

Expeditionen ins Reich der Softwareablösungen ...

**Drei Geschichten über
Gold, Ruhm und Abenteuer,**

**die wir in der rauen Welt der IT-Projekte von
Banken und Finanzdienstleistern erlebt haben.**

Thomas C. Grempe . Beraterkontor . Expeditionsleiter

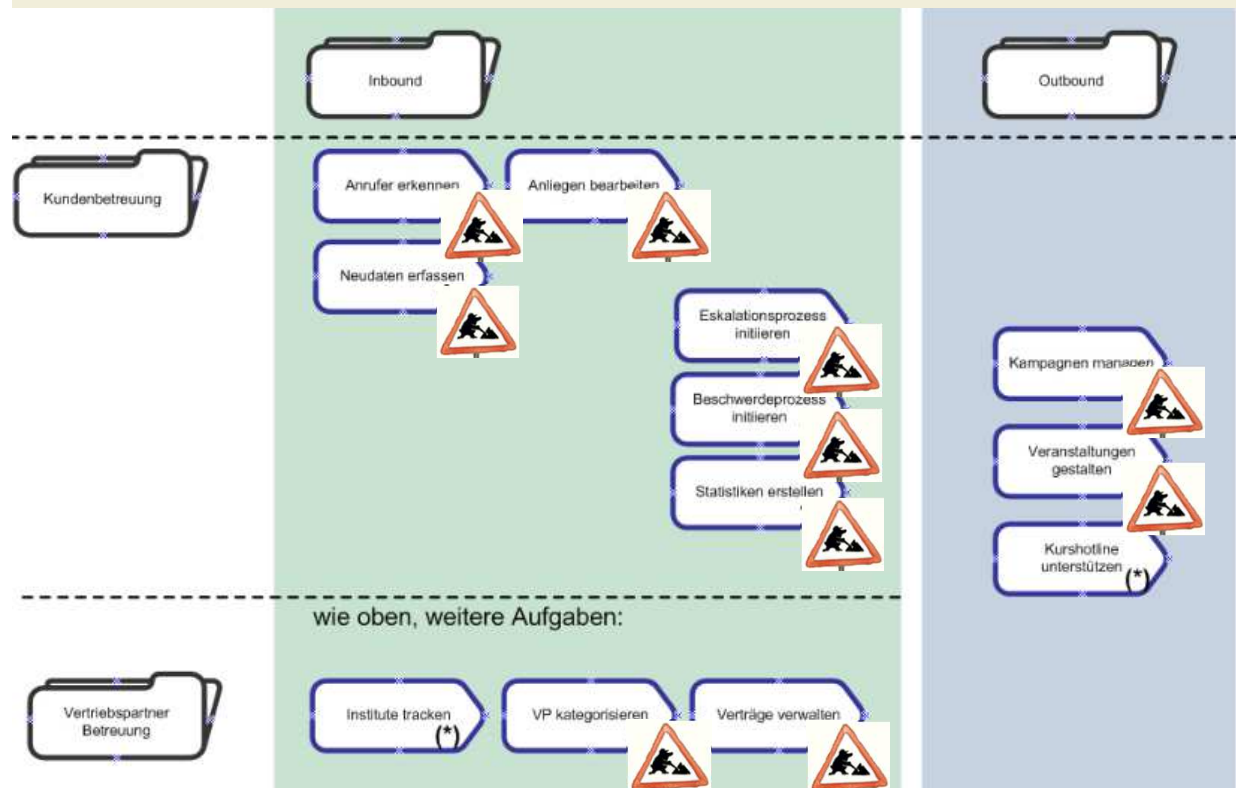
Die Suche nach dem Gold.

A close-up photograph of several gold bars. The bars are stacked and their surfaces are highly reflective, showing bright highlights and deep shadows. The lighting is warm, emphasizing the golden color. The focus is sharp on the middle bar, while the others are slightly blurred.

**Schatzsuche ausrüsten.
Schätze finden.
„Heben“ und nach Hause bringen.**

Expedition ausrüsten.

Die Königin überzeugen: Wo müssen wir graben?!



**Dafür brauchen wir eine Karte.
Eine Prozesslandkarte.**

Königin und Volk überzeugen.

Begriffe klären.

- Prozessmodell ??!
- Begriffe / Firmensprech
- Landkarten
- Prozess-WS
- Reviews
- Erwartungen
- Freigaben



Ein Prozessmodell.

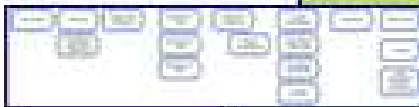
Landkarte



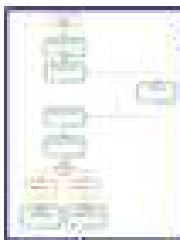
Prozess-
Gliederung



Prozess-
Ebene



Funktionale
Ebene

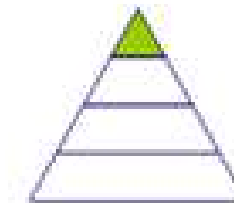


Business
Process

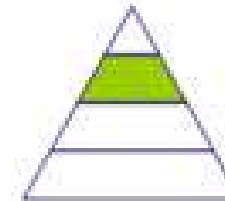
Main Process

Sub Process

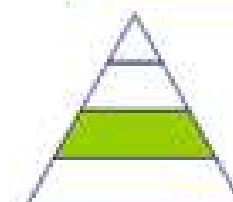
Activities



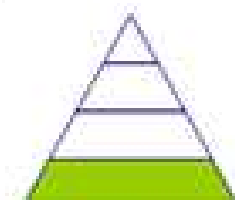
Level 1



Level 2



Level 3



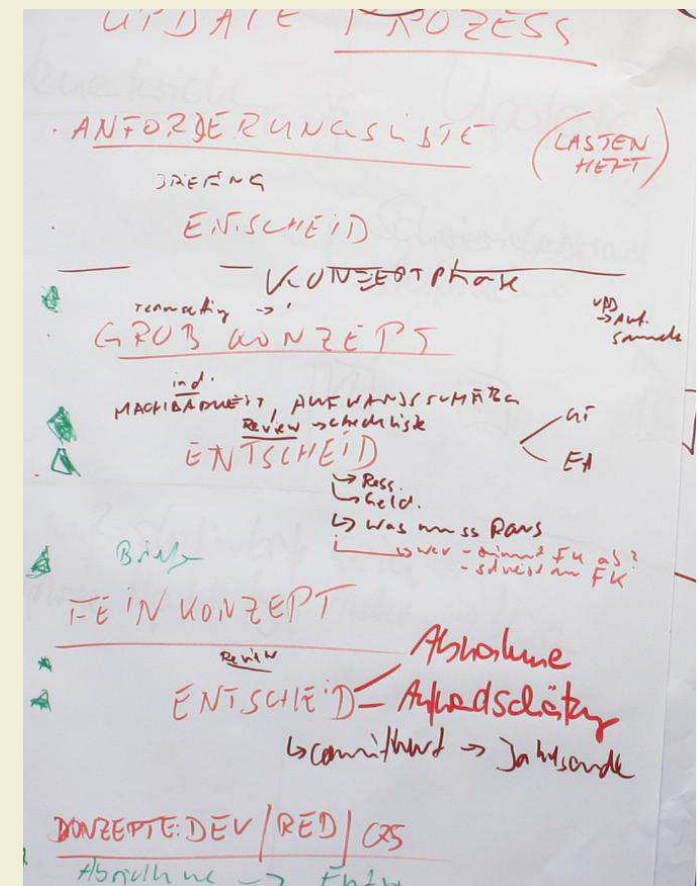
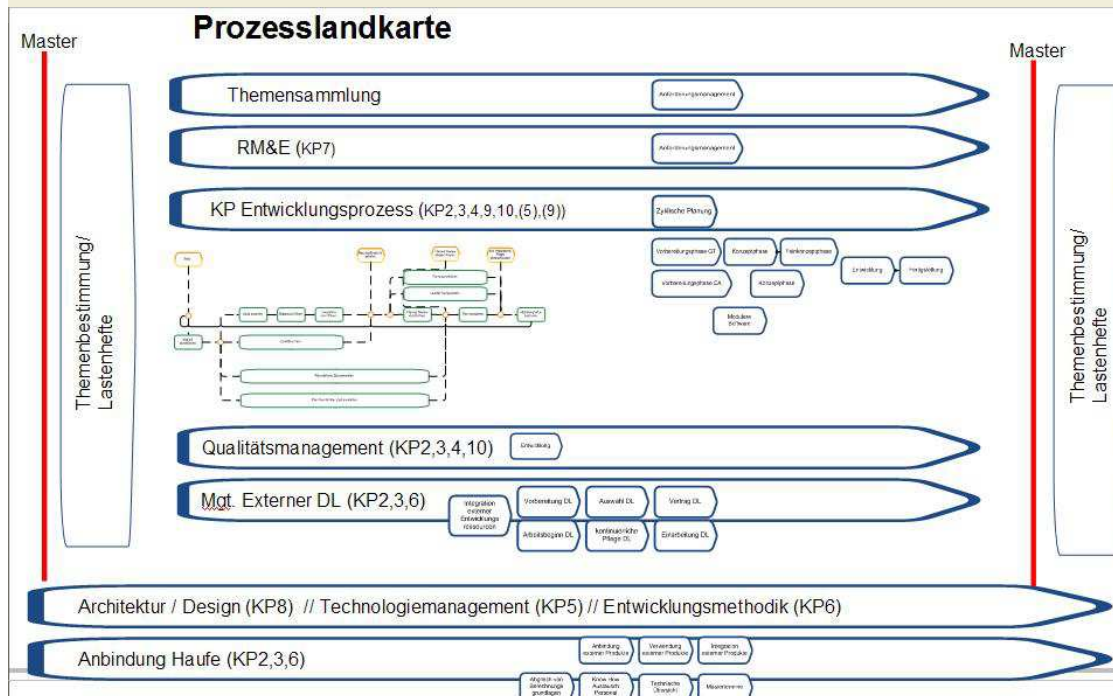
Level 4



„Workshop“ Prozessgliederung.

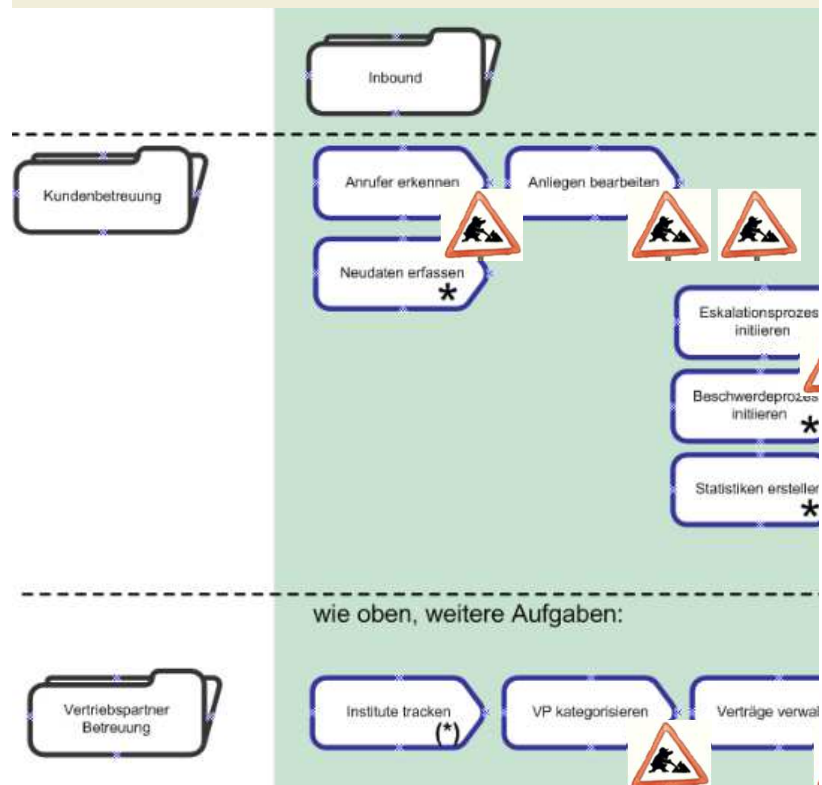
Definition von Kernprozessen, Führungs- und Unterstützungsprozessen

- Vorab: Unterlagen verstehen
- Erste Gliederung der Einzelprozesse
- Abstimmung der Prozessverantwortlichen
- Festlegung der Prioritäten für die Bearbeitung
- Festlegung von Zeitrahmen und Aufwänden



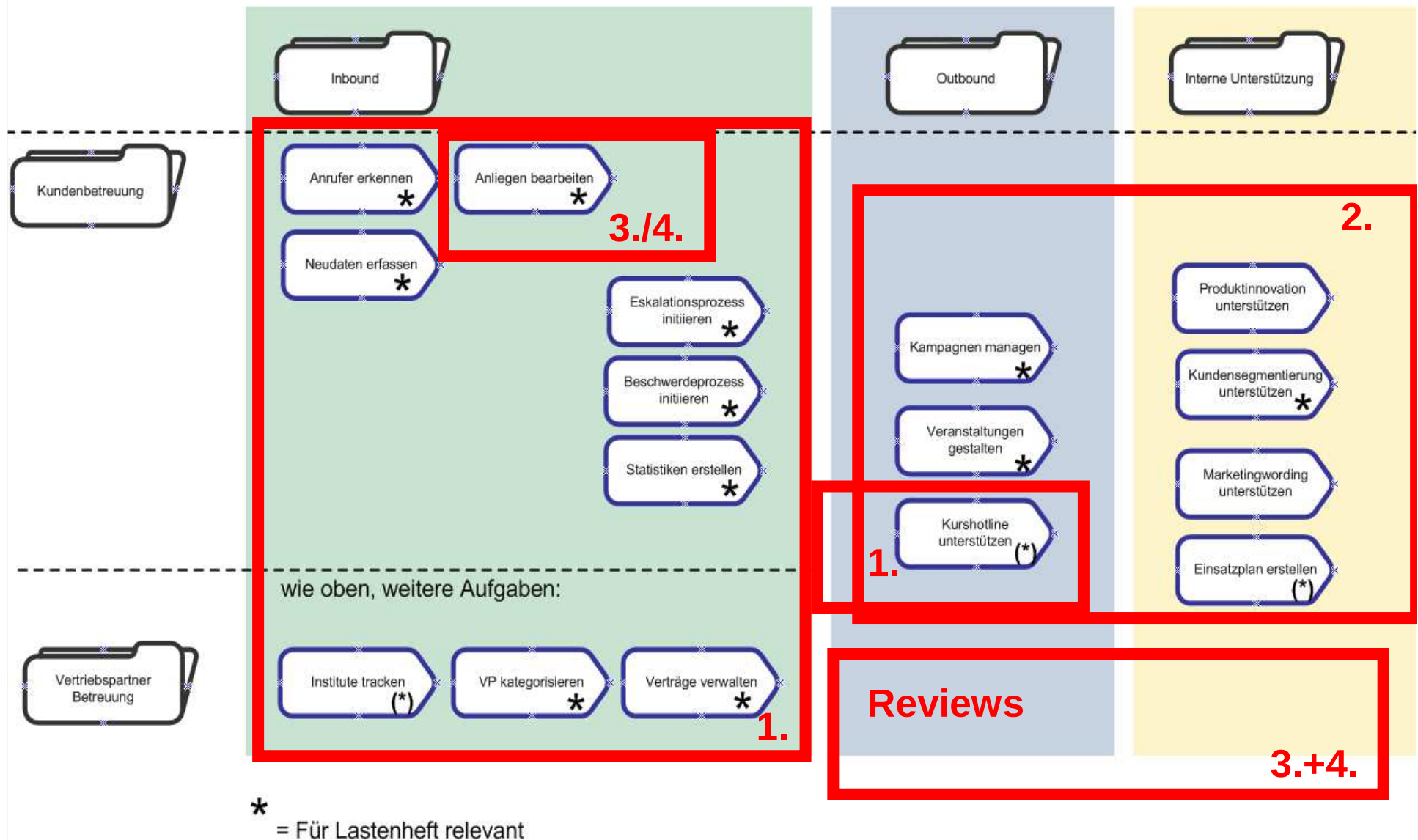
Priorisieren.

Die Königin überzeugen...

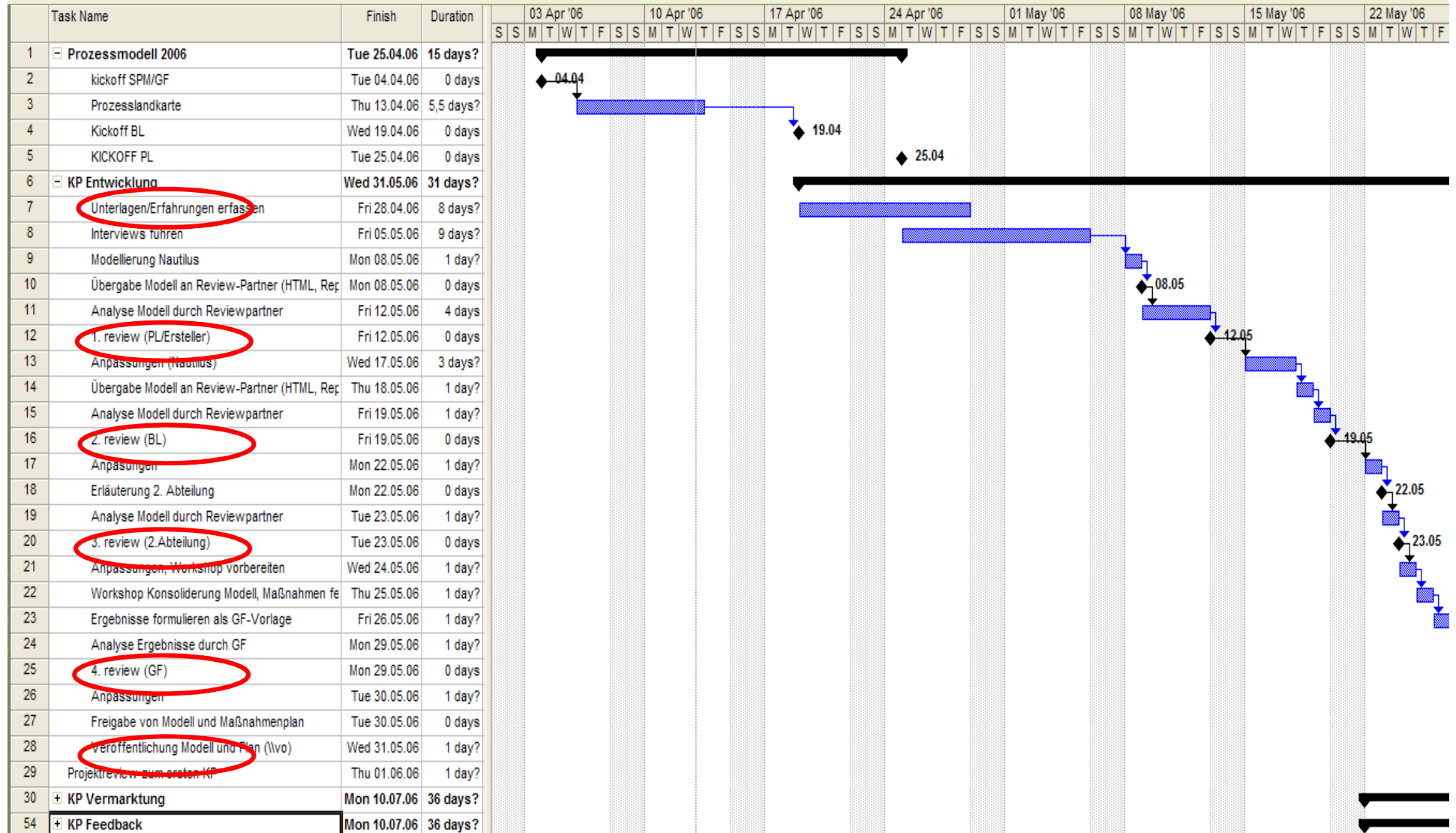


Eine reale Reihenfolge der Interviews.

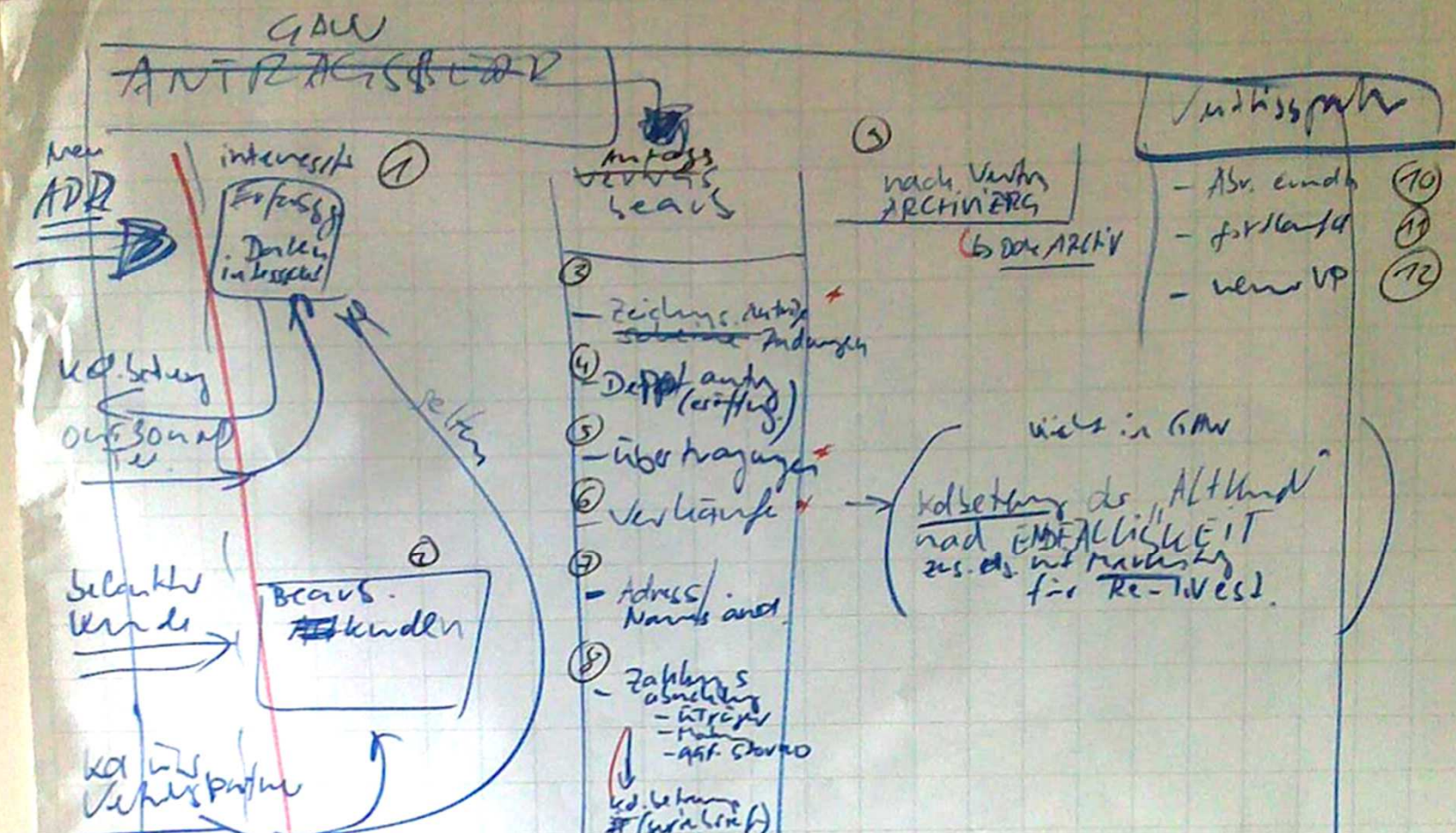
Prozesslandkarte Kundenbetreuung / Vertriebspartnerbetreuung



Typischer Projektplan.



and



Oder als reiner Fließtext auf Zuruf.

ADMISSION

1

- Ticks - 15

- 14

IT-ORCA

Bo. 19/10/19

II - Sicherheit

- unzugänglich
- unkontrollierbar

Führung

9

→ 2nd

day $\rightarrow$ swollen / inflamed only

was a Monthly

Seminar/
Kulwerk

f2: Anzahl d. in der
Vektormenge

aus - dem, nach vollzogen
Schritt

"Hof" Kolligs für Stenograph - 23. ungenutzt
abg. von Wasserzeichen

2. Boston, Plymouth → immigrants (Tn)
PRs vs. AGING Refugees

Let's solve it in Paul's way $\rightarrow$ 4D
 (a) $\frac{1}{2} \text{ mole}$ of H_2SO_4 $\rightarrow$ 74 g
 or

unver./Euro.1 von Robert Bork / Karmazek

Marking
 von 100 auf 120
 add 20 points (Kursan-Versteigerung)
 ↳ 100% Summe

Handwritten notes on the right margin:

21. 22-1
Gangster
(K&L)

...the end of the road

Jeder Jeck is anders...



- Der sachliche Zahlenmensch...
- Logiker, Entwickler, Finance ?!



- Der Macher in Aktion...
- Manager, Verkäufer ?!



- Der ausgleichende Beziehungsmensch.
- HR, Berater ?!

Alle gehen mit Prozessmanagement unterschiedlich um.

Und alle müssen wir erreichen 😊

Prozessworkshops.

Wieder ein leeres Blatt.

- Was machst Du generell?
- Was löst den Prozess aus? Wie geht's los? Was bekommst Du auf den Tisch?
- Sind das alle Möglichkeiten / Fälle?
- Was gibt es für Sonderfälle, wie oft kommen die vor?
- Sind wir uns einig über „Weglassen“/ Vereinfachen?

Der Modellierer „malt“ alles sauber ab.
Abstraktion, Hinzufügen, Weglassen, Randtexte.

Im 2. Durchgang:

- wichtige Dokumente/Templates/Arbeitsmittel grob
- Rollen
- Potenziale / Fragen / Sollprozess-Wege

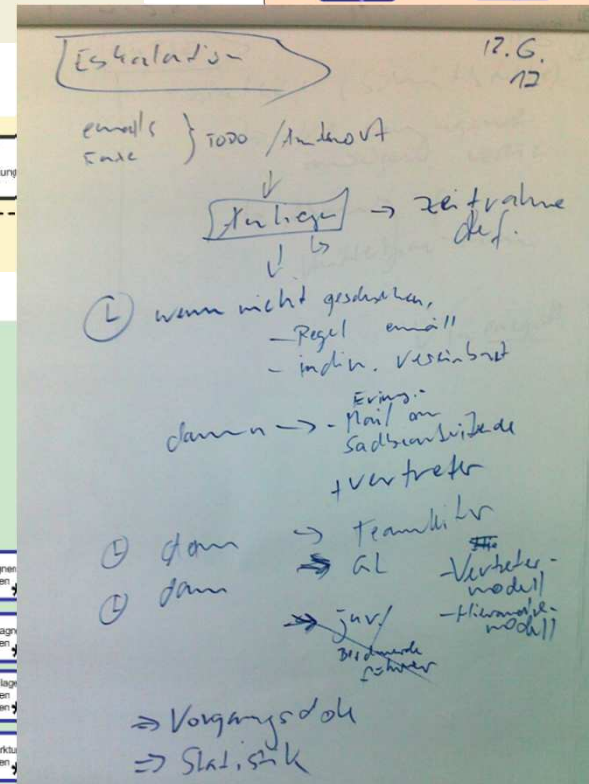
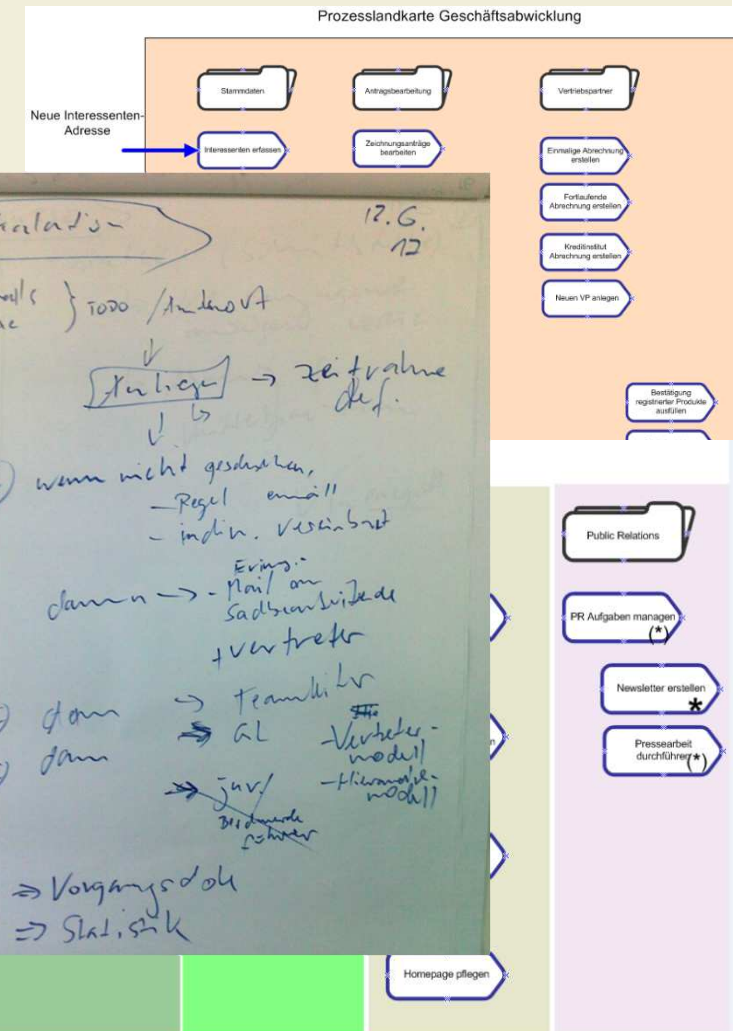
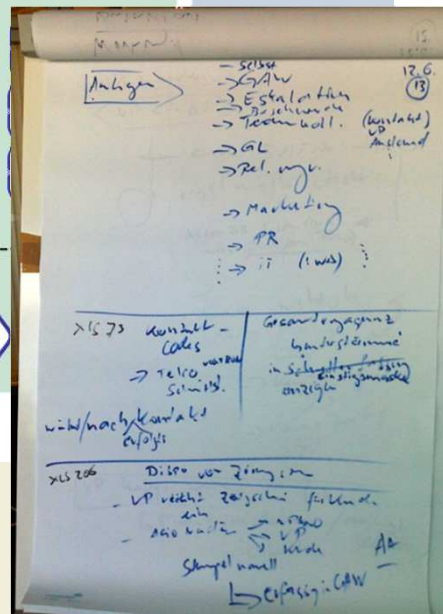
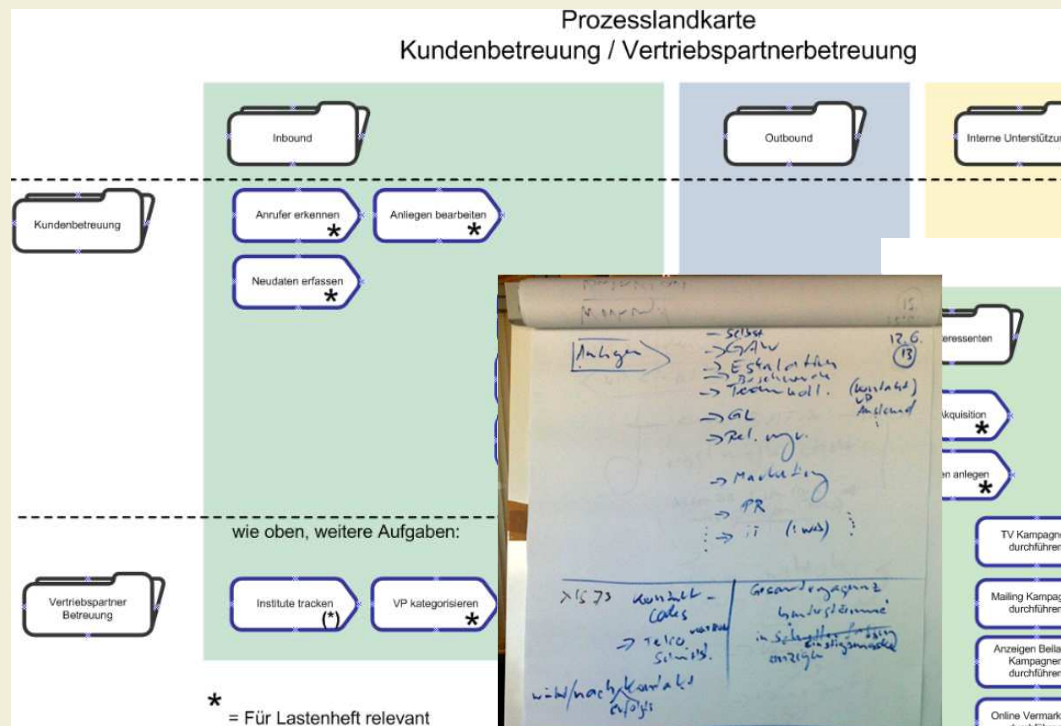
3. Durchgang (für Software-Anpassung des CRM)

- Hinweise auf Datenmodell
- Vollständige Dokumentenanalyse
- Transaktionen / Schnittstellen ...

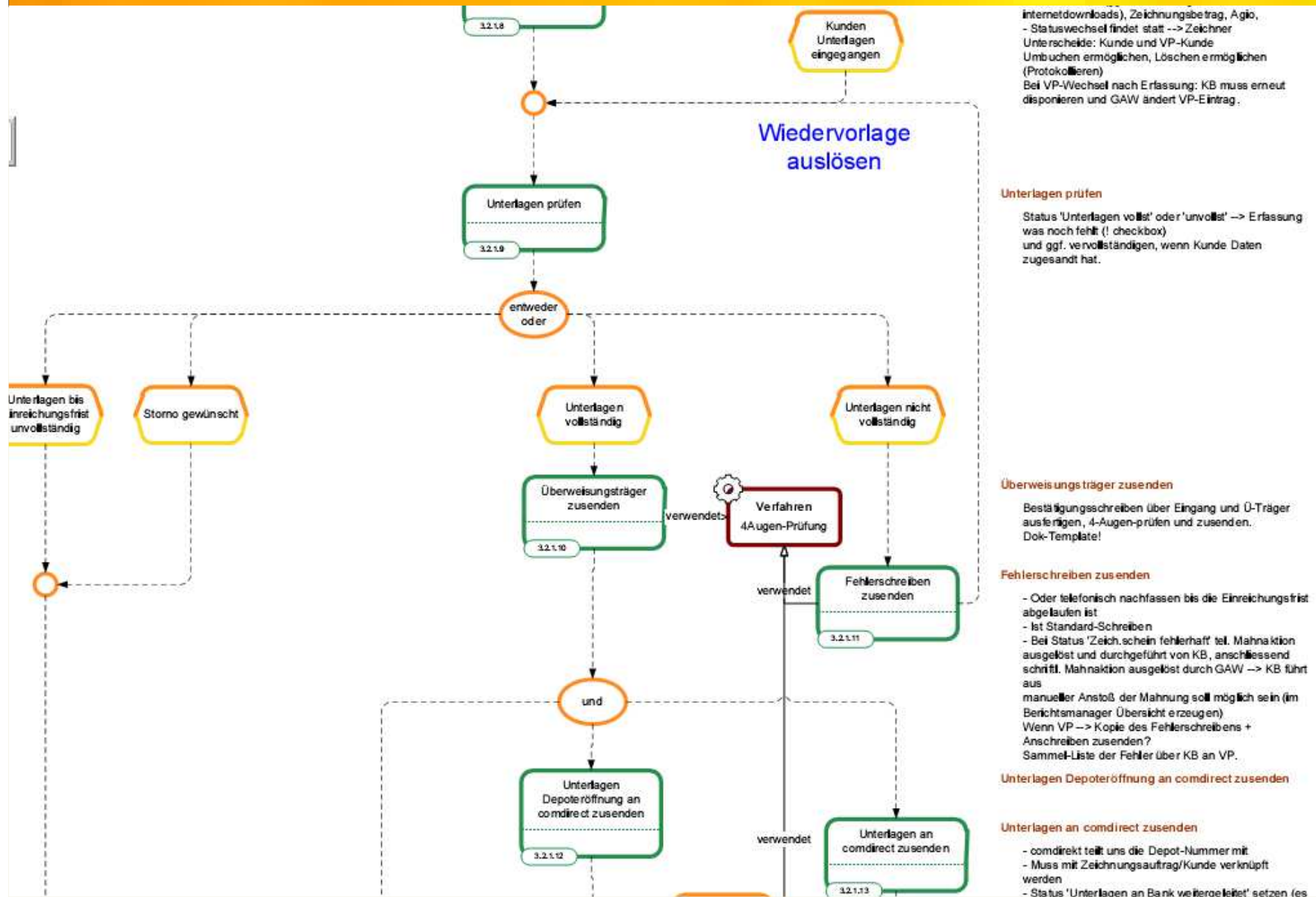
Der Prozess....

Aufnahme der Prozesse

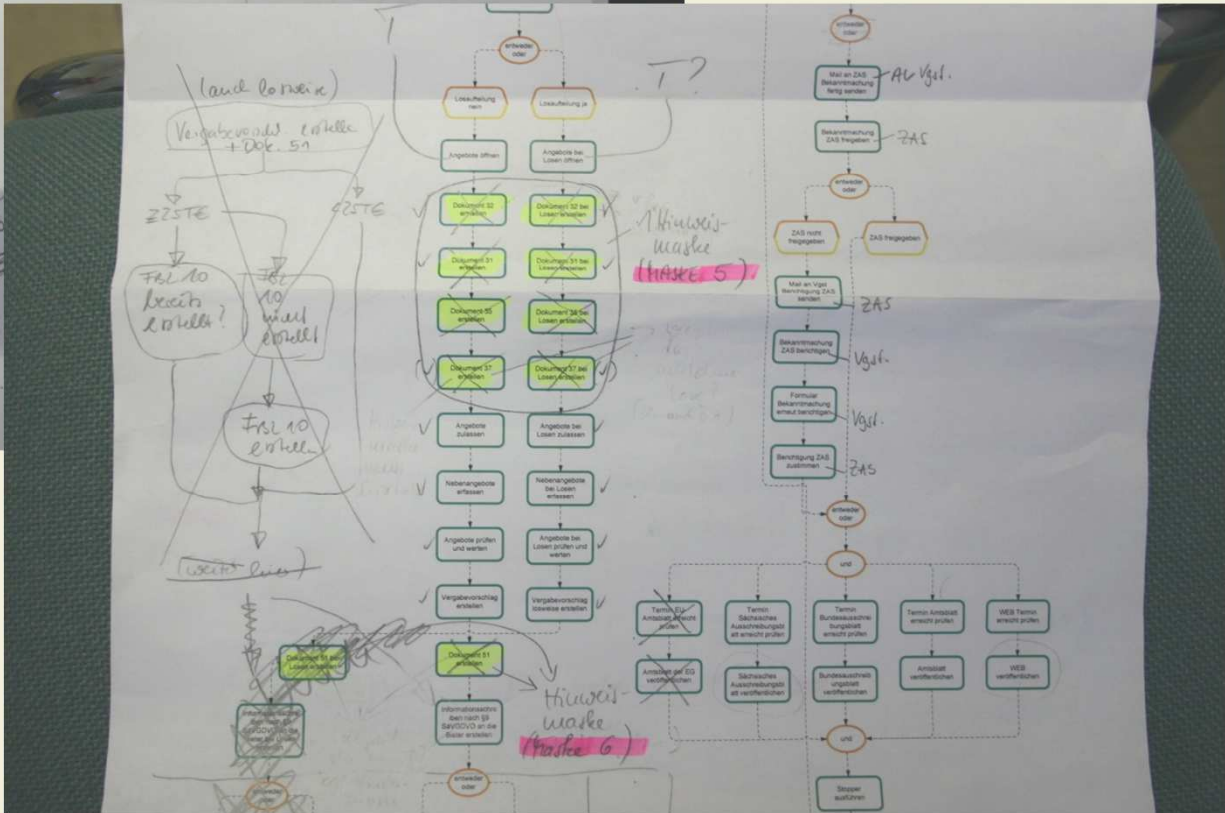
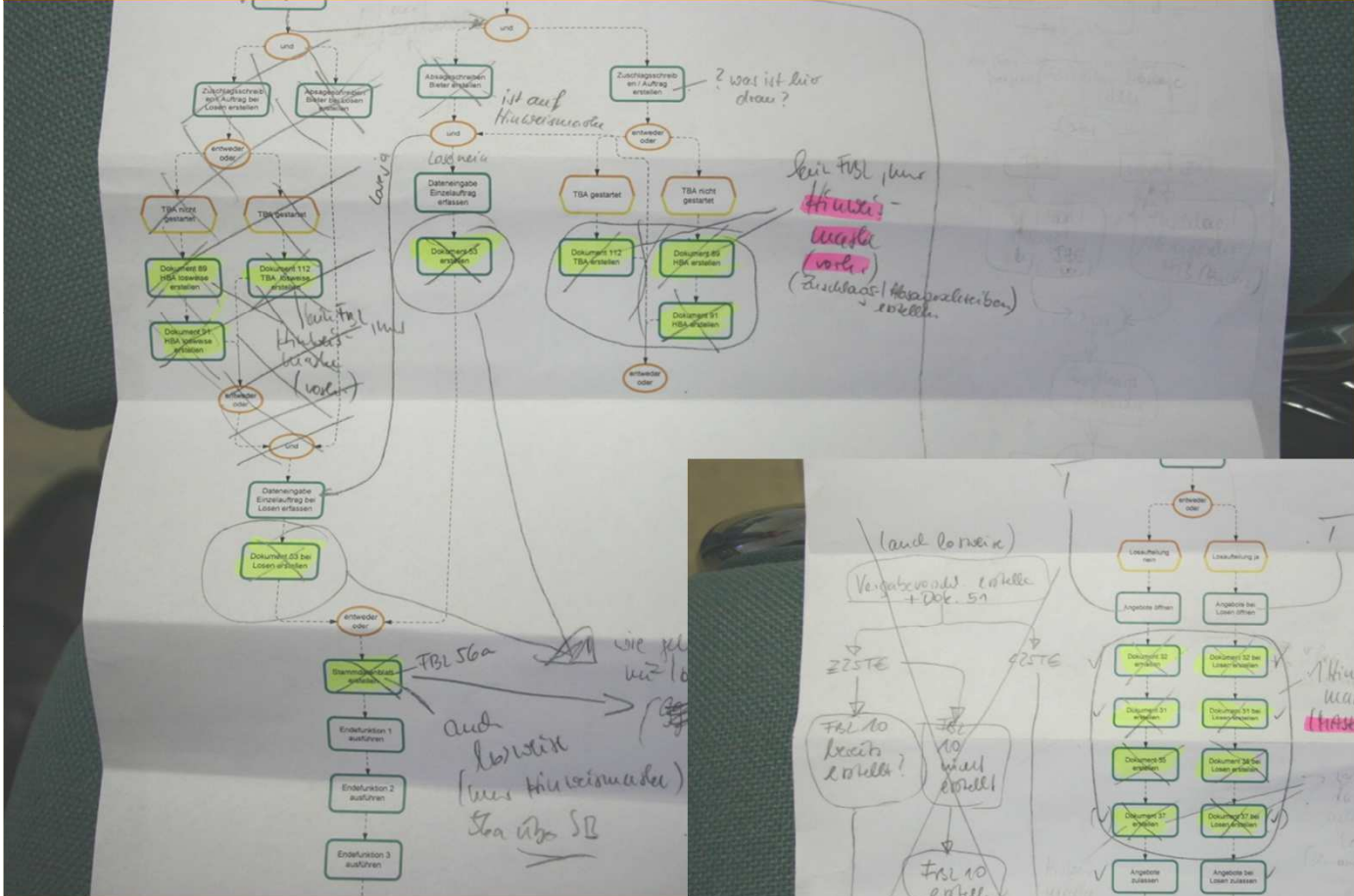
- Interviews zur Erhebung der Prozesse
- Schnittstellenklärung
- Konsolidierungsgespräche (3-5 Reviewstufen)



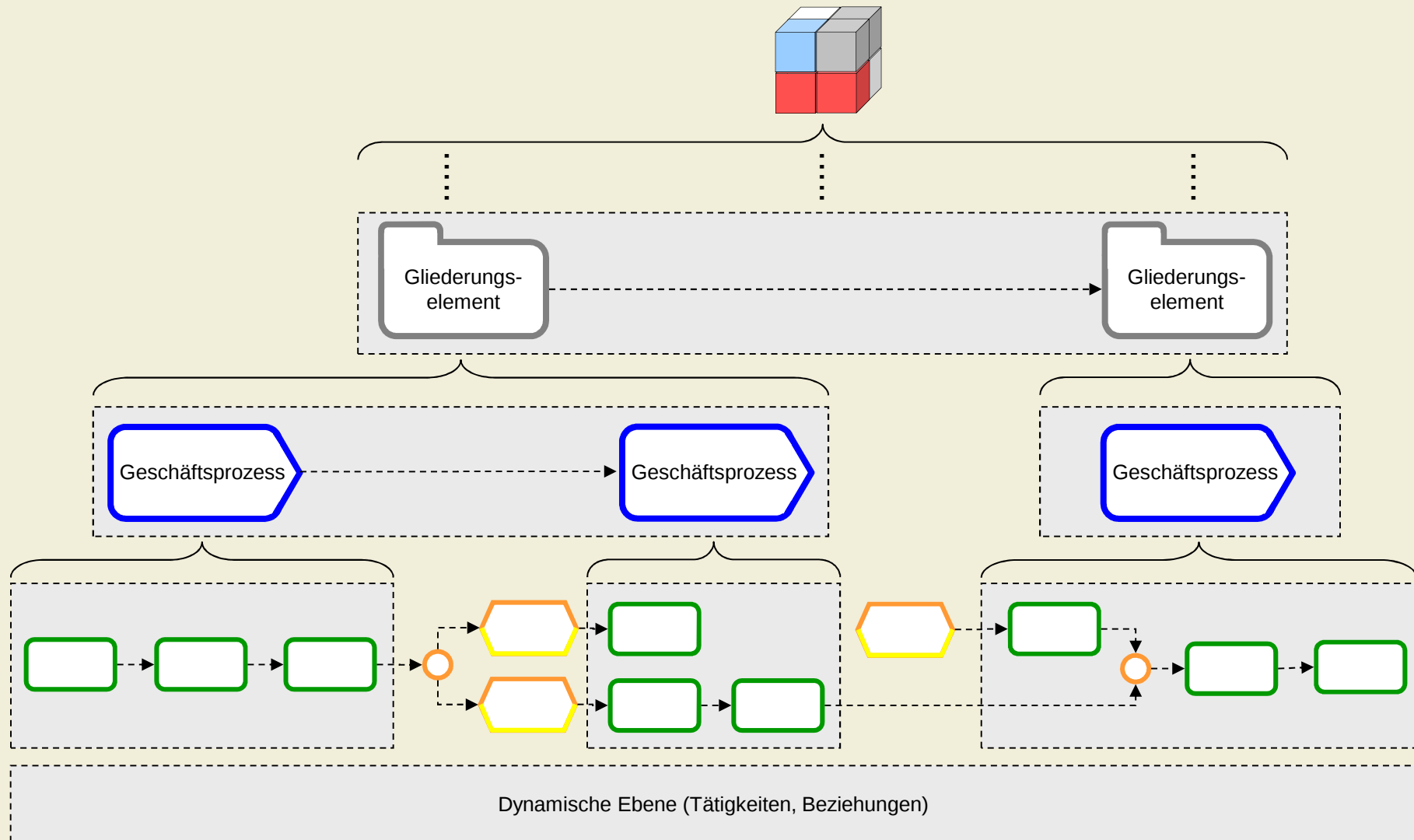
Prozessbilder: vor dem Review.



Prozessbilder: nach dem 1. Review.



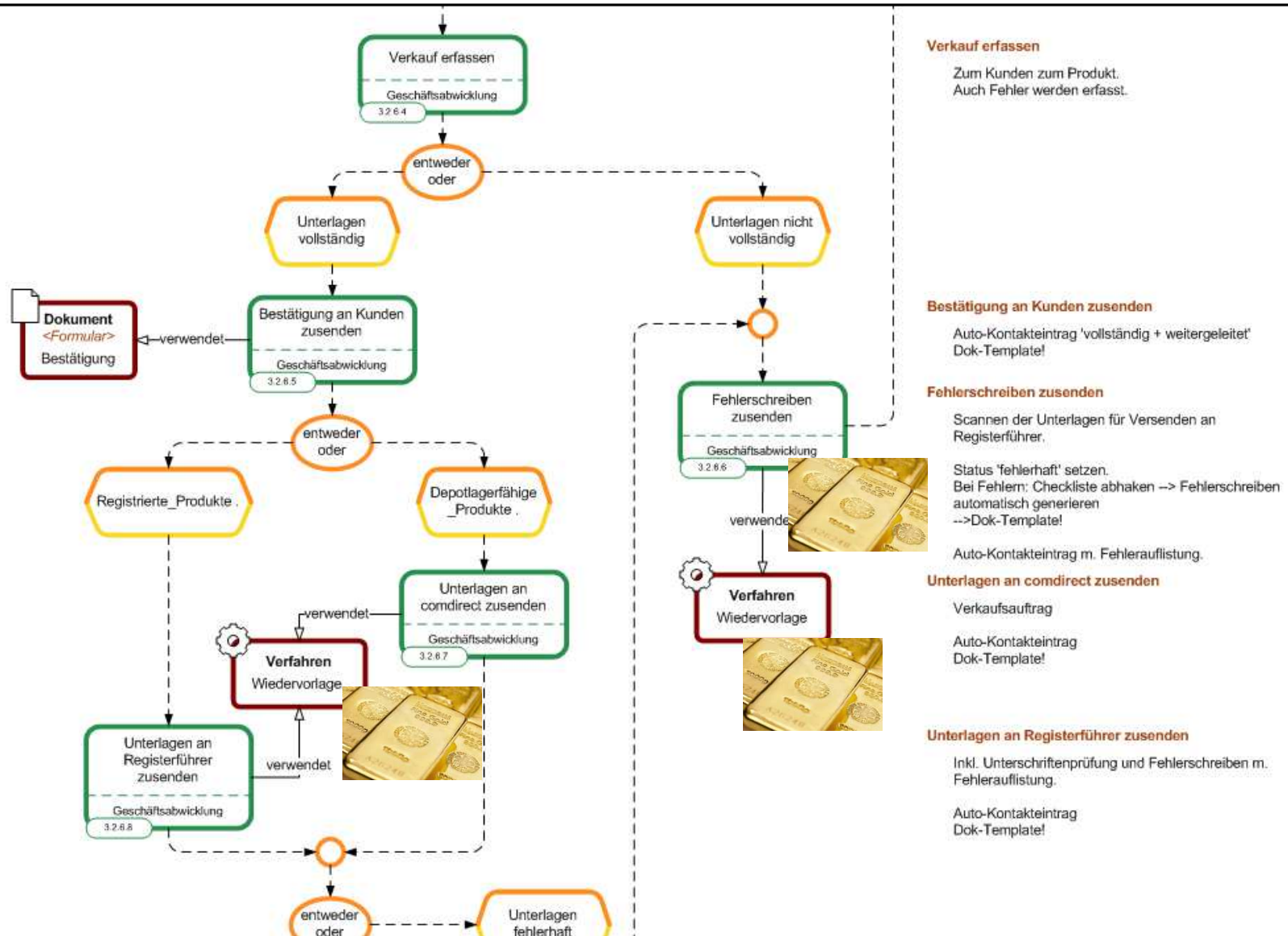
So entsteht ein Modell.



Die Expedition kann ausgerüstet werden.

Verkäufe bearbeiten [GAW Antragsbearbeitung]

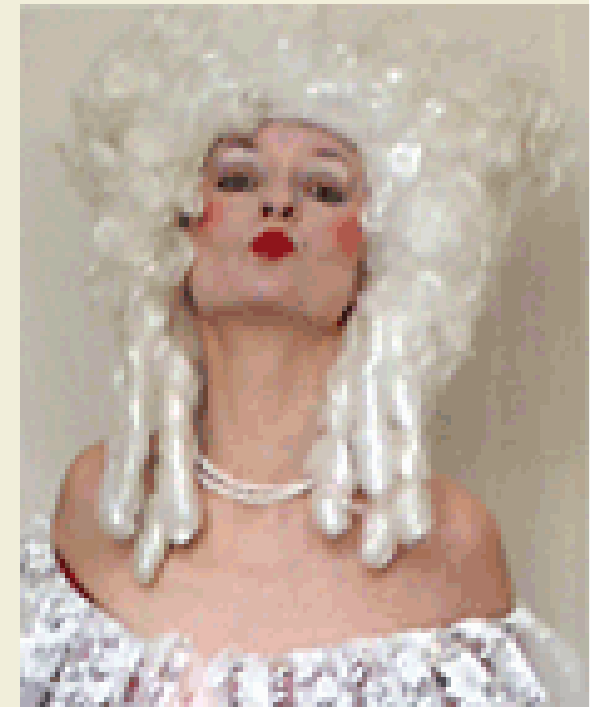
EPK ▾



Die Expedition kann ausgerüstet werden.

Die Königin ist überzeugt:
Wir können Schätze in den Prozessen „heben“ und die CRM–Software
an die Arbeitsweise anpassen.

- 1. Santa Maria, Pinta und Niña ausrüsten**
- 2. Prozessbeschreibung verteilen (Gold liegt beim großen „X“)**
- 3. Gewünschte Softwareunterstützung formulieren**



Dann ging alles ganz schnell...

Keiner versteht mich.

**Über Dolmetscher,
Tourguides und Sherpas.**

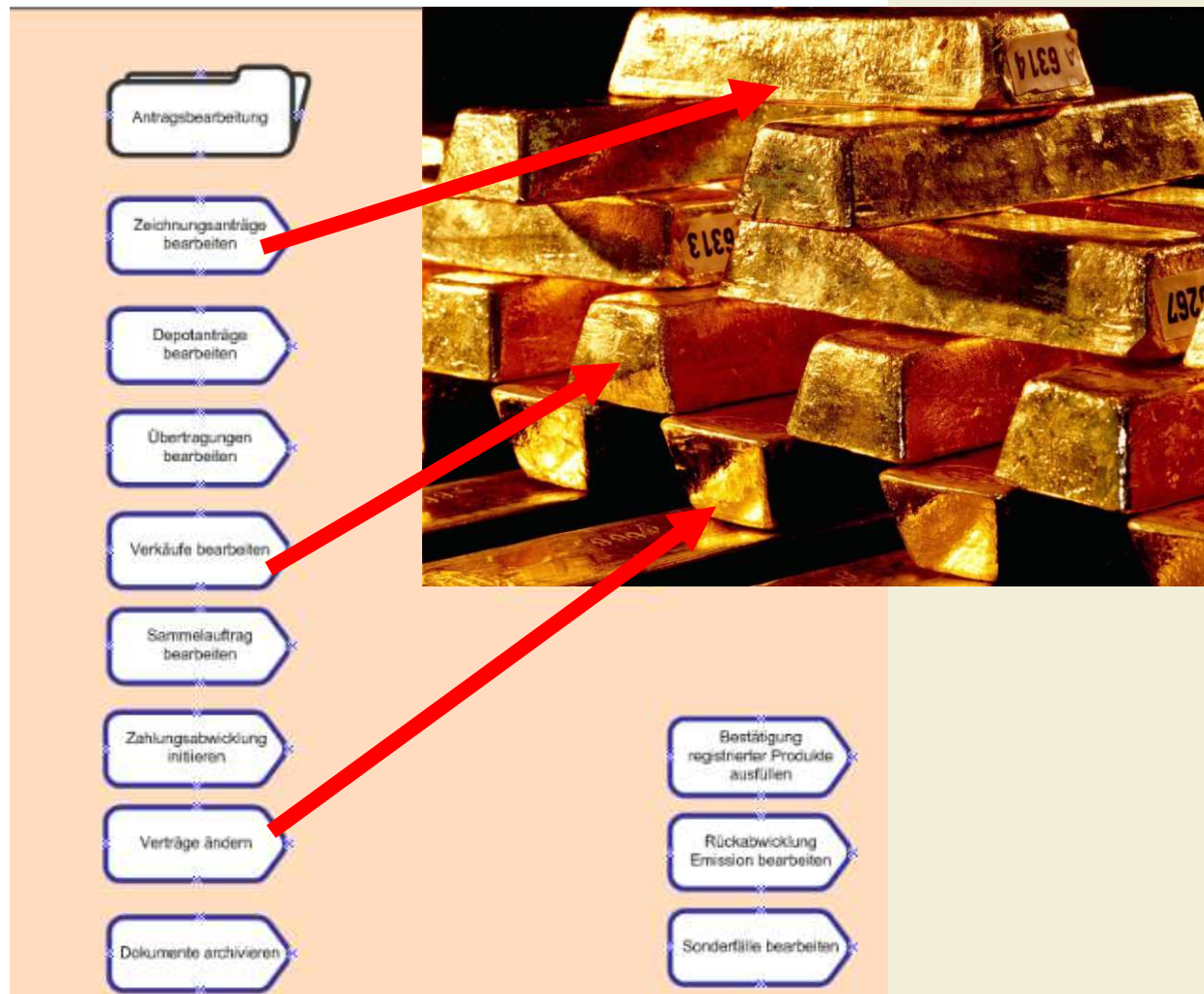
Expeditionen ins Reich der Softwareablösungen ...



Herausforderungen.

Die Expedition ergab: Gold liegt in der »Antragsbearbeitung«.

Prozesslandkarte Geschäftsabwicklung



Herausforderungen.

Die Expedition ergab: Gold liegt in der »Antragsbearbeitung«.



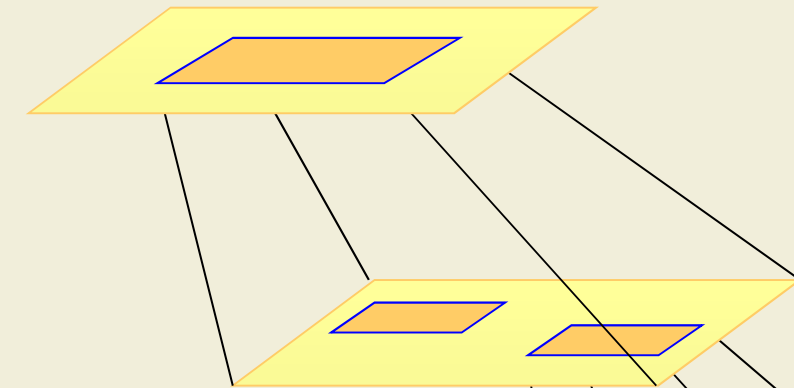
Wie soll die Software genau aussehen und funktionieren?

Bitte mal eine Feinspezifikation aufschreiben...

Dialog zwischen IT und Business ermöglichen.

Business-Sicht

z.B. Geschäftsbereiche

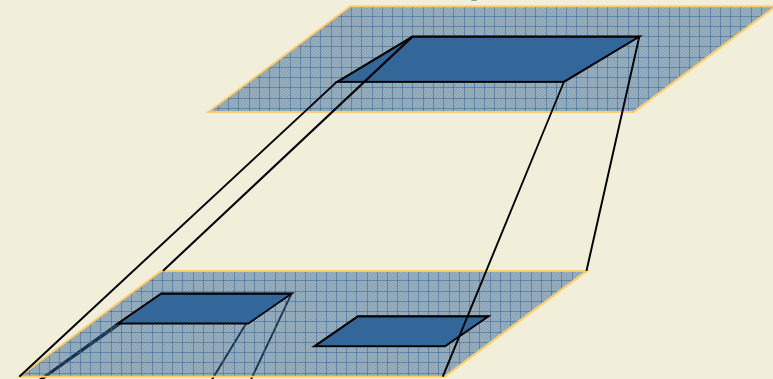


z.B. Fachfunktionen

z.B. Datenabhängigkeiten und Services

IT-Sicht

z.B. Systeme

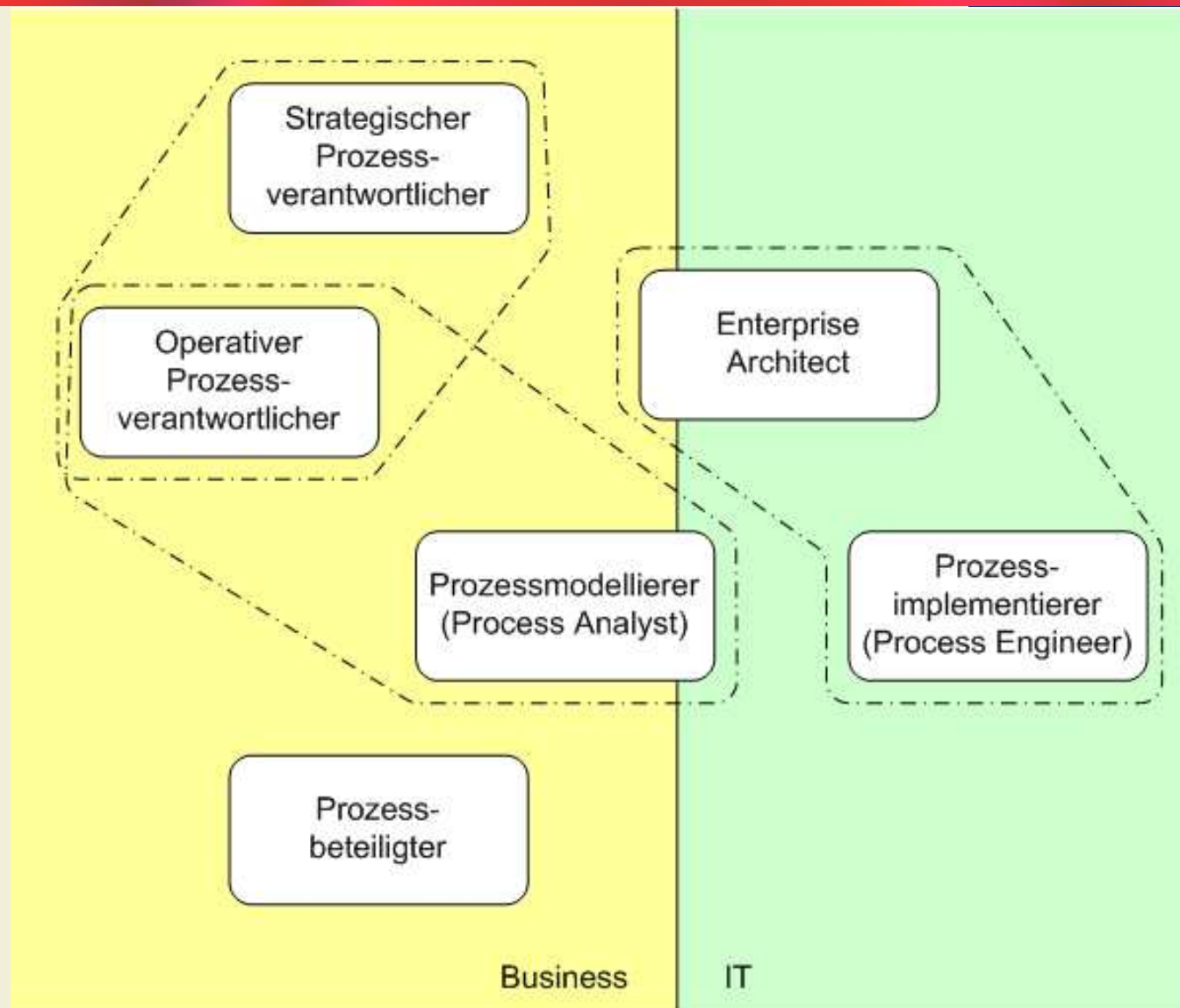


z.B. Applikationen

Der Trick: die Perspektive wechseln.



Wechselspiele – wer kann was ?



Einige Rollen im Prozessmanagement (bpmb.de)

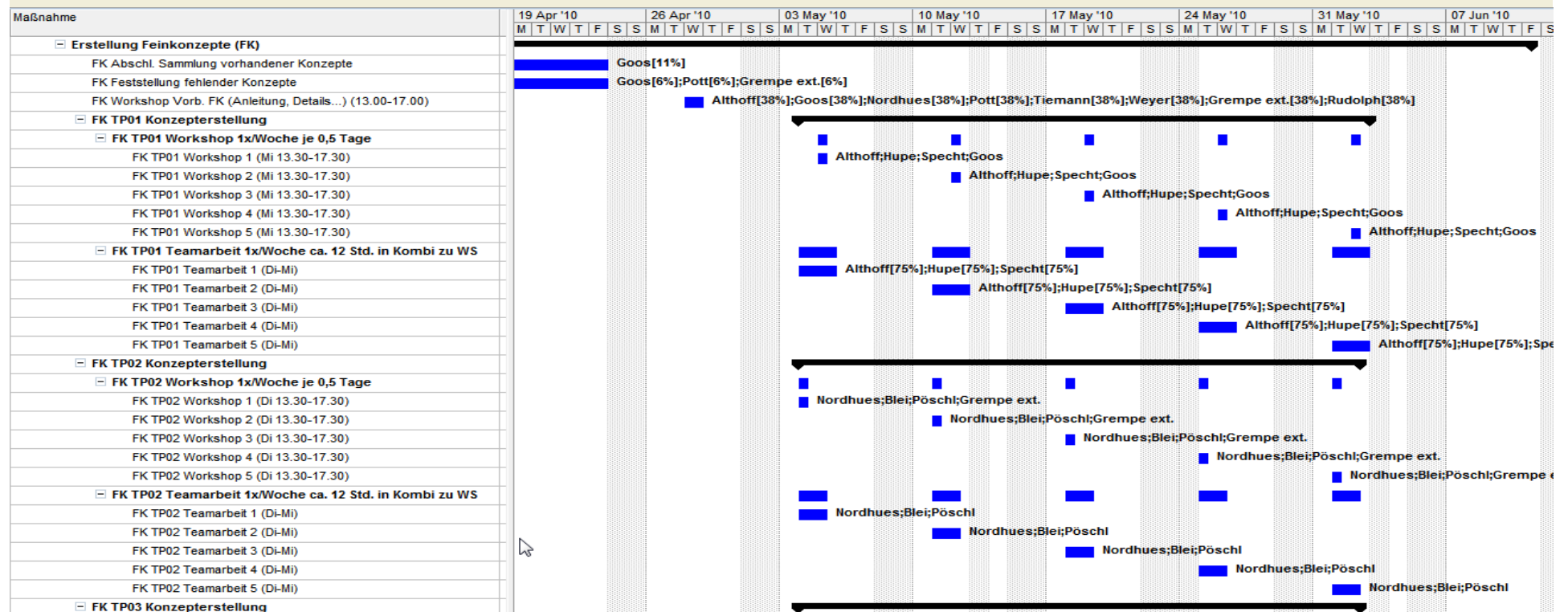
Wechselspiele – wer kann was ?



Herausforderungen.

„Wie soll die Software genau aussehen und funktionieren? Bitte mal eine Feinspezifikation aufschreiben...“

Der **Business Analyst** als Mittler zwischen den Fachabteilungen, den Entwicklern des Altsystems und der neuen Lösung.



„Tanz der Dokumente“.

FA - Fachabt

Analyst

Adito

Woche 1

Unterlagen und Screens

Sichten
FK-Entwurf

FK-Entwurf besprechen und weiterentwickeln

Review

abgestimmtes Feinkonzept

Woche 2

FK verstehen
Fragen formulieren

FK besprechen und Fragen klären

Woche 3

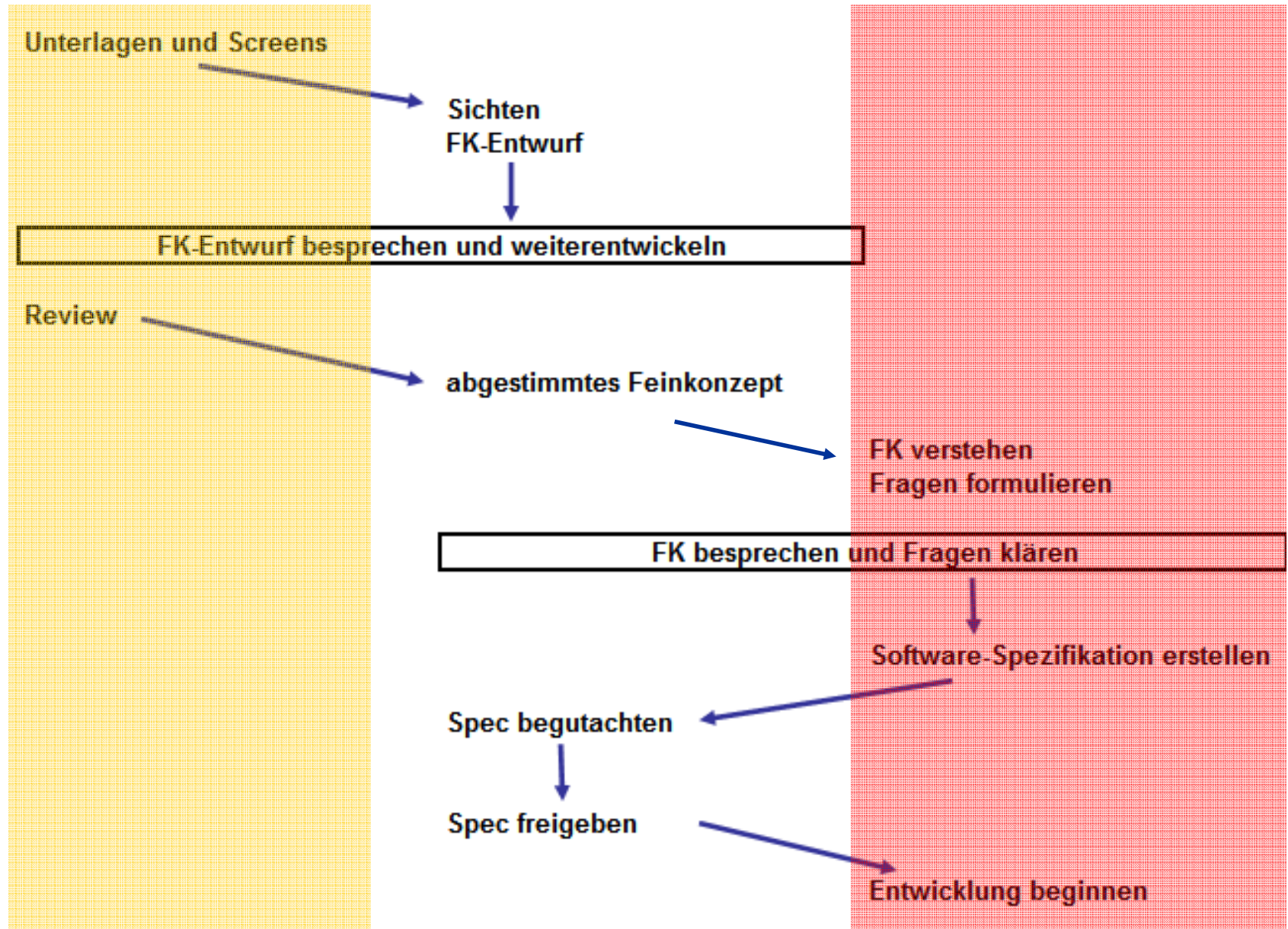
Software-Spezifikation erstellen

Spec begutachten

Woche 4

Spec freigeben

Entwicklung beginnen



Ruhm ?

Und damit kann man Ansehen ernten?

Die Firma verändern?

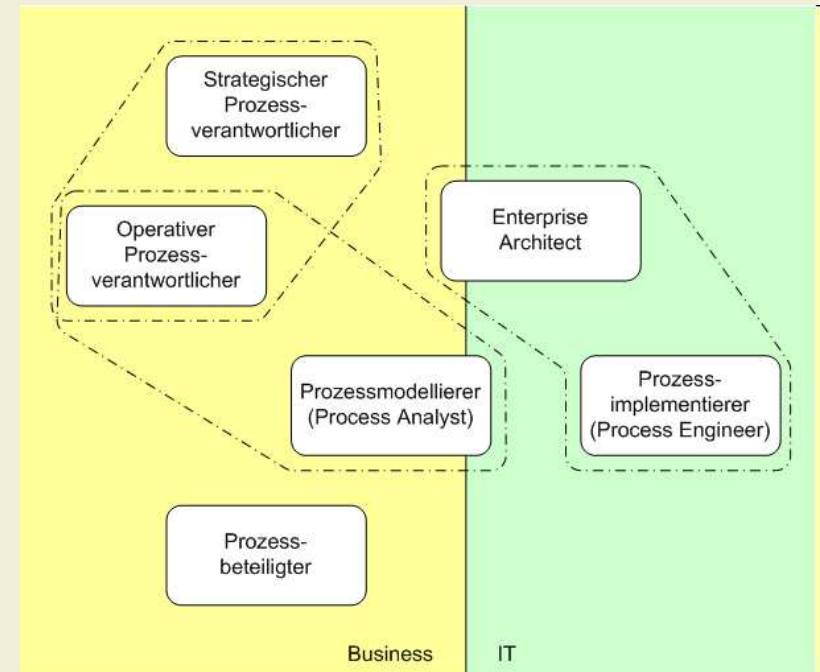
Berühmt werden?



Welcher Name bringt Ruhm und Ehr' ?

Visitenkarten:

CPO Chief Process Officer
Leiter Prozessmanagement
Process Preacher
IT-Organisatorin
Business Analyst
Prozesscoach
Prozessmanagement IT-Koordinator
CRM-Held



Welcher Name bringt Ruhm und Ehr' ?

Mehrwert der IT: Effizienzsteigerung von Geschäftsprozessen.

Dafür braucht man einen Verantwortlichen, der auf der Ebene der Prozesse und der Betriebswirtschaft denkt. Gleichzeitig benötigt er natürlich ein starkes strategisches IT-Know-how.

Das ist der CPO.

(Wolfram Jost, CTO, Software AG, 2011)



Ruhm.

Man hat's geschafft.



Dolmetscher ✓

Tourguides und Sherpas?

Abenteuer bestehen.

...oder sogar IT-Projekte...



Abenteuer.

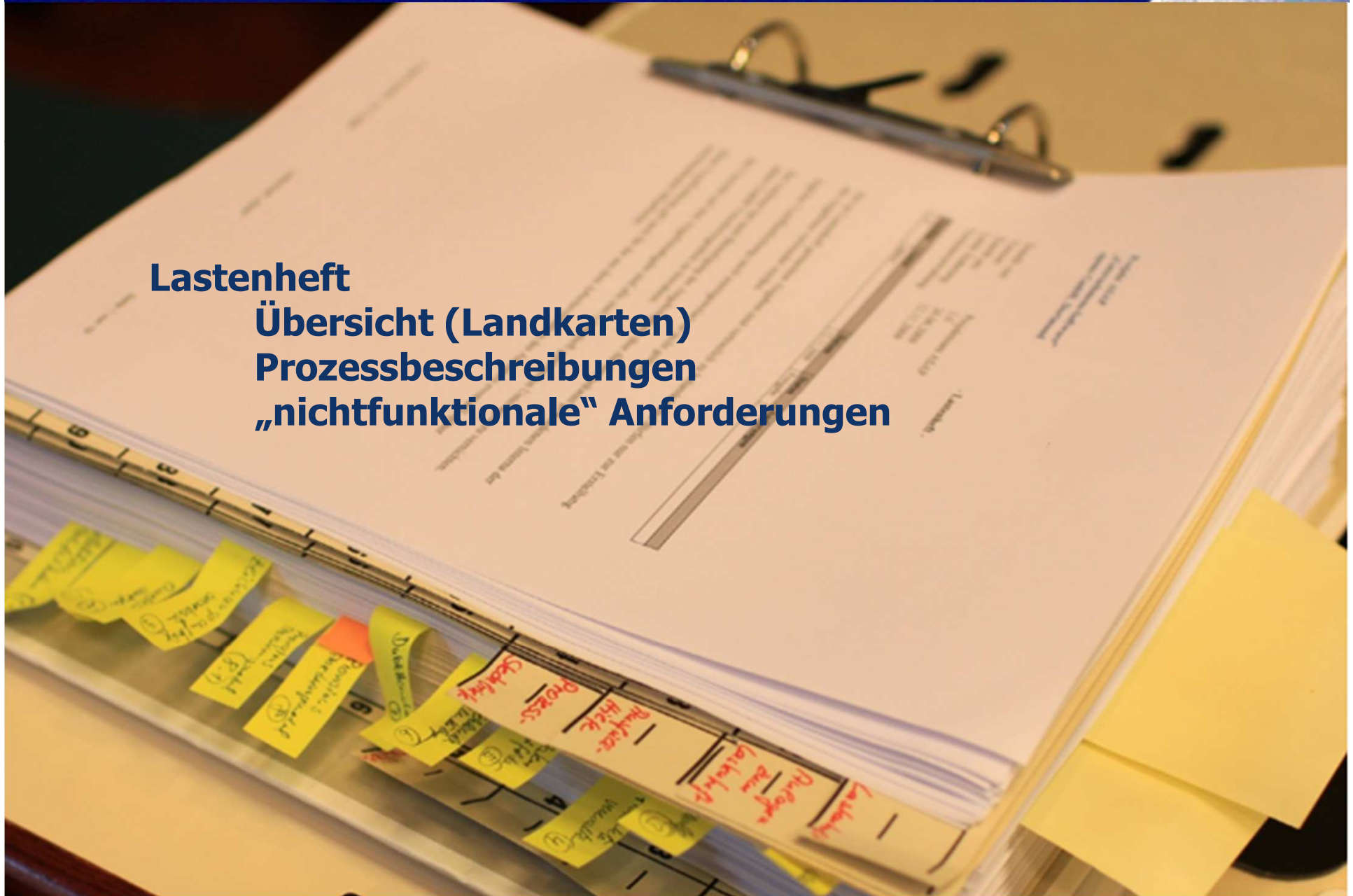
Auch der längste Marsch beginnt mit einem Schritt.

千里之行，始於足下

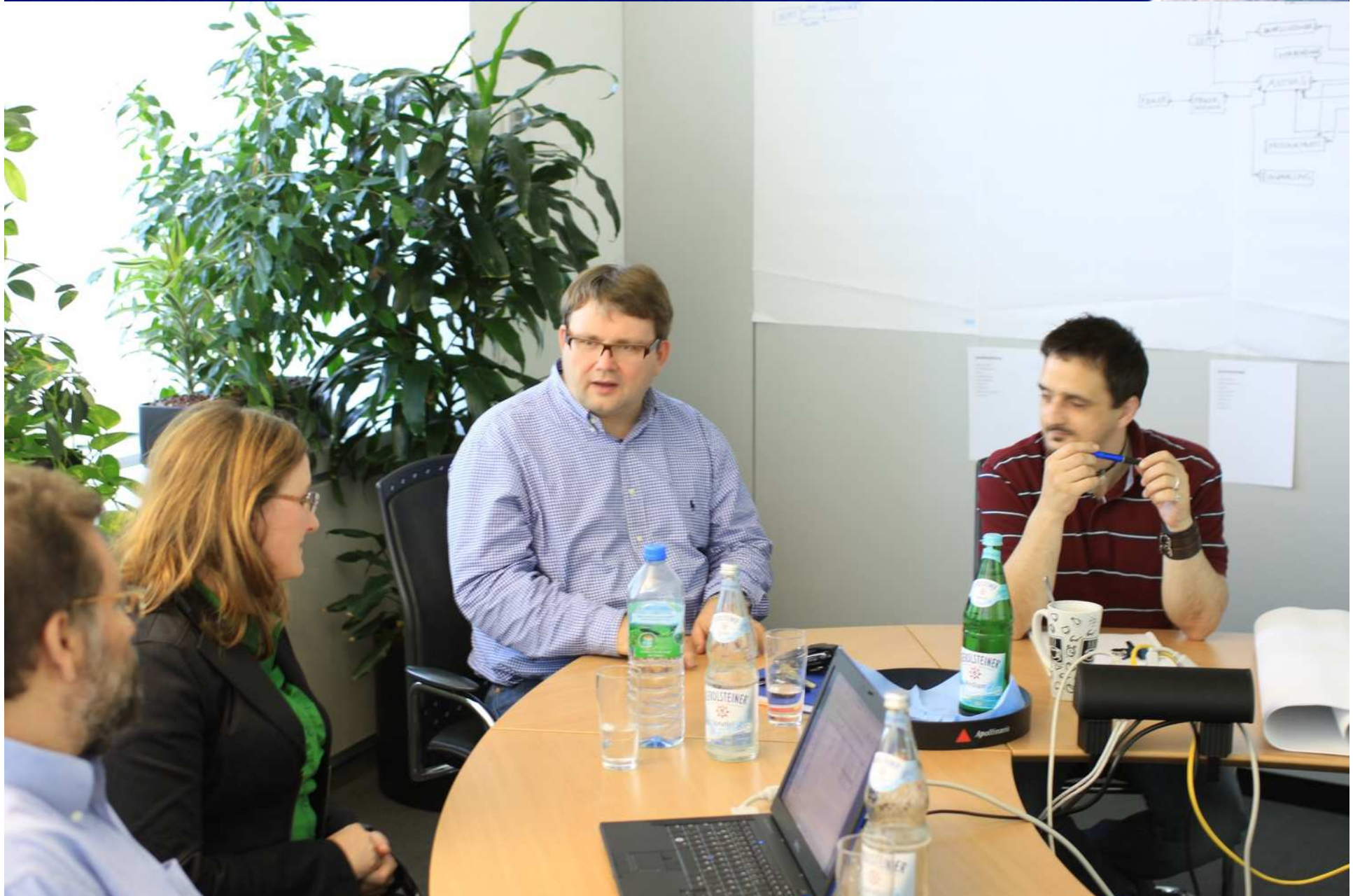
**Anforderungen beschreiben
Anbieter ins Boot holen
Change – yes we can**

Anforderungsdokumente.

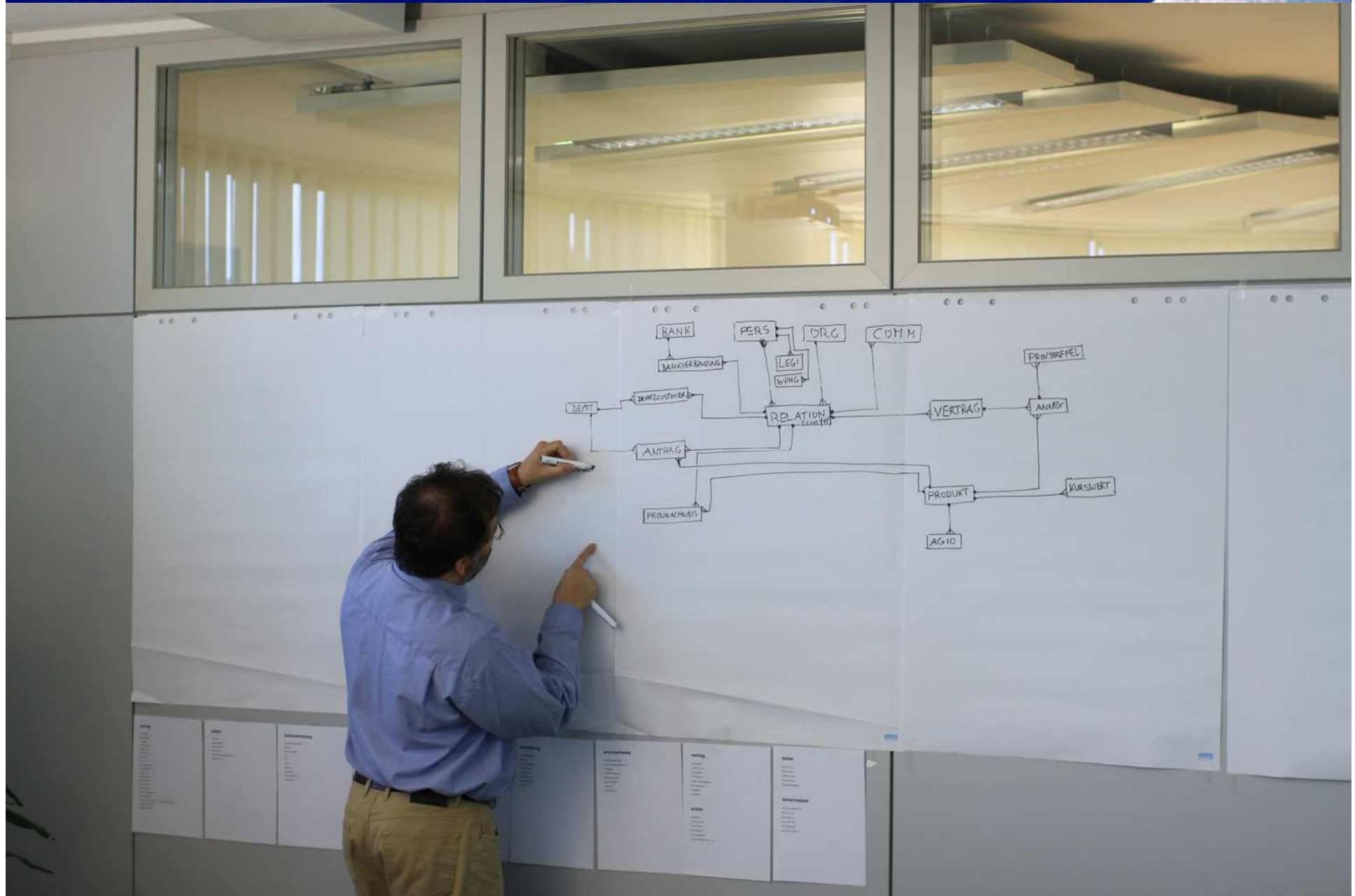
Lastenheft
Übersicht (Landkarten)
Prozessbeschreibungen
„nichtfunktionale“ Anforderungen



Anbieter ins Boot holen: Workshop.



Ein Datenmodell.



Tanz der Dokumente: Maskengestaltung.

apano GmbH - easyDB Professional - [Einzahlungsüberprüfung]

Datei Datenbank Statistiken Benutzer Fenster ?

Beenden Drucken Neuanlage Einscannen Einstellungen Erw. Suche Joint-Applicants

Segment: A Rückstufung Auswahl NR: Kurzname: Typ: Kunde - VP-Kunde Suche: in Kurzname Suchen

Kunden
Vertriebspartner
Marketing
Zeichnungen

Reservieren
Neuanlage
Übersicht
Konto
Änderungen
Einzahlungen
Dummy
Sammel-Order
Seminare

Einzahlungs-Details
Betrag: 0,00 € Währungsart: Valutadatum: 08.03.2010 Buchungsdatum: 08.03.2010
Kundenreferenz: Bankreferenz: Auszugs-Nr.: Buchungstext: Geschäftsvorfall: Überweisername: Verwendungszweck: Legitimationsnachweise: ☐ Legitimation liegt gültig vor. ☐ H.A. liegt vor. ☐ 2. Person liegt vor. ☒ Antragsteller und Überweiser sind identisch. ☐ H.A./- ☐ 2. Person identisch Bestätigung: Ausgewählte Einzahlung übernehmen oder Änderungen speichern... Speichern

Zugeordneter Kunde
Kunden-Nr.: Kurzname: Zugeordneter Zeichnungsschein: Z.S.-Nr.: Fonds: T... S... U... Überweisungsbetrag Valutadatum Buchungsdatum Überweiser

Legitimationsschein
Aktueller Kontostand: 0,00 €

	Soll-Betrag	Ist-Betrag
Nennbetrag (ZS-Summe):	0,00 €	0,00 €
Agio-Betrag:	0,00 €	0,00 €
Gesamtsumme:	0,00 €	0,00 €

Differenz - Betrag (Soll zu Ist): 0,00 €

Datum: 08.03.2010 ☐ Prüfer-1 Datum: 08.03.2010

Name: Name:

Einzahlungsliste

S...	P...	Betrag	Währ...	Valutadatum	Buchungsdatum	Name	Konto-Nr.
Keine Einzahlungen vorhanden...							

Einzahlungsüberprüfung Datenbankserver: APSRVDBO [dndb] 08.03.2010

Vorher.

Anträge ZA darstellen (Einzahlungen)

apano
INVESTMENTS

ADITO my ADITO Zeichnungsauftrag X

Zeichnungsauftrag X

Auftragstyp: Zeichnung ZA Nummer: Eingang: 02.05.2010 Vermittler: Germany Finance Ltd., Bonn Kunde: Frau Beispiel, Anna / Herr Müller, Michael Depot: AP-1234567 (Dingsbums Bank, München) Produkt: 14 / apano Happy UCITS Euro Betrag: 15.000,00 Einz.Status: vollständig Status: Reservierung erstellt WP-Prospekt ☒

ZA-Daten **Einzahlungen** **Fehlerliste**

Übersicht

Buchungsdatum	Valutadatum	Überweisungsbetrag	Überweiser
01.05.2009	01.05.2009	15.000,00 €	M.Müller/23...

Aktueller Kontostand: 15.000,00

	Soll-Betrag	Ist-Betrag
Nennbetrag	14.500,00 €	14.500,00 €
Agio-Betrag	500,00 €	500,00 €
Agio-Betrag	15.000,00 €	15.000,00 €
Differenz - Betrag (Soll zu Ist)		0,00 €

Erstellen 16.04.2010 von alhoff | geändert 16.04.2010 von alhoff

1 von 5 Anzeige

Nachher.

(geplantes Aussehen – Mockup)

Die Entwicklung geht ganz schnell...



Der Test: Gestern Fehlermeldung.



Der Test: Heute geht's.















Aktualisieren

Drucken ▾

Hilfe ▾

CustomerID

Typ

Kunde

Reservierer

1

2

Herr Dr. Stefan Testhuber Junior
Apano GmbH
Lindemannstraße 79
DE - 44143
☒ Vertragspost

Medium	Nummer/Adresse
Email	S.testh@gmx.de
Telefon Büro	+49 (2343) 234234
Email	M.Meier@googlemail

Adressen

Legitimation

WpHG

BDSG

Anträge

Fehler

Depots

Bet.Info

Historie

Beziehungen

Kundenprofil

Aufg/Termine

 Tochtergesellschaft

 Lichtenstein Document Solutions GmbH

 Simmer Versicherungs AG

 Bewirbt

 Herr Gerd Hausler MNF Versicherung

 Herr Dr. Berd Miller International Kältetechnik AG

Change – yes we can...

Veränderungen managen.

Change – yes we can...

Neulich auf twitter:
[@karaswisher](#), WSJ



**CHANGE
STARTS
WITH
YOUR
UNDERWEAR**

Change: Keyuser-Schulung.



Change: ein kaltes Wochenende.

Produktivsetzung heißt z.B.:

- ToDo-Liste von ca. 100 Punkten abzuarbeiten
- Mitarbeiterinformation über 6 Wochen hinweg
- Adito war von Freitag abend bis Dienstag dabei

ASAP – kurz vor dem Ziel

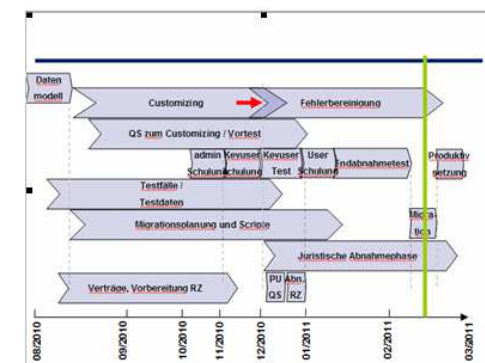


Produktivbeginn von Adito-Online am 21. Februar 2011!

Das ASAP-Projekt befindet sich kurz vor dem Ziel. Nur noch wenige Tage, bis wir unser gemeinsames Ziel erreicht haben und mit Adito-Online starten.



Wo stehen wir heute:



Lfd. Nr.	MS	Aktivität	Datum von	Datum bis	Wer e	Wer apan	Kommentare	Kom	Status	Meld	15.12.	5.1.	11.1.	18.1.	1.2.	9.2.	15.2.	18.2.
3																		
40		Reporte programmierenach-#250- dann lfd. -> ab 25.10.	17.01.2011	Reste Umsetzen bis 28.2.	JO, VV		s. #32 -> auch nach Prodsetzung	Termin u. Prioris am 17.9. (int)	90 (bis Prod) 3% ab Prod	RP		Test durch Keyuser im Abnahmetest mit echtdaten, ggf. auch durch	Anmerkungen: FT: 1 report schon im März, jedoch nichts vor 18.2.	2 report noch offen, noch in klärung (NG), Liste im TFS	JO übernimmt Themen von VV	bugfixing		
43		Roll-Out von Reports	17.12.10	10.02.11	ggf. Adito				90 (bis Prod) 3% ab Prod				Q und P	Rollentrennung zu klären		Rollentrennung OP	ordner da, user werden angelegt	
45	MS	erneute Erklärung der Abnahmefähigkeit	14.01.2011	??	Adito				0	Adito		in KW2						
149		Beginn Abnahmetest User	14.01.11			TM1-5	in der Q-Umgebung im RZ (echte Bedingungen herstellen - s. #150)		90	NG, TGE								
156		offizielle Übergabe der Version			adito				0	NG, TGE								
166	x	Pflichtenheft-Vorgaben formell bestätigen	23.08.2010 -> 6.12. -> 10.1.	17.02.11		NG, TGE	parallel zu Testfällen, offene Punkte-Liste		45	NG, TGE	15.12.	5.1. klären			TGE: zeitabschätzen			
167	MS	Erklärung der Abnahme		24.2.		apano	ggf. mit Mängeln		0	NG, TGE								
173	x	Datenmigration	17.9.13.12	22.11. Keyuser 14.01.2011 -> lfd. bis 16.2.	RP, JO, VV, NG		bis zum Anwendertest oder schon vor Schulung notwendig?		95	RP	gelaufen	probr echrun	wird durch SP lfd.		abrechnungs pdf noch zuzuo rdn			
176		letzte Anpassung des Migrationsskripts und abschließender Test	16.2.	16.2.		RP, JO, VV	Entwicklungsumgebung bei apano, abschließender Test in Q-/P-Umgebung		0	RP		Test dann druch Anwen der anhand von						
177	x	endgültiger Migrationslauf in die	17.02.11	17.02.11		RP, JO, VV	nach #174		0	RP								

Abenteuer ohne Ende...



- Die Sachen, die problemlos/unkritisch erscheinen und deshalb aufgeschoben werden, führen zu Problemen.

(z.B. Testfälle erstellen, Dokumentenbereinigung, Handbuch anpassen)

- Die Sachen, die **klar als kritisch** erkannt und deshalb **früh begonnen** werden, **führen trotzdem zu Problemen**.

(immer gern: Daten-Migration)

Abenteuer ohne Ende...

Projektmanagement-Tools: Statt der Glaskugel besser
die Was-passiert-dann-Maschine.

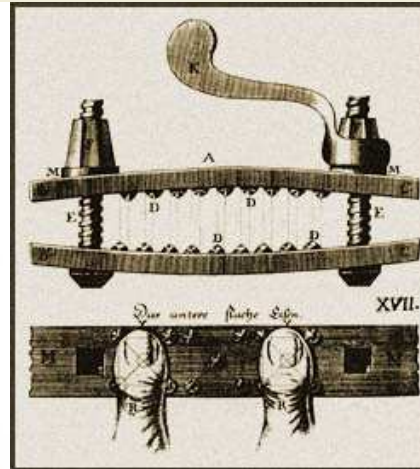


Abenteuer ohne Ende...

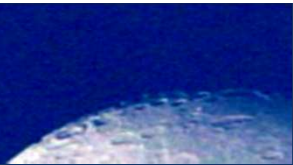
Weitere wichtige Tools für das Veränderungsmanagement:



bauchpinsel



Expeditionen ins Reich der Softwareablösungen ...



3 Geschichten.

3 Aspekte der tieferen Beschäftigung mit einer Softwareeinführung.

Wenig davon hatte mit der Software selbst zu tun.

Reklame: Das Beraterkontor.

**Prozessmanagement
etablieren.**

**Methoden und Strukturen
schaffen,
um »das Gold« zu heben.**



Reklame: Das Beraterkontor.

Organisationen coachen.

**Für besseres IT/Fachabt.-
Verständnis neue Rollen in der
Organisation schaffen.**



Reklame: Das Beraterkontor.

IT Projekte führen.

**Dienstleister klug steuern,
am besten mit
dualem Projektmanagement.**



beraterkontor.com

—Beraterkontor—

Berlin . Potsdam . München . Stuttgart

Gold,

Ruhm

und Abenteuer

aus einer Hand.



Der Hot Button ist an ! Jetzt Anrufen !

—Beraterkontor—

Berlin . Potsdam . München . Stuttgart



Für Fragen: 0171-8020639
Herr Thomas C. Grempe
grempe@beraterkontor.com