



Service orientierte Prozesse

ESB – elektronischer Sachbearbeiter

Agenda

- Überblick / Einbettung ESB
- ESB
 - Überblick
 - Beispiele
 - Technische Sicht
- Demonstration
- Fazit

Vision einer serviceorientierten IT (Thesen)

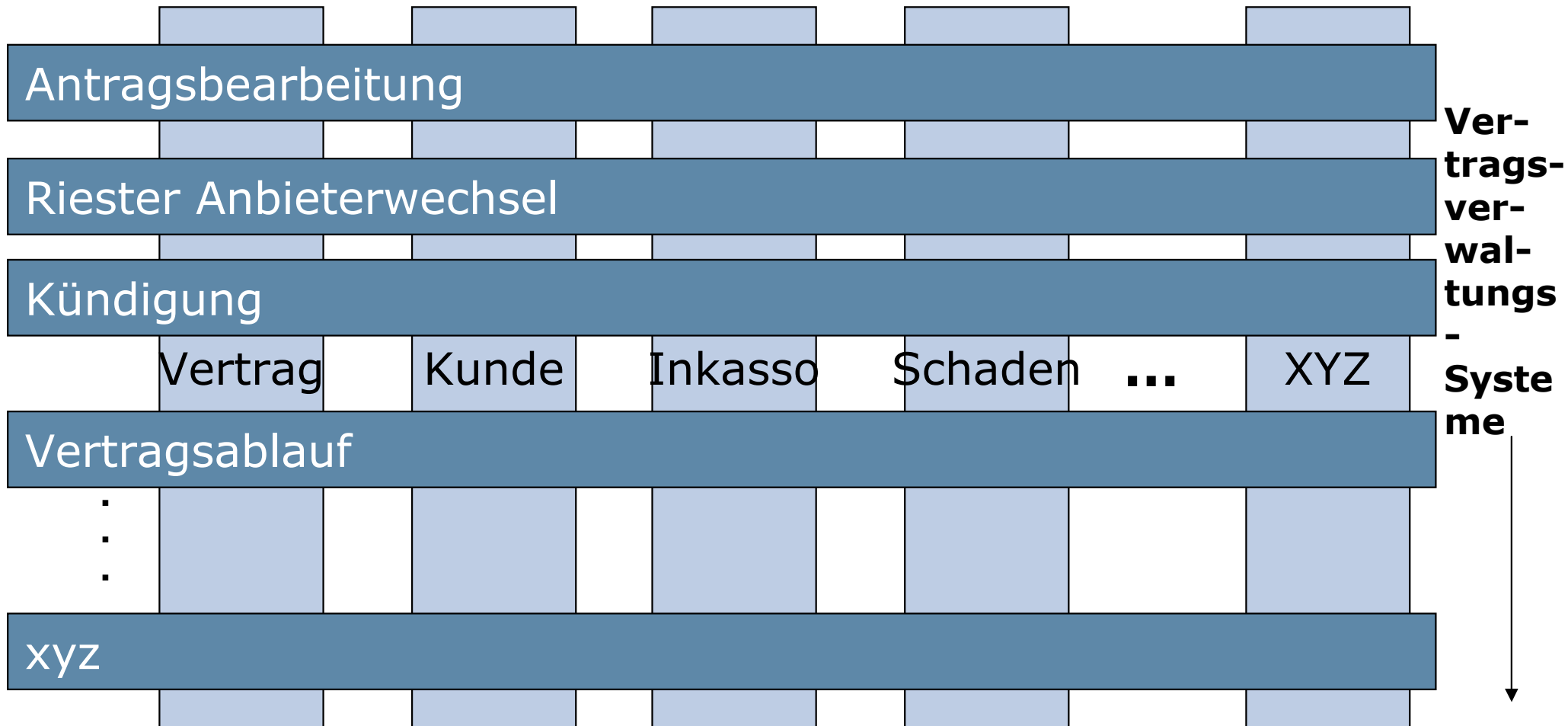
- Informationssysteme werden weitgehend durch fachlich orientierte Geschäftsprozessmodelle konfiguriert
- Die Anforderungen der Fachebene werden also ohne Programmierung direkt umgesetzt
- Die eigentliche Anwendungsfunktionalität wird in Form von Services zur Verfügung gestellt, die über standardisierte Schnittstellen in ein BPM-System (Workflow) eingebunden werden (Orchestrierung)
- Services können von verschiedenen Anbietern stammen
- Neue Versionen erfordern keine aufwendigen Releasewechsel des Gesamtsystems mehr
- Vorhandene Altsysteme werden gekapselt -> Domänenbildung auf hohem Level, wie z.B. Partner, Inkasso, Provision, Vertrag, Druck etc.

Vision: Was heißt das? (Konsequenzen)

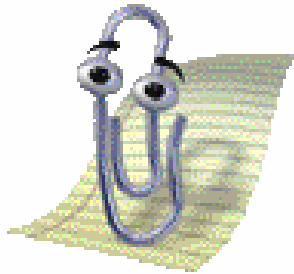
Fachbereiche	grafische und verbale Beschreibung der Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> • ARIS • Adonis • etc. 	<p>Verlagerung von ca. 30 % der heute in den IT-Systemen enthaltenen Informationen in die Fachbereiche.</p> <p>Fachbereiche übernehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Workflowdefinition • View-Definition • Produktdefinition • Regelwerke der Prozesse und Produkte
DV-Koordination	<ul style="list-style-type: none"> • spezifische Workflow-Definition auf der Basis eines Prozessausschnittes • Maximierung der Dunkelverarbeitung 	<ul style="list-style-type: none"> • Process Engine • Websphere Workflow • Papyrus Objects • Regelwerk • ESB (elektronischer Sachbearbeiter) 	
IT-Abteilung	SOA-Definition, - Design und - Realisierung nach MDA-Prinzipien	<ul style="list-style-type: none"> • Olivenova • PrimaSolutions • etc. 	

Die Sicht der IT-Systeme (Back Office)

Prozesse ->



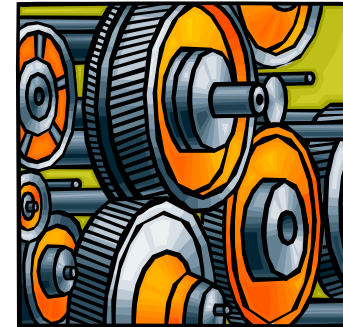
ESB – Was ist das?



Office-Assistent



ESB Logo



ESB :

Simulation von Sachbearbeiter-
eingaben zur Abarbeitung von
Geschäftsvorfällen

- Automatisiert (Dunkelverarbeitung)
- halbautomatisiert (Assistierte Verarb.)

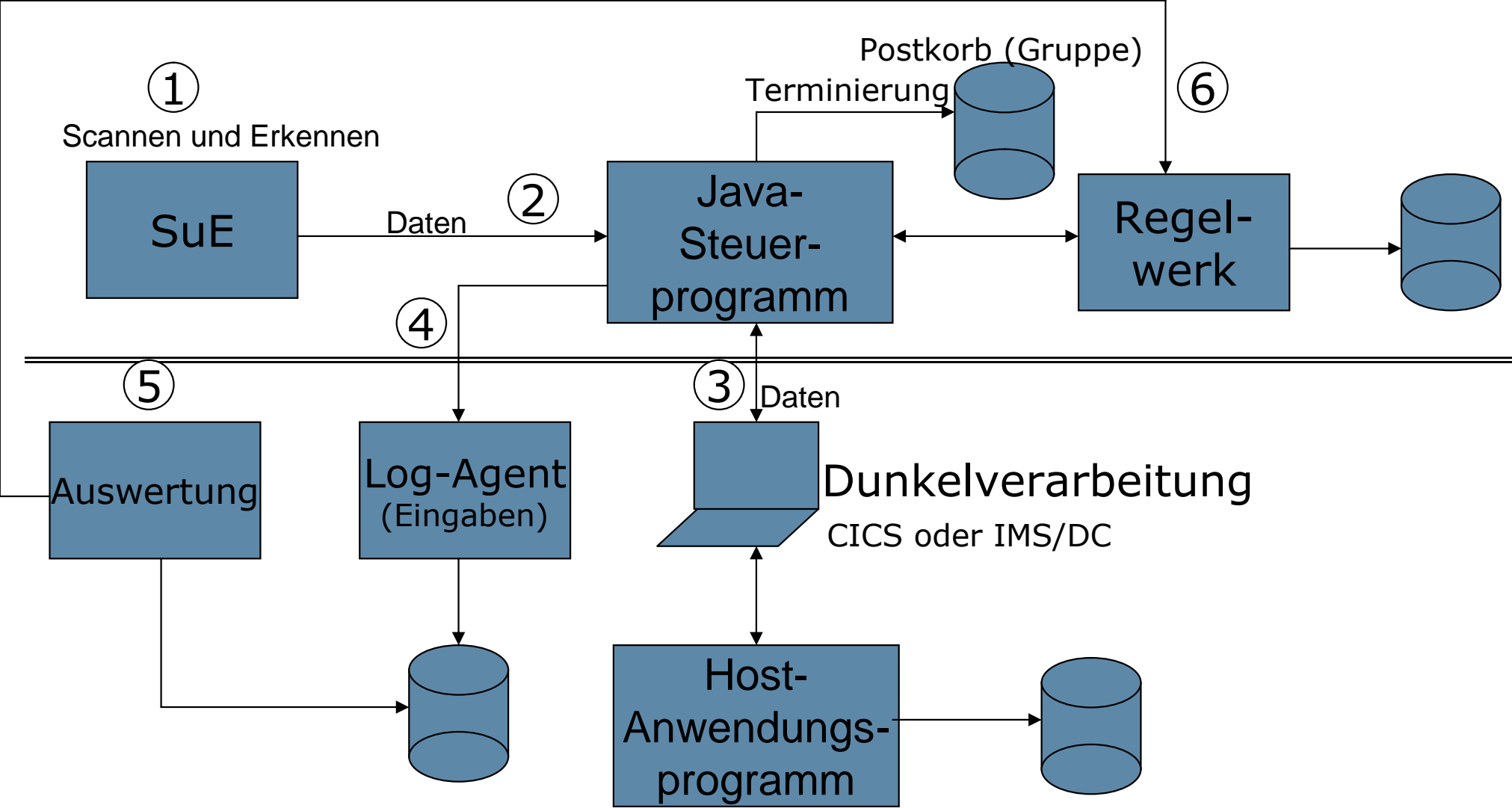
Anwendungsbeispiele

- mit SuE
 - Rückläufer aus Marketingaktionen (Tagegelderhöhung PKV)
 - Kündigungen
- ohne SuE (assistierte Verarbeitung)
 - Umstellungsangebote
 - BAP Umstellungen (Rückläufer)
 - Riester-Anbieterwechsel (autom. Ermittlung ausstehender Zulagen)
 - Sterbefall-Bearbeitung (Leben-Leistung) für mehrere Verträge
 - Produktspezifische Eingaben (Antrag, Kündigung etc.)
 - GWG-Identifikation (Geldwäsche-Gesetz)
 - Terrorverdachtsliste
 - Leben-Jahresendgeschäft (Abarbeitung schwebender Anträge)
 - „Druckkoffer“

Vorteile

- Dunkerverarbeitung von Kundenwünschen
- Keine Datenerfassung
- Die Standardfälle können ohne Eingreifen eines Sachbearbeiters abgearbeitet werden
 - spart Zeit
 - spart Personal
 - spart Geld
 - zeitnahe Rückmeldung
- Lernendes System (Regelwerk)
- Standardisierung von Prozessen
- Wissenstransparenz

Architektur ESB



Beispiel: Kündigung

SuE	Java-Steuer-Programm	Host-Sst-Makro	CICS
Vorgangsart: Kündigung + Daten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikation der CICS-Transaktion (Vorgangsart) 2. Aufruf spezif. Sst. Makro-Host 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aufruf CICS-Transaktion 2. Prüft ob Screen bekannt? 3. Falls Screen ok, dann füllen Screen mit Daten aus SuE 	Start CICS-Dialog im Dunkeln Verarbeitung CICS-Programm
		Identifikation <ol style="list-style-type: none"> 1. Falscher Screen 2. CICS-Abbruch 3. Screen mit unvollständigen Daten 4. Screen ok 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Return Screen 2. Wiederholung, dann Abbruch 3. Postkorb SB 4. Ende

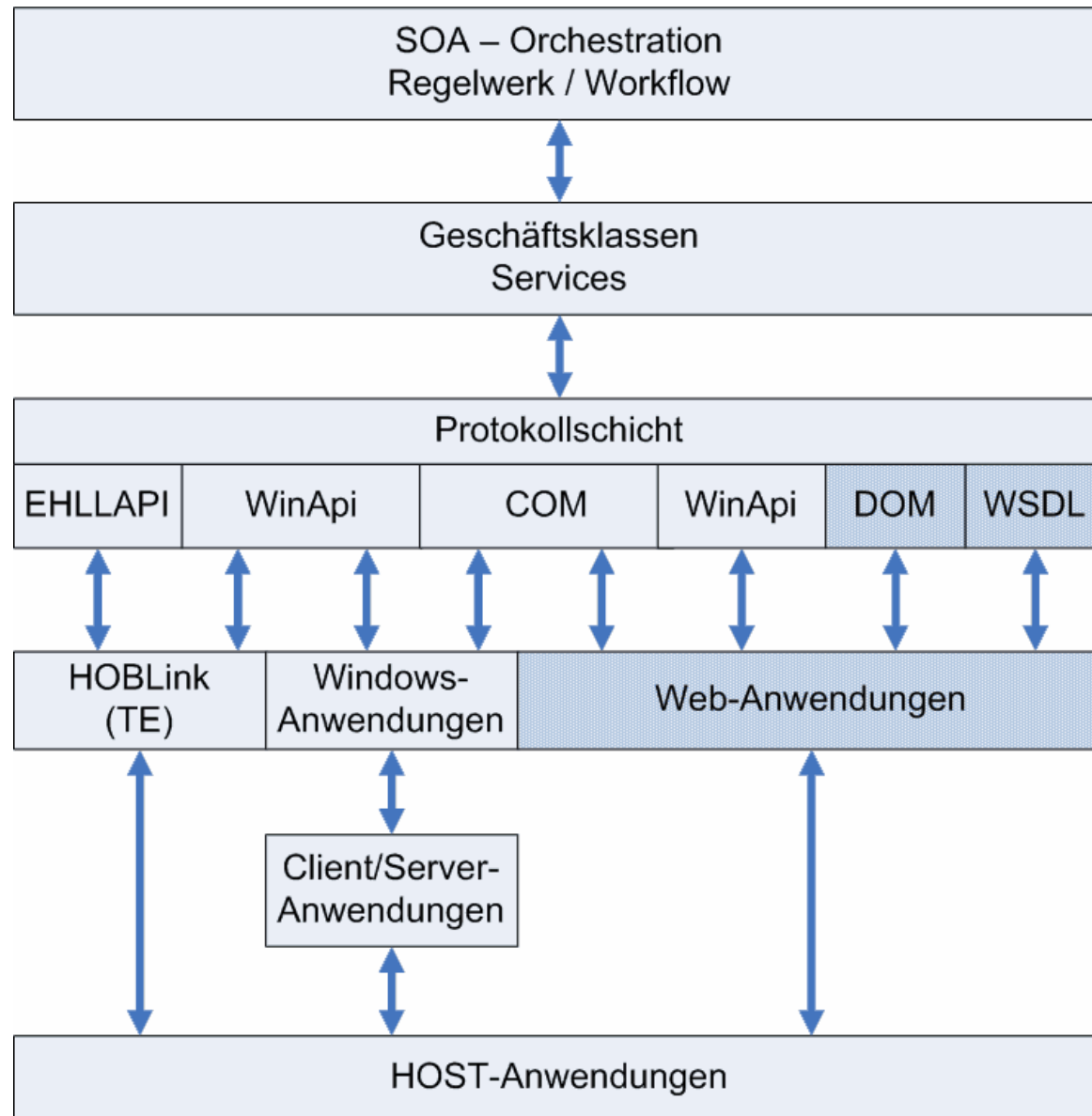
Beispiel: Adressänderung (2)

SuE	Java-Steuer-Programm	Host-Sst-Makro	CICS
Vorgangsart:	1. Identifikation	1. Aufruf CICS- →	Start CICS-Dialog in Dunken
Fall 1	Fall 2	Fall 3	
Vorgangsart und KDNR vorhanden	Vorgangsart und Vertrags-Nr. vorhanden	Nur Vorgangsart, Kundename + Adresse vorhanden	erarbeitung CICS-Programm
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aufruf Kundendialog mit Kdnr 2. Füllen neue Adressdaten 3. Ende 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aufruf Kundendialog mit Vertrags-Nr. 2. Auswahl Kunde mit Vorgangsart 3. Füllen neue Adressdaten 4. Ende 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aufruf Kundensuche 2. Füllen Name und alte Anschrift 3. Bei Eindeutigkeit fortfahren wie bei Fall 1 4. Sonst Terminierung Postkorb Gruppe 	Return Screen Wiederholung, dann Abbruch Postkorb SB Ende

Vorgang-spezifische Einrichtung eines ESB's

- Je Host-Online-Transaktion (Vorgang/Prozess) müssen die zu nutzenden Screens bekannt gemacht werden
- Abhängig von spezifischen Datenkonstellationen müssen spezifische wieder benutzbare Regeln definiert werden (lernendes System)
- Bei Änderungen an Host-Dialogen, muss dies im spezifischen ESB nachgeführt werden

Technische Realisierung



Technische Realisierung

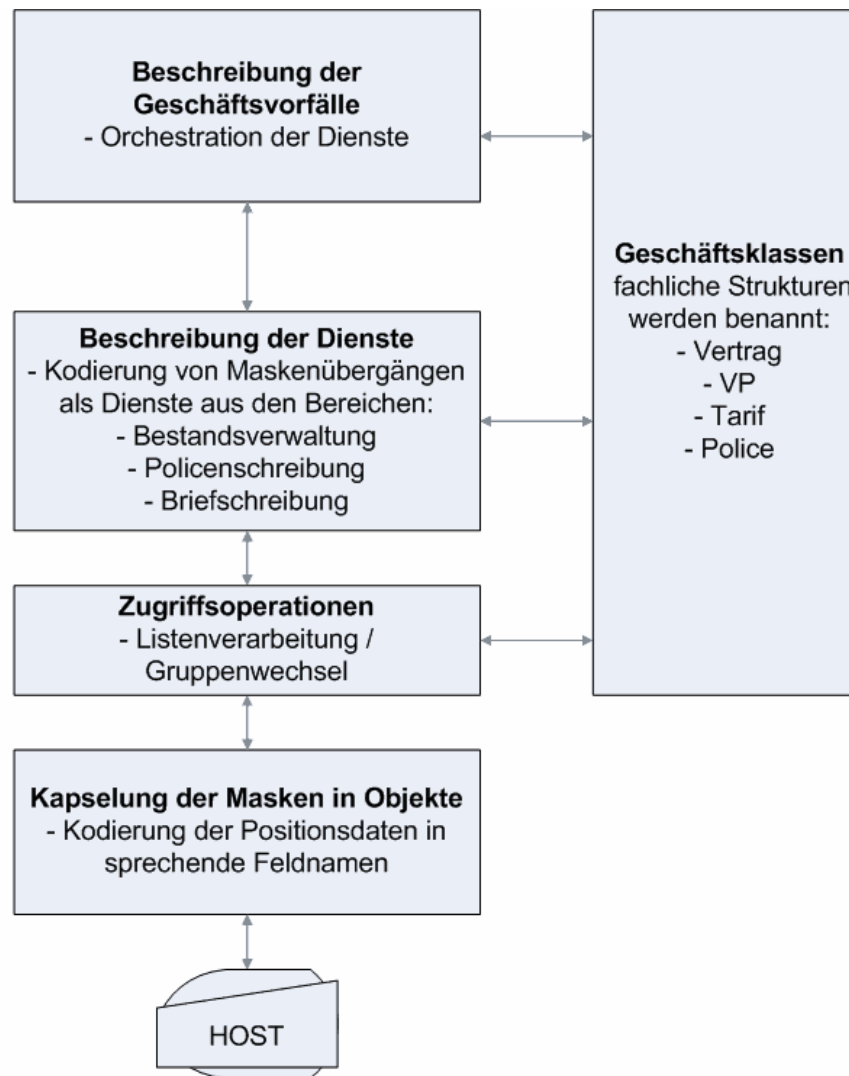
		R1	R2	R3
B1	KundenIndex	A oder B		C bis E
B2	Eingangsdatum fristgerecht	ja	nein	-
A1	Kündigung akzeptieren	X	-	X
A2	Kündigung zurückweisen	-	X	-
A3	Police erstellen	X	-	X

- Kündigung von Tarif zu Vertrag dokumentieren
- Police zu Vertrag erstellen
- Kündigung zu Vertrag zurückweisen

- Lese Erschwerungen aus Police zu Vertrag
- Storniere Tarife

- Lese Mahnstatus
- Setze Beginndatum

- GET XY
- SET XY



Demonstration ESB anhand

- Umstellungsangebote PKV
 - Aufgabenstellung: Beschleunigung der Durchlaufzeit
 - Problem:
 - Unterschiedliche Durchführung der Aufgabe
 - hoher Anteil manueller Erfassungstätigkeiten
 - Lösung
 - Einheitliche Durchführung der Aufgabe durch elektronisches Regelwerk
 - Minimierung der manuellen Erfassungstätigkeiten
 - Nutzen

Risiken

Risiko	Massnahme
Sicherheit	Nur Serverprogramme werden zur Nutzung dieser Systemschnittstelle autorisiert
Screenänderungen	Bei der Überstellung geänderter Ressourcen in die Integrationstestebene läuft ein kleines Kontrollprogramm für Masken mit und prüft die Abweichung zwischen Integrationstestebene und Produktion. Abweichungen werden protokolliert und als Message ausgegeben
Performance bzw. Belastung des Systems	Inividuelle Systemmessungen und -optimierungen

- ESB ist effizient und kostengünstig umzusetzen
- Umsetzung orientiert sich an der Fachlichkeit nicht an Datenstrukturen oder IT-Systemen
- 80/20 Ansatz, komplizierte Fälle werden angesteuert
- Inkrementelle Entwicklung möglich
Jede Erhöhung der Automatisierung kann separat in eine Kosten/Nutzen Analyse betrachtet werden
- Die Prüflogik der bestehenden DV-Systeme wird genutzt, nur plausibilisierte Eingaben möglich
Hohe Daten- und Prozesssicherheit

Danke schön!



Claus-Jürgen Moessinger
Postfach 1321
25465 Halstenbek
Tel: 04101-8556-0
www.dati-hamburg.com
zentrale@dati-hamburg.com