

# Transparente Geschäftsprozesse mit *p.mon*

## Die Situation:

„Was man nicht messen kann, kann man nicht optimieren!“

Das Thema MIS (Management Information Systeme) und speziell die Bereiche Monitoring und Controlling gehören mit zu den wichtigsten Bestandteilen einer BPM Infrastruktur.

Die Hersteller von Business Process Management (BPM), Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) und vielen weiteren Systemen bieten heute bereits Lösungen zur Überwachung von Geschäftsprozessen an. Leider können diese Systeme oft nur die eigenen Kennzahlen darstellen. KPIs dienen dem Management zur optimalen Steuerung des Unternehmens.

## Die Lösung:

Mit *p.mon*, einem Real-time-Prozessmonitor, bietet HENRICHSEN eine Methode für die Steuerung von Geschäftsprozessen: einfach und skalierbar. Diese Lösung stellt die Arbeitsabläufe transparent dar – auch über Systemgrenzen hinweg.

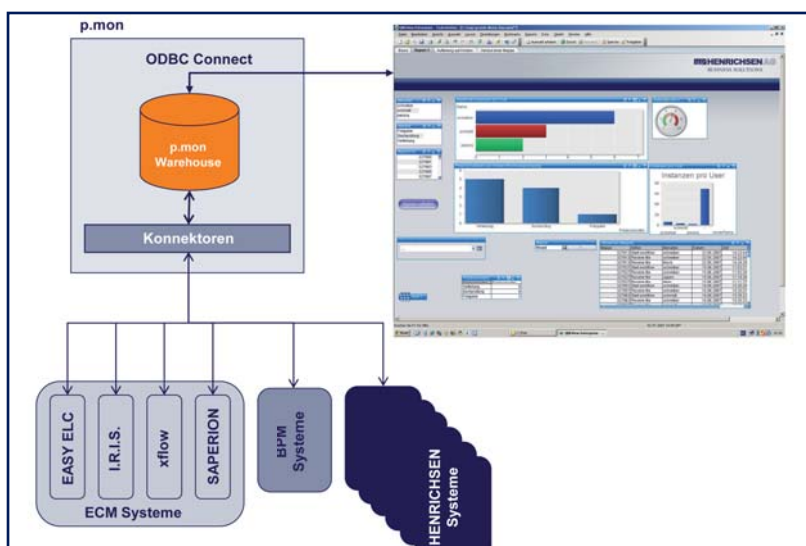
Das Datenmodell von *p.mon* ist auf die Auswertung klassischer Prozesskennzahlen ausgelegt und hilft die nötige Transparenz zu erhalten. Zu den ersten Standardauswertungen gehören Liegezeiten, Schleifen als auch die Anzahl der Durchläufe. In einer gemeinsamen Datenbank werden die Prozess-Kennzahlen aus unterschiedlichen Systemen wie Workflow, Enterprise Content Management (ECM), DMS und ERP geladen. In diesem Ladevorgang bereitet das System die Kennzahlen bereits auf und stellt erste Berechnungen an.

Nach Erhalt der richtigen Kennzahlen kann eine gezielte Optimierung umgesetzt werden, da der Engpass jetzt ersichtlich ist. Hinzu kommt die Sicherheit, genau zu wissen, wie lange die Reaktionszeiten in den verschiedenen Prozessen sind. Mit gutem Gewissen können jetzt Service-Level-Agreements (SLAs) definiert und vereinbart werden. Wenn bereits mit SLAs gearbeitet wird, kann man dies nun auch mit Schwellwerten genau überwachen und automatische Eskalationsmechanismen einrichten.

Diese Ergebnisse der Überwachung dienen als Grundlage zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse. Die Entwicklung von *p.mon* erlaubt es, jederzeit weitere Systeme aus der Prozesskette einzubinden. Durch eine einfache Anbindung der

Applikations-Datenbank werden Kennzahlen geladen und bereitgestellt.

... bitte wenden ...



# Transparente Geschäftsprozesse mit *p.mon*

Was jetzt noch fehlt, ist eine Lösung für die manuell gelebten Prozesse, die immer noch ca. 60% aller Geschäftsabläufe ausmachen.

Hierfür bietet HENRICHSEN eine Lösung aus dem Bereich Meta-Workflow an. Der Vorteil ist, dass beide Systeme, *p.mon* als auch der Meta-Workflow, auf derselben Basis entwickelt wurden und somit optimal kombinierbar sind.

## Die Vorteile und Nutzenaspekte:

### Prozess-Steuerung und Transparenz

- Minutenaktuelle Statusinformationen über laufende Aktivitäten
- Visualisierung von Optimierungspotentialen
- Überblick über Prozesse, Abläufe, Aufgaben, Verantwortungen, Dauer
- Tracing und Operationalisieren von Verfahrensanweisungen

### Revisionssichere nachvollziehbare Prozesse und Aufgaben

- Revisionssichere Dokumentation der Abläufe
- Historisierung aller Ereignisse (Prozesse und Aufgaben)

### Controlling

- Multivorgangssteuerung und -controlling: jederzeit aktuelle Statusinformationen und Reports

#### Kontakt:

Danny Schaarmann  
Business Development BPM  
(Business Process Management)

#### HENRICHSEN AG

Telefon: +49(0) 89 / 96 22 82-0

Telefax: +49(0) 89 / 96 22 82-22

Mobil: +49(0) 175 / 1833486

E-Mail: [danny.schaarmann@henrichsen.de](mailto:danny.schaarmann@henrichsen.de)

Änderungen vorbehalten.