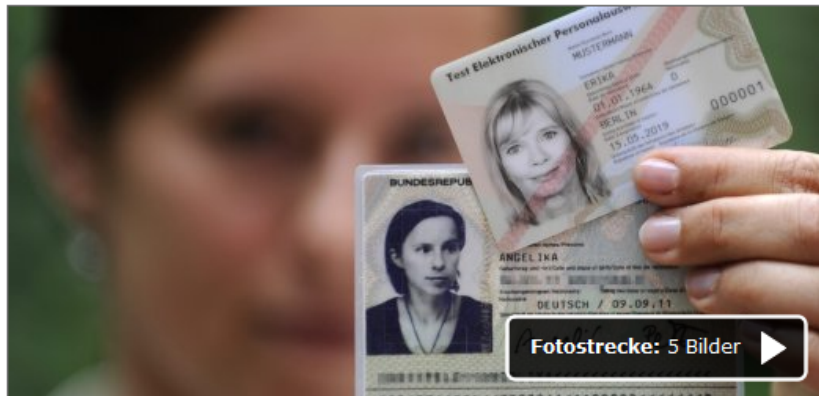
09.11.2010

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

\_\_\_\_\_

**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 Projektinhalts, Abgrenzung möglicher „Kann-Anforderungen“>

# BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

## ... 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 welche? jeder Struktureinheit sichtet die Dokumente, die in seinem Postkorb des Postverteilungstools eingegangen sind, und teilt sie anschließend über das Postverteilungstool den entsprechenden Bearbeitern zu. ungenau

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 unsystem 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“. L status 1

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?

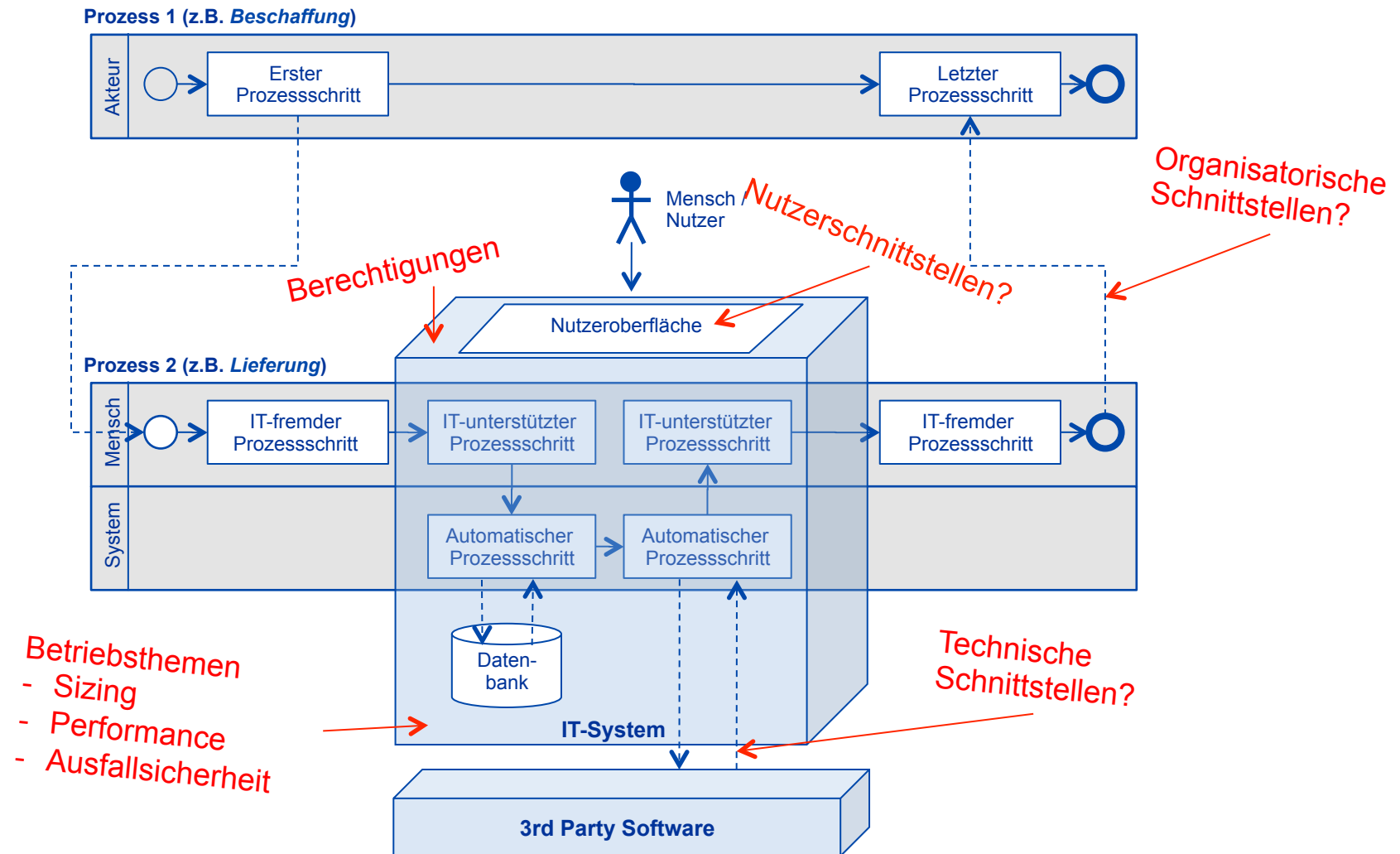
Passiv

- Akteur?
- automatisch?

welche Merkmale?

# BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

## Grundprobleme: Verschiedenartige Fragestellungen

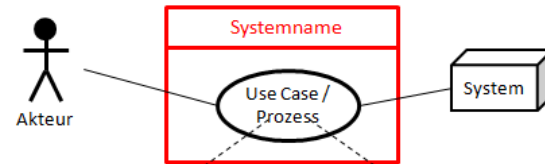


# BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

## Versuch der Kombination von AM und PB

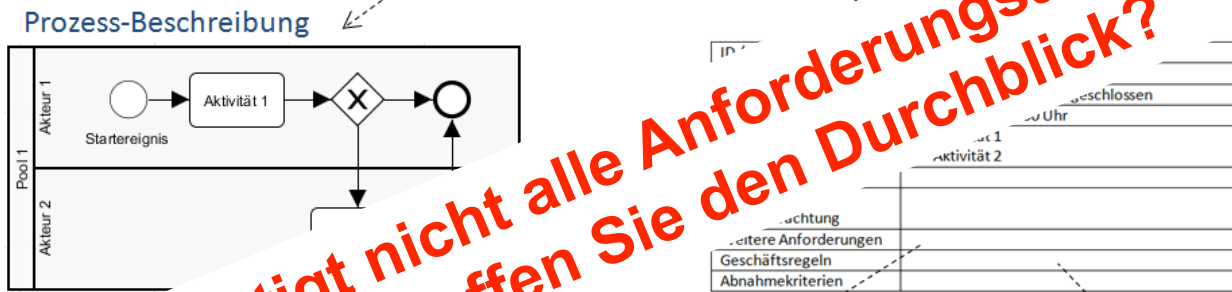
### Vogel- perspektive

- Systemübersicht / Abgrenzung
- Auflistung der Akteure, Prozesse und Systeme „in scope“



### Ebenerdige Perspektive

- Prozesse beschreiben
- Systeme auflisten
- Schnittstellen identifizieren
- UI für den Nutzer darstellen

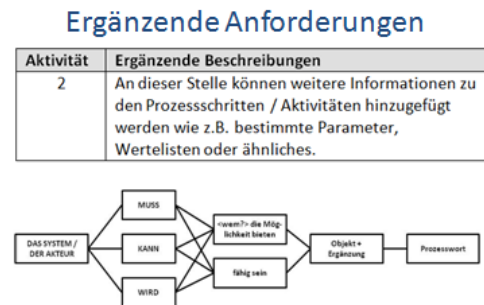


**Berücksichtigt nicht alle Anforderungsarten**  
**Frage 1: Wie schaffen Sie den Durchblick?**

### Ameisen- perspektive

- Detailbeschreibungen
- Basis für Architektur / Design

ID	Kundennummer	Eingangsdatum	Enddatum	Typ	Bearbeitungsstatus	Exklusionsstatus
123	120345234	1.4.	2.4.	E-Mail	Neu	Im Plan
456	120456789	28.3.	1.4.	Brief	In Bearbeitung	Fällig
789	120345765	27.3.	31.3.	E-Mail	In Bearbeitung	Überfällig



**Regelwerke**

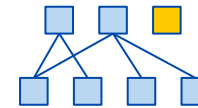
Bedingung	Ziffern & Sonderzeichen genutzt?		Passwortlänge > 8 Zeichen?		Dritter Feherversuch?		Passwort akzeptieren		Fehlermeldung ausgeben		Zugang sperren	
	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	X	X	X	X
Abson							X		X	X	X	X

# BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

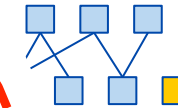
## Verwalten von Anforderungen

### Tool-Thema: Verwalten von Anforderungen

- Keine Anforderungen werden vergessen

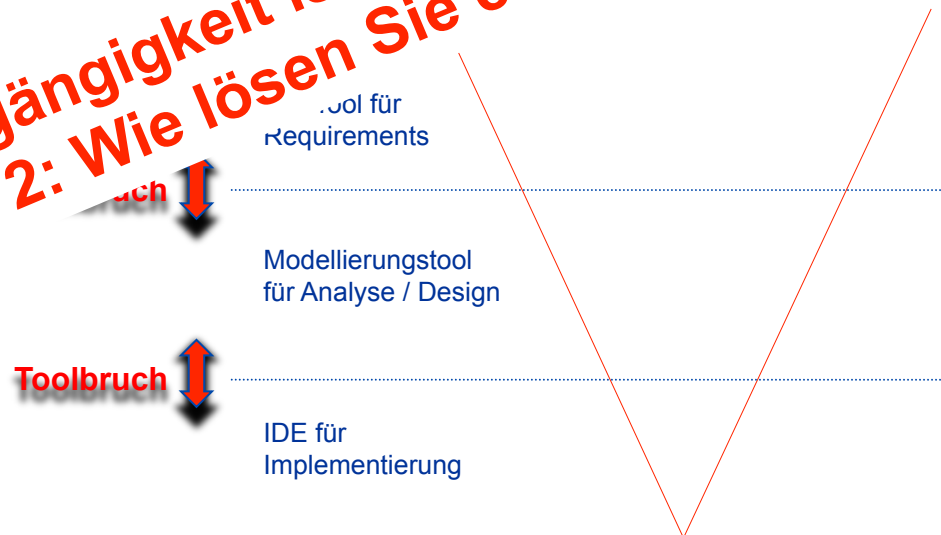


- Keine Anforderungen werden ohne Grund implementiert



- Traceability wird gefordert (Compliance, Reifegrad)

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



# BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

## Diskussionsvorschlag

### Gemeinsamkeiten / Unterschiede zwischen Prozessberatern und Anforderungsmanagern

#### Schwerpunkte

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

Prozess-beratung

Anforderungsmanagement

#### Leistungsangebot

- 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?**



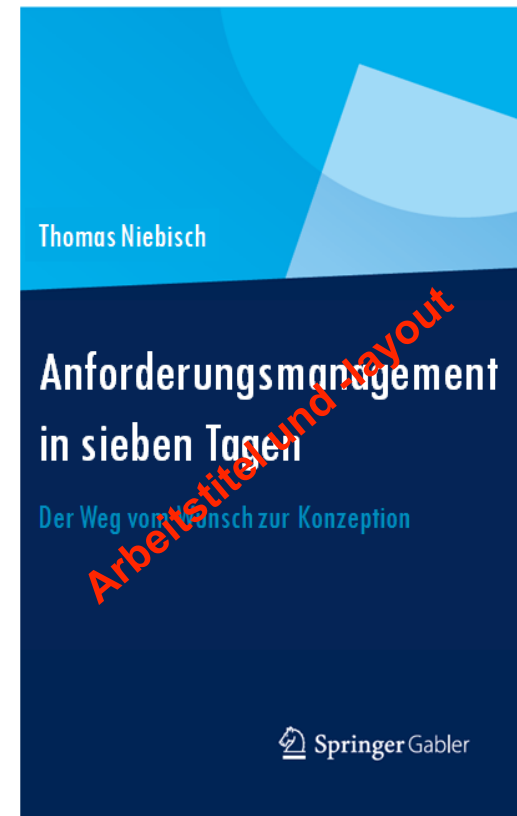
# BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

## Wie geht's weiter?

Wer sich mit mir austauschen möchte ...



... Gleich oder später



... Ab März 2013

# BPMB „Projekt- und Anforderungsmanagement in BPM-Projekten“

## Ansprechpartner

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.**

**Thomas Niebisch**  
Teamleiter, GISA GmbH



Telefon: 0345 585-2067

E-Mail: [Thomas.Niebisch@gisa.de](mailto:Thomas.Niebisch@gisa.de)