

Prozess- und Ereignisorientierung bei Kunden-Kommunikations-Dienstleistern*

Daniel Jobst

Universität Regensburg
Institut für Medien-, Informations-
und Kulturwissenschaft (IMIK)
Universitätsstr. 31
93053 Regensburg
daniel.jobst@eventprocessing.net

Abstract

Der vorliegende Artikel beschreibt ein laufendes Promotionsvorhaben am IMIK der Universität Regensburg. Ziel der Arbeit ist es, ein Modell zu entwickeln, welches Konzepte des Prozessmanagements, der Serviceorientierung und der Ereignisorientierung zu einer sinnvollen Systemarchitektur bei Kunden-Kommunikations-Dienstleistern vereint.

1 Kunden-Kommunikations-Dienstleister

Der Begriff Kunden-Kommunikations-Dienstleister (KKDL) dient in der zu Grunde liegenden Arbeit als Allgemeinbegriff für sowohl Firmeninterne wie auch selbständig agierende Dienstleister, die die Kommunikationsschnittstelle großer Unternehmen zu ihren Kunden bereitstellen. An erster Stelle sind hier so genannte „Call Center“ zu nennen, die Kundenanfragen über alle Kanäle hinweg bearbeiten. Kanäle sind zum Beispiel die Telefonie, Fax, E-Mail, SMS oder auch konventionelle Post. KKDL werden dazu genutzt, um eine einheitliche Kundenschnittstelle und Kundenkommunikation bereit zu stellen. Auf Grund einer starken Ausprägung und Integration von Telekommunikationstechnologie in meist heterogene Systemverbünde ergeben sich bei KKDL besondere Anforderungen an die Systemarchitektur, die zum einen dargestellt werden als auch in einen neuen Bezug zu Prozessorientie-

* Veröffentlicht in: OSSWALD, Achim; STEMPFHUBER, Maximilian; WOLFF, Christian (Hrsg.) (2007). Open Innovation. Proc. 10. Internationales Symposium für Informatikwissenschaft. Konstanz: UVK, 371-373.

nung, serviceorientierten Architekturen und der Ereignisorientierung gestellt werden.

2 Geschäftsprozesse und Dienstorientierung

Insgesamt wird ein Modell entwickelt, mit dessen Hilfe fachliche Geschäftsprozesse in einer serviceorientierten Architektur (SOA) umgesetzt und automatisiert werden können. Dabei werden spezielle Anforderungen von KKDL berücksichtigt und in das Modell integriert.

Einführend werden zunächst verschiedene Prozess- und Workflowbegriffe definiert und abgegrenzt. Auf Basis der von Prof. Scheer in [Scheer 1991] entwickelten Architektur integrierter Informationssysteme (ARIS) wird ein hierarchisches Prozessmodell weiterentwickelt. Definitionen von SOA werden gegenüber gestellt (vgl. z. B. [Aier & Schönherr 2006]) sowie der betriebswirtschaftliche Nutzen von SOA (vgl. z. B. [Bieberstein et al. 2006]), unter anderem im Hinblick auf KKDL erweitert, dargestellt. Weiterhin wird auf das Auffinden und „Schneiden“ von Services in einer SOA mit Hilfe des erweiterten Prozessmodells eingegangen und grundsätzliche Modellierungskonventionen für die Nutzung des hierarchischen (ARIS)-Prozessmodells als Modellierungssprache für eine SOA aufgestellt.

3 Ereignisorientierung

Das Modell wird im weiteren Verlauf der Arbeit um Komponenten der Ereignisorientierung erweitert. Hier werden zunächst die Konzepte von „Complex Event Processing (CEP)“ (vgl. [Luckham 2003]), „Event Stream Processing (ESP)“ (vgl. [Aggarwal 2006]) und ereignisgetriebener Architekturen (EDA) (vgl. [Mühl, Fiege & Pietzuch 2006]) erläutert.

Ziel ist es, Ereignisse, die in einer EDA mit Hilfe von CEP beziehungsweise ESP verarbeitet werden, bereits bei der Modellierung von Prozessen mit zu berücksichtigen und den Fachanwender (als dem eigentlichen „process owner“) definieren und modellieren zu lassen.

Dazu wird das Modell der ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) (vgl. [Rump 1999]), die zur detaillierte Prozessbeschreibung im hierarchischen Prozessmodell dienen, erweitert, um damit Ereignisquellen in den Prozessen definieren und modellieren zu können. Dies wird außerdem in die Modellierungskonventionen mit aufgenommen.

4 Anwendungsbeispiel bei einem KKDL

Das entwickelte Modell wird anhand eines konkreten Anwendungsszenarios beispielhaft umgesetzt. Als Szenario dienen Anforderungen aus einem realen Projekt im Versandhandel¹. Darin wird das Prozessmodell auf die fachlichen Prozesse angewandt und um sinnvolle Teile von Kommunikationsprozessen erweitert. (Kommunikationsprozesse dienen grundsätzlich zur Steuerung von Kundenkontakten (z. B. Telefongespräche) während des Prozessablaufs im Call Center.) Die sich daraus ergebende IT-Architektur mit service- und ereignisorientierten Komponenten wird ebenso dargestellt wie ihre grundsätzliche Anwendbarkeit auf andere KKDL.

5 Literatur

- [Aier & Schönherr 2006] Aier, Stephan, Schönherr, Marten (Hg.): Unternehmensarchitekturen und Systemintegration, 2. Auflage, Gito, Berlin 2006.
- [Aggarwal 2007] Aggarwal, Charu (Hg.); Data Streams, Models and Algorithms, Springer, New York et al. 2007.
- [Bieberstein et al. 2006] Bieberstein, Norbert, Bose, Sanjay, Fiammante, Marc, Jones, Keith, Shah, Rawn; Service-oriented architecture compass: business value, planning, and enterprise roadmap, Pearson, Upper Saddle River 2006.
- [Mühl, Fiege & Pietzuch 2006] Mühl, Gero, Fiege, Ludger, Pietzuch, Peter; Distributed Event-Based Systems, Springer, Berlin und Heidelberg 2006.
- [Luckham 2002] Luckham, David; The Power of Events, An Introduction to Complex Event Processing in Distributed Enterprise Systems, Addison-Wesley, Boston et al. 2002.
- [Rump 1999] Rump, Frank, Geschäftsprozeßmanagement auf der Basis ereignisgesteuerter Prozeßketten, Teubner, Stuttgart & Leipzig, 1999.
- [Scheer 1991] Scheer, August-Wilhelm; Architektur integrierter Informationssysteme, Grundlagen der Unternehmensmodellierung, Springer, Berlin et al. 1991.
- [Thieme 2006] Thieme, Jan; Versandhandelsmanagement, Grundlagen, Prozesse und Erfolgsstrategien für die Praxis, 2., aktualisierte und ergänzte Auflage, Gabler, Wiesbaden 2006.

¹ Zu allgemeinen Anforderungen, unter anderem zu Prozessen der Bestellannahme im Versandhandel (sowohl telefonisch als auch schriftlich), vgl. [Thieme 2006]. Die konkrete Erlaubnis zur Nennung des Unternehmens und der betroffenen Projektbezeichnungen lagen zum Zeitpunkt der Drucklegung dieses Artikels noch nicht vor.