



Service-Orientierung als Unternehmenskonzept

- **Unternehmens-Strategie**
 - **Prozesse**
 - **Services**

**Ziel: Service-Orientierung als Architektur (SOA)
implementieren!**

Referent:

Richard Nussdorfer
CSA Consulting GmbH, München
eMail: richard.nussdorfer@csaconsult.de



Service-Orientierung aus Nutzen-Sicht:

- **Definition**
- **Ziele**
- **Aufgaben / Einflußfaktoren**

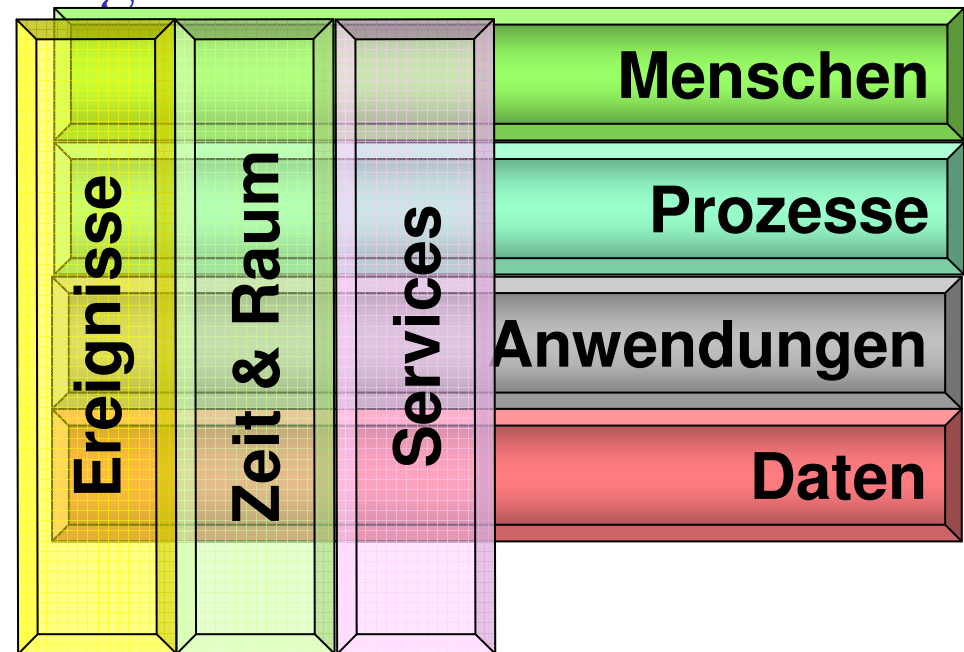
Definition: Service-Orientierung

- Warum Service-Orientierung?

- „Reaktionsfähigkeit erhöhen“ ist die Hauptmotivation (Zeit & Raum)
- „Vorhersehbarkeit“ von kommenden Ereignissen verbessern
- Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftssicherheit hängen von richtigen Reaktionen ab
- ➔ Service-Orientierung ermöglicht richtige Reaktionen auf (auch vorhersehbare) Ereignisse

- Was ist Service-Orientierung?

- Management-Prinzip, um aus wirklichen oder vorhersehbaren Ereignissen die richtigen Reaktionen abzuleiten
- „Weichenstellung im Kopf“, deren Umsetzung im Unternehmen alle Ebenen involviert: von der Strategie über die Geschäftsprozesse bis hin zur IT-Implementierung
- Erkennen von Ereignissen und deren „Sichtbarmachung / Vorhersehung“ für Menschen ist der Hauptunterschied zur heutigen Situation in Unternehmen



Quelle: Dr. Wolfgang Martin / Richard Nußdorfer



Ziele der Service-Orientierung

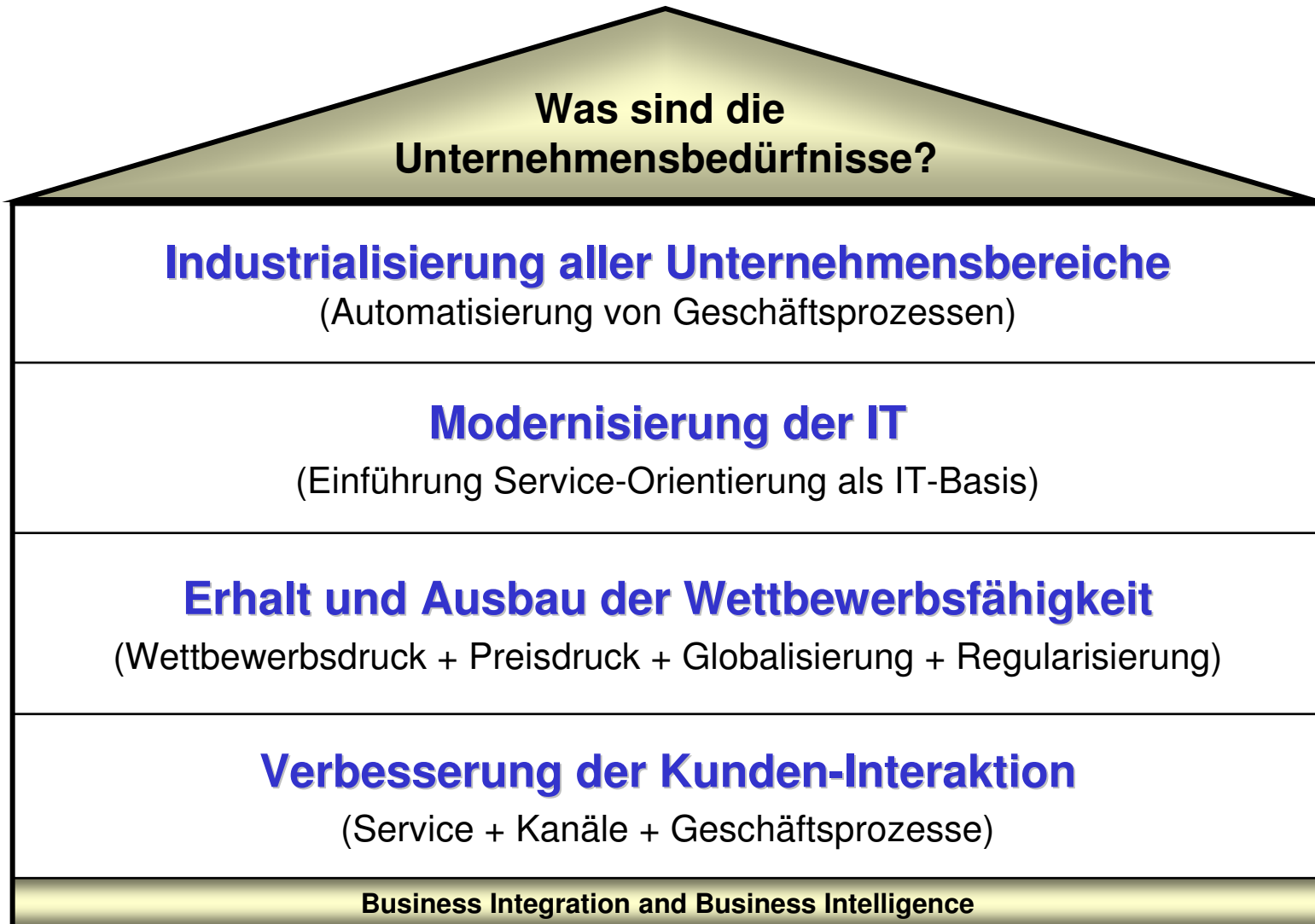
Erzielung von Synergie-Effekten aus :

- **Unternehmens-Strategie**
- **Geschäfts-Prozessen und**
- **Software-Services**

zur schnellen und flexiblen Implementierung von IT-Lösungen, die ein Unternehmen zur Aufrechterhaltung seiner Reaktionsfähigkeit und damit Wettbewerbsfähigkeit benötigt .



Aufgaben der Service-Orientierung



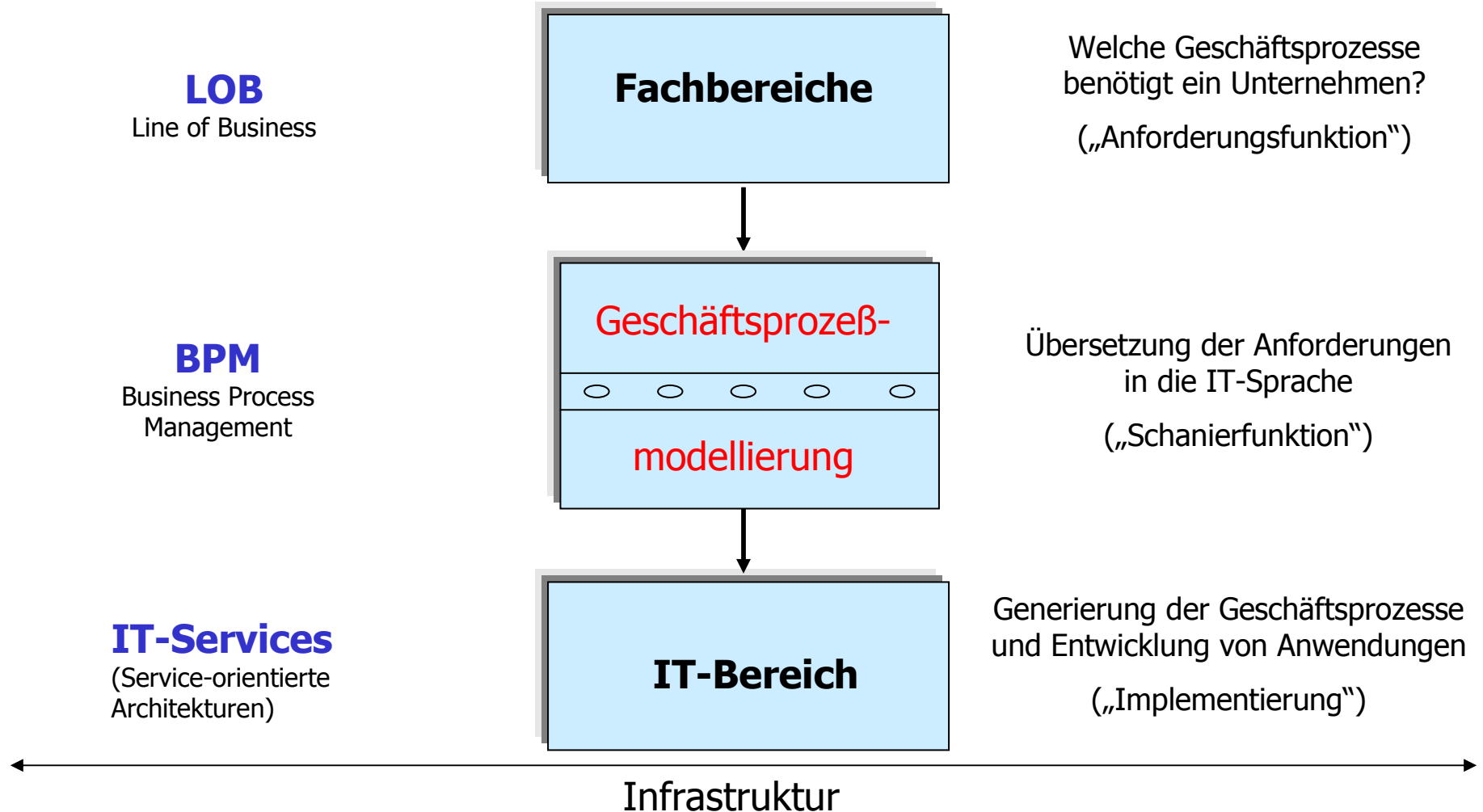


Service-Orientierung aus Unternehmens-Sicht:

- **Einbettung in ein Unternehmen**
- **Prozess-Modell im Fachbereich**

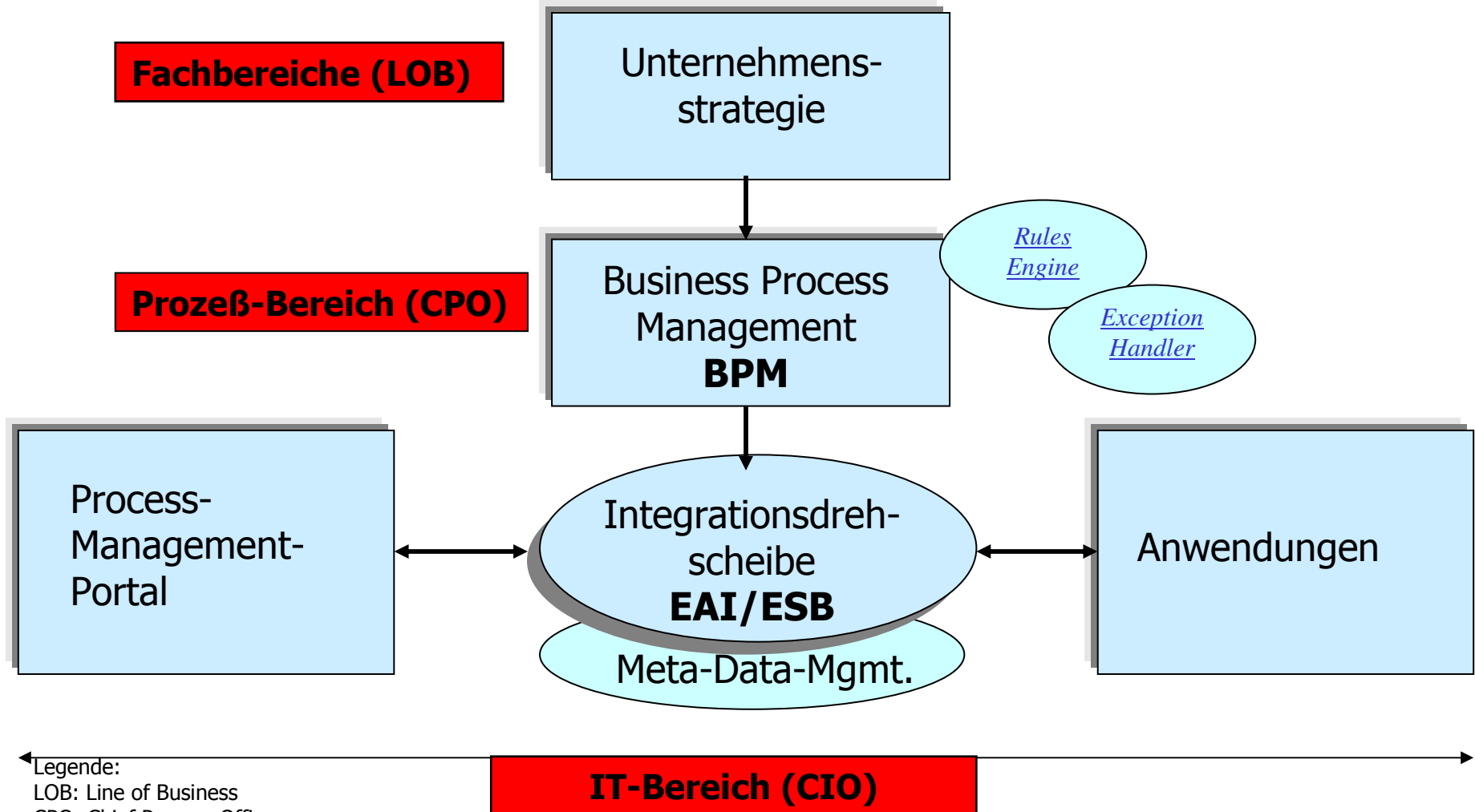


Einbettung in ein Unternehmen (1)





Einbettung in ein Unternehmen (2)



Legende:
LOB: Line of Business
CPO: Chief Process Officer
CIO: Chief Information Officer



Service-Orientierung im Unternehmen: 8-Punkte-Vorgehensplan

1. Strategie

(mit der Strategie beginnt 's)

2. Vorhandene Value Chain

(Mehrwert als Service)

3. PAIN-Prozesse

(Was tut besonders weh?)

4. Wirtschaftlichkeit

(Automatisierung von Prozessen)

5. Einbindung Mitarbeiter

(Service-Orientierung statt Sachbearbeitung)

6. Mitarbeiter-Skill

(Ausbildungskonzept)

7. Planung Vorgehensweise

(von Strategie zu Prozessen)

8. Entscheidungsvorlage



Service-Orientierung aus IT-Sicht:

- **Migration: Altstadt zu Neustadt**
- **Service-Zellen: Von der Natur lernen**
- **6-Säulen-Architektur: Infrastruktur**



Service-Orientierung als Strategie: Basis + 3x Ergänzung

1. Strategie:

- Was will das Unternehmen?
- Umsetzung der Anforderungen
- GAP-Analyse

Strategie

3. Portale:

- Oberflächen für Geschäftsprozesse
- Zentrale Installation als Web-Anwendung
- **1 Portal für alle Oberflächen!!**

Portal

Basis:

**Geschäftsprozesse +
Integration +
Ausnahmen + Regeln**

2. Services:

- Monolithen zu Services
- Anbindung vorhandener Anwendungen
- Intelligente Konnektoren

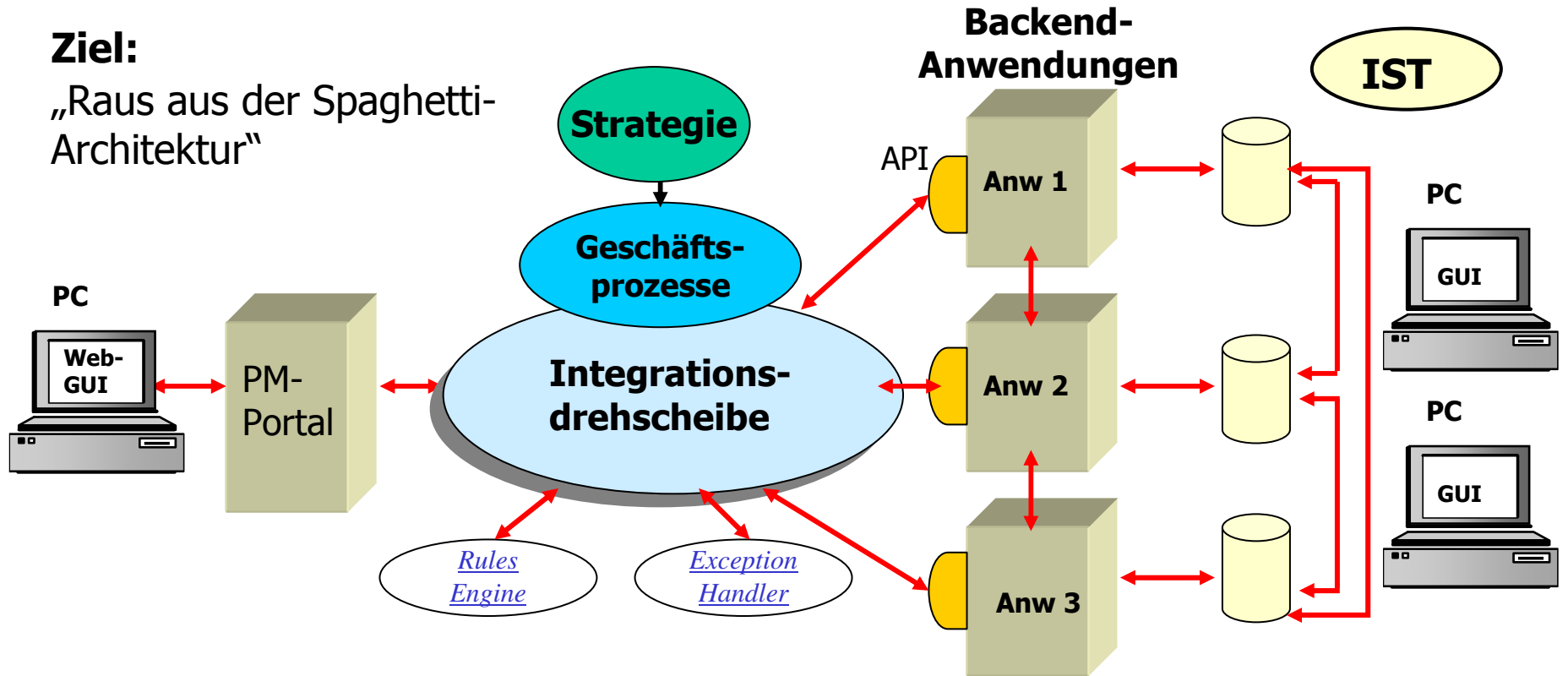
Services



Service-Orientierung als IT-Architektur

Ziel:

„Raus aus der Spaghetti-Architektur“



„Neustadt“: SOA als Innovation

„Altgüter“

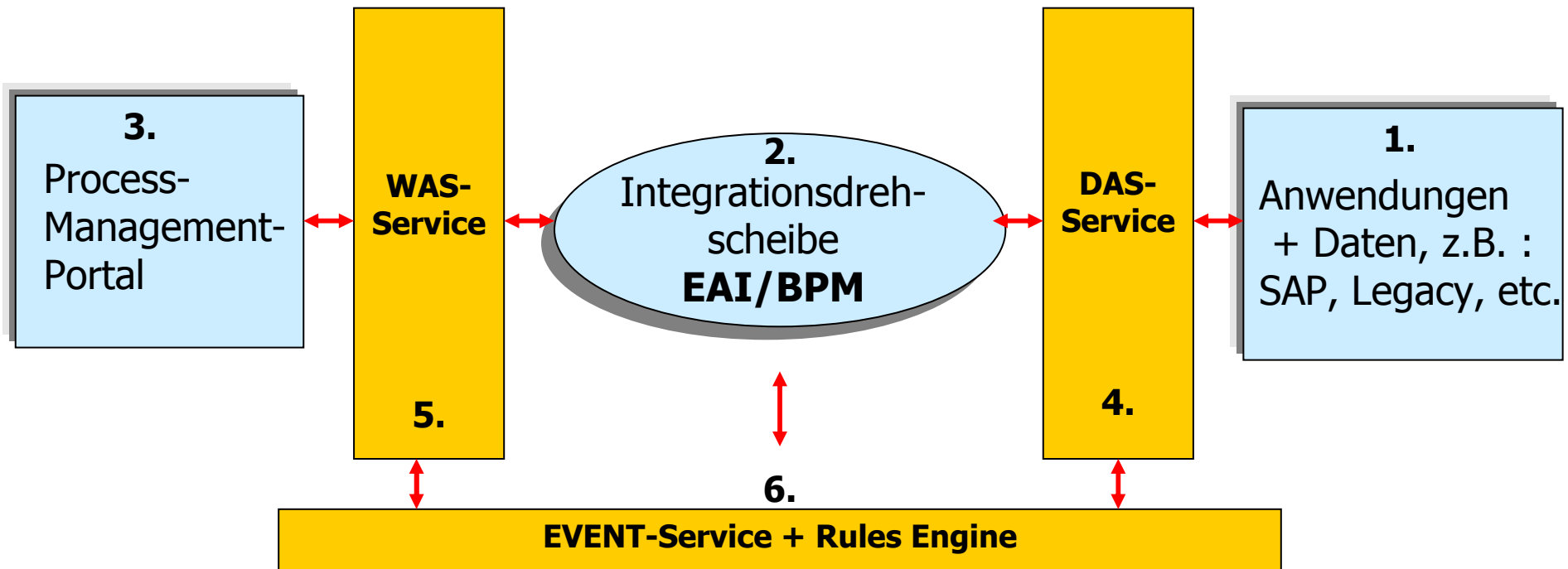
„Altstadt“: 40-Jahre IT



„Spaghetti-Syndrom“



SOA-Infrastruktur im IT-Bereich



Legende:

DAS-Service: **D**aten- und **A**nwendungs-**S**erver, d.h. Services (SOA) für die vorhandenen Anwendungen, die die komplexe Kommunikation und die Funktionsaufrufe übernehmen

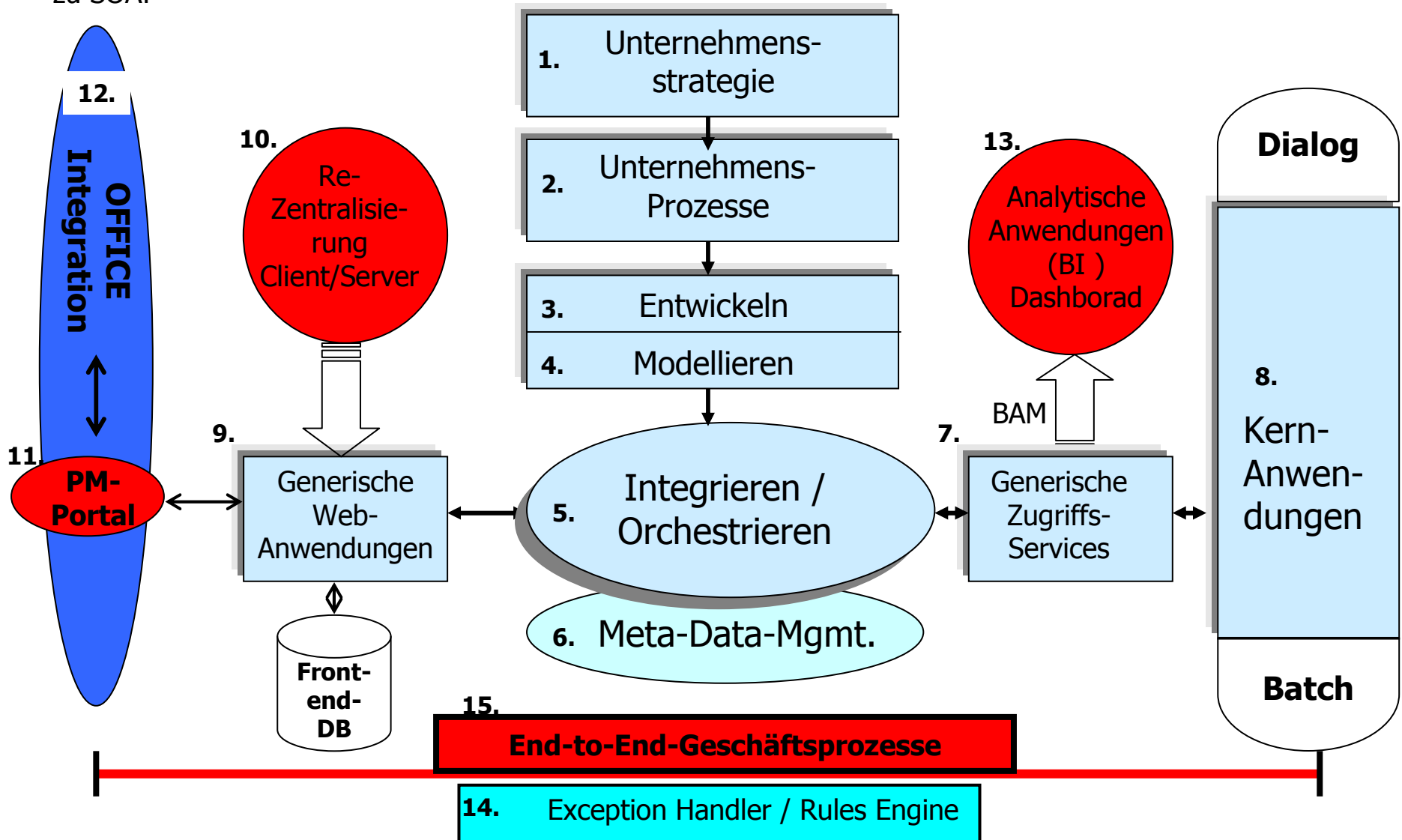
WAS-Service: **W**eb-**A**pplication-**S**erver, d.h. Services (SOA) für web-orientierte Front-end-Anwendungen mit einem Portal als Prozeß-Oberfläche für beliebige Zielgruppen

EVENT-Service: **E**vents sind Ereignisse in Geschäftsprozessen oder Transaktionen, deren fehlerfreier Durchlauf über alle Programme hinweg kontrolliert wird. Zur Unterstützung komplexer Ablaufregeln ist der zusätzliche Einsatz einer Rules Engine sinnvoll.



Motto:
„Mit 15 Schritten
zu SOA!“

SOA-Infrastruktur im Detail





Service-orientierte Denkweise in der IT: 8-Punkte-Vorgehensplan

1. Daten

(mit den Daten beginnt 's)

2. Vorhandene Anwendungen

(Geschäfts-Logik als Services)

3. Geschäftsprozesse

(Technische Workflows als Services)

4. Wirtschaftlichkeit

(ROI einer Service-Orientierung)

5. Administration

(Überwachung des operativen Betriebes)

6. Mitarbeiter-Skill

(Ausbildungskonzept)

7. Planung Vorgehensweise

(von Geschäftszielen zur IT-Technologie)

8. Entscheidungsvorlage



SOA-Lösungen

1. WAS-Tool:

CSA Consulting: Solution4Web (S4W)

2. Strategie:

Pulinco: TopEase + QlikView



1. Beispiel für WAS-Tool : Office Integration

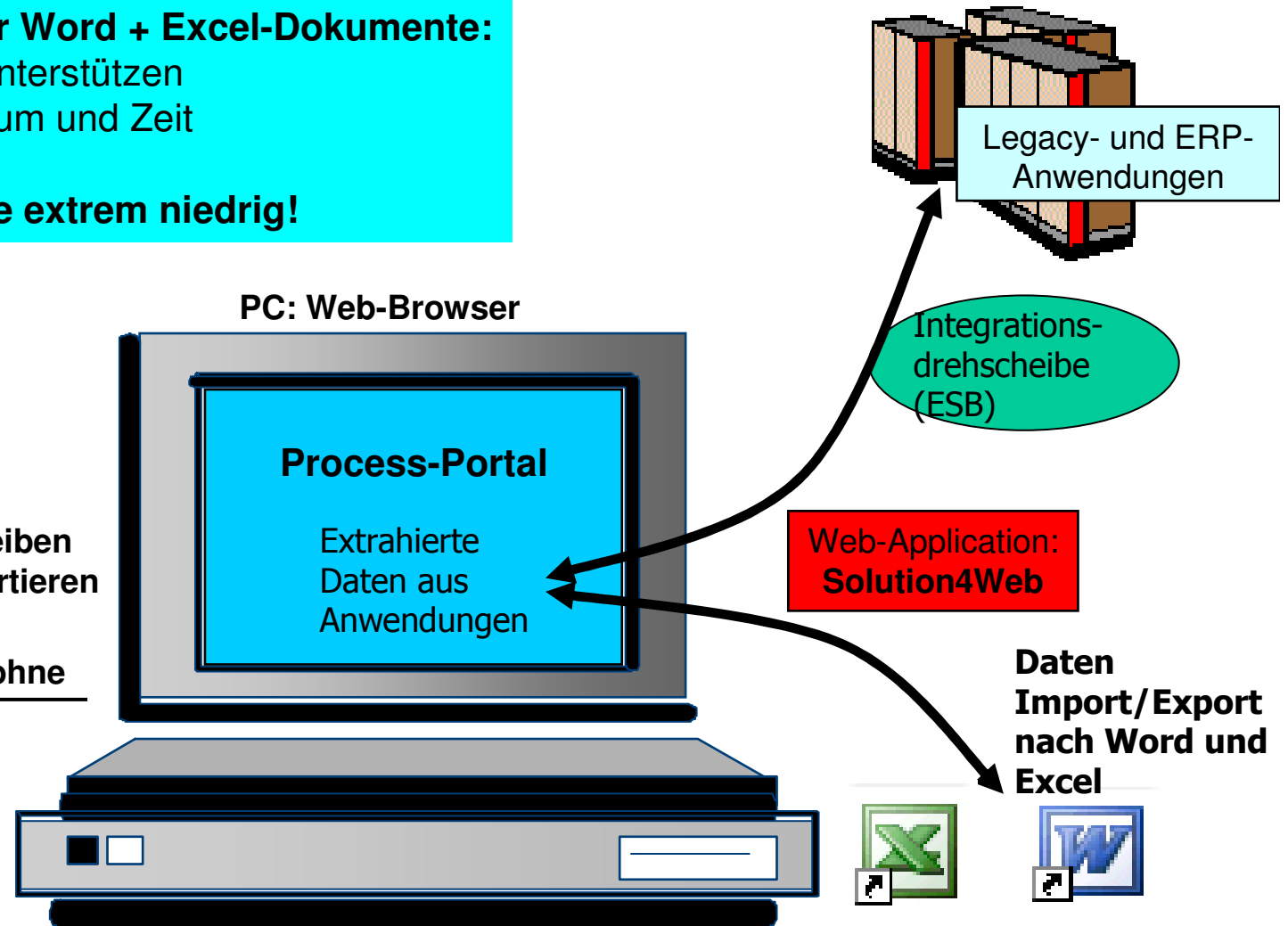
Datenversorgung für Word + Excel-Dokumente:

- Vertriebsprozesse unterstützen
- Unabhängig von Raum und Zeit

→ Einstiegsschwelle extrem niedrig!

Office Integration:

- Web-Technologie
 - + Daten aus Portal in Word-Dokument schreiben
 - + Daten nach Excel exportieren
 - + Rückschreibfunktion
-
- = Generische Definition ohne Programmierung



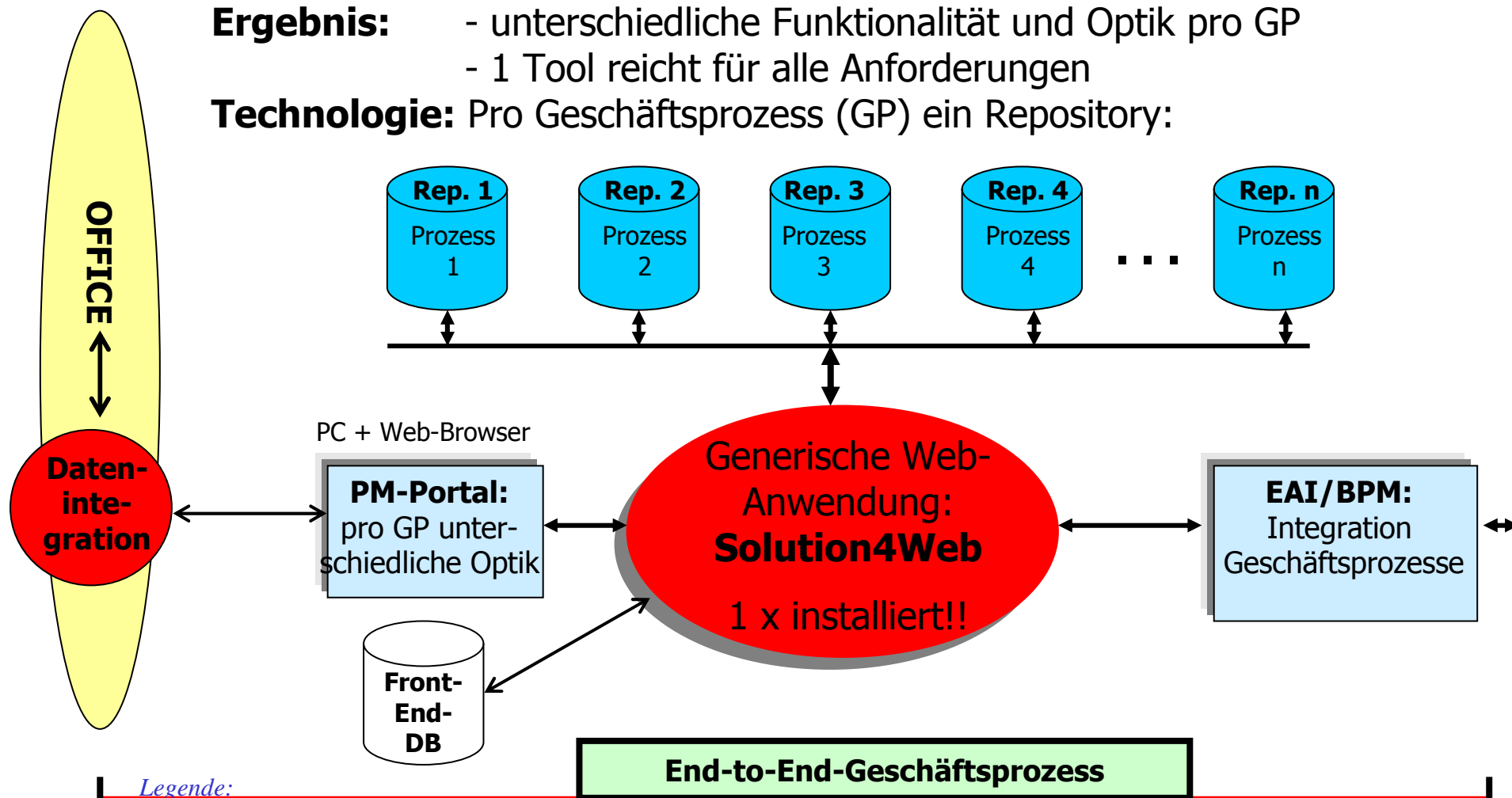


Solution4Web: Generische Web-Anwendung

Motto: „Multi-Programmcode als zentrale Web-Anwendung“

Ergebnis: - unterschiedliche Funktionalität und Optik pro GP
- 1 Tool reicht für alle Anforderungen

Technologie: Pro Geschäftsprozess (GP) ein Repository:



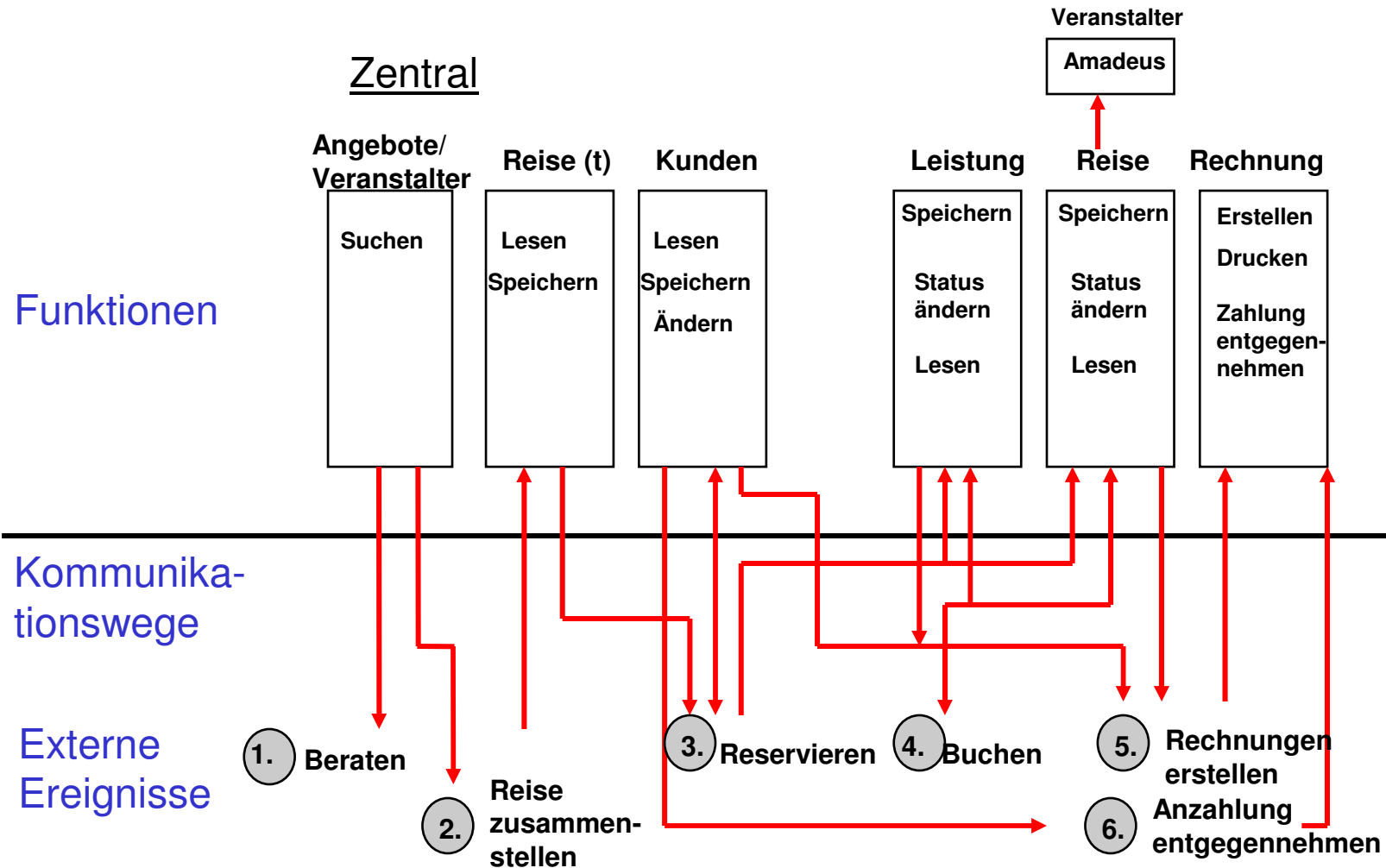
Legende:

- GP: Geschäftsprozess

- Rep: Repository

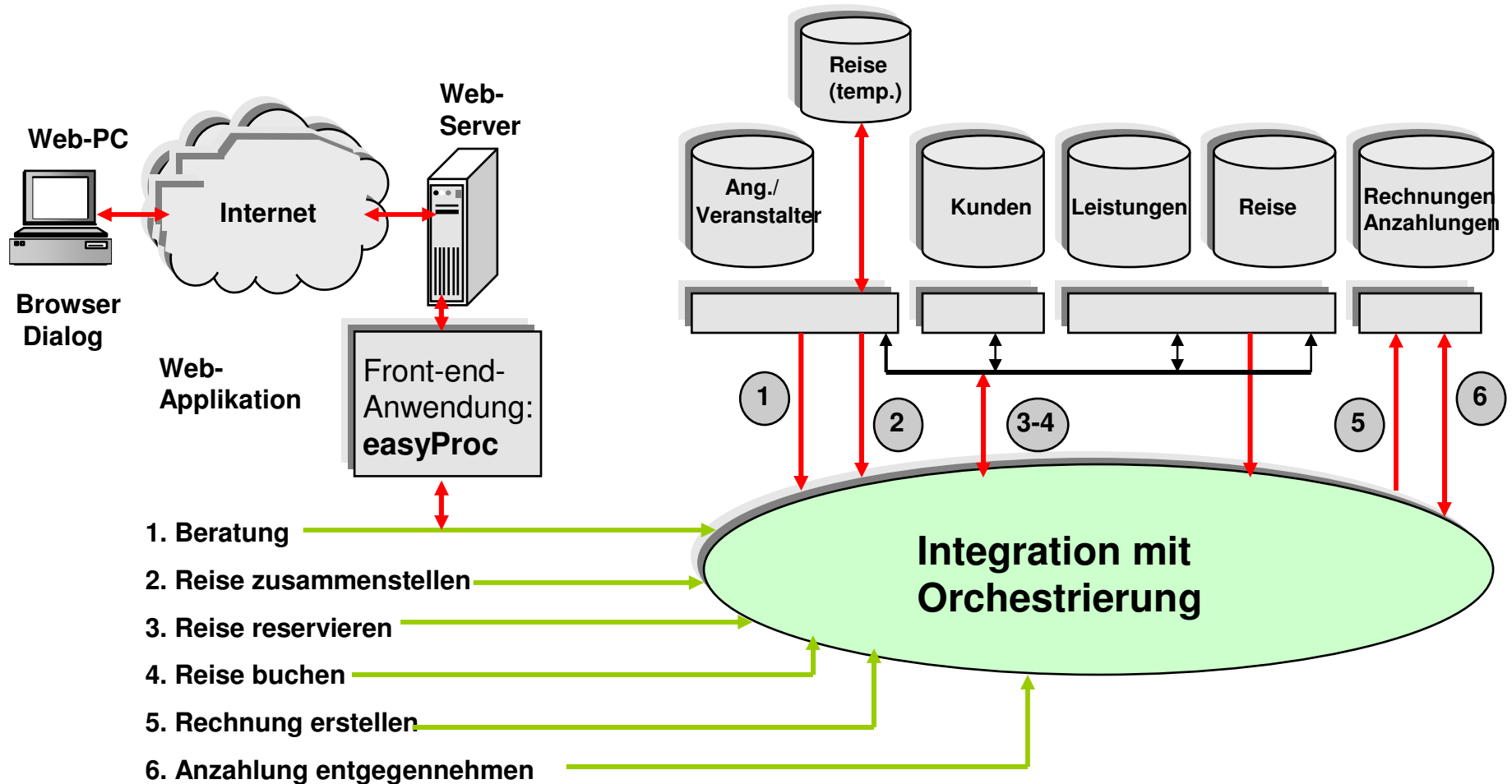


Beispiel Travel Management: Geschäftsprozesse ohne Service-Orientierung



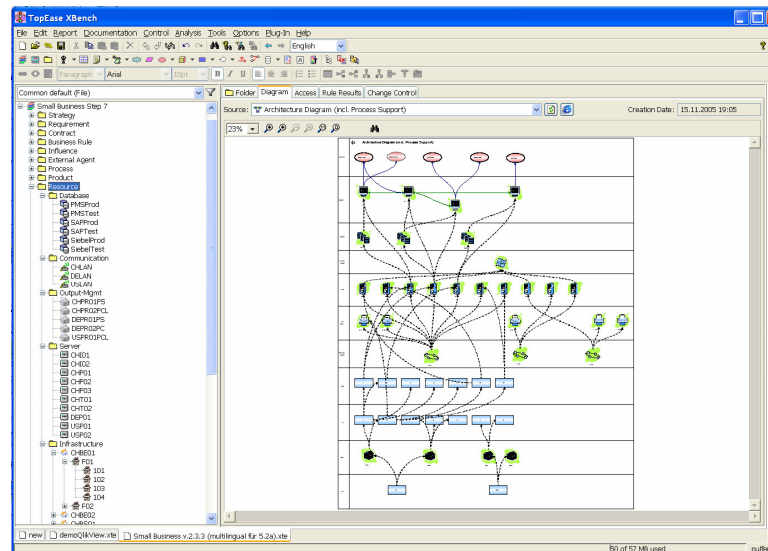
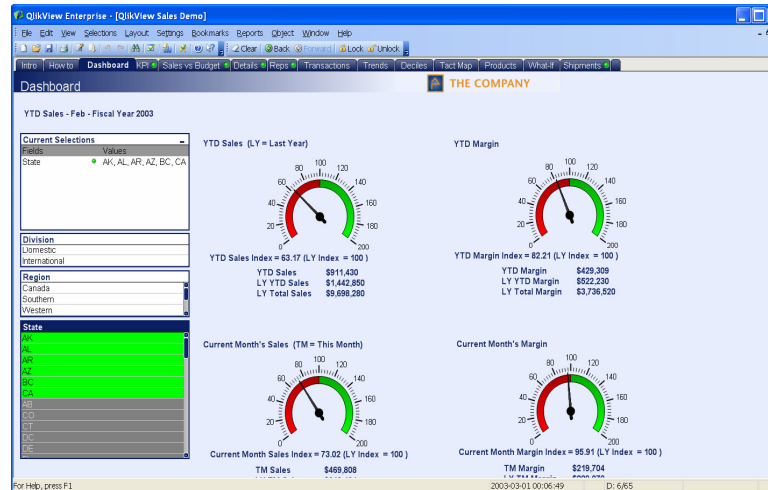


Beispiel Travel Management: Geschäftsprozesse mit Service-Orientierung





2. Beispiel für Strategie-Tool: QlikView & TopEase the power package



- Mass data analyses
- Mass data reporting
- Key Performance Indicator
- Decision support
-

- Enterprise Description
 - Structure / State
 - Interdependency
- Risk & Compliance
 - Impact analyses
 - Continuity Management
- Change support
-



Erfolgsformel: Geschäftsprozesse + Integration = SW-Lösung

