

Folkert Wilken,  
Geschäftsführer  
Wilken Software Group



# Endlich in Prozessen denken

„Ein Teil der Belegschaft im Homeoffice, ein anderer regulär im Büro, manche isoliert in Quarantäne und dazu ein hoher Krankenstand: In der Krise hat sich gezeigt, dass wir uns endgültig vom Abteilungsdenken und rein funktional geprägten Abläufen verabschieden müssen.

Die Digitalisierung funktioniert nur, wenn wir endlich lernen, in Prozessen zu denken. Dies trifft auch Stadtwerke“, unterstreicht Folkert Wilken, Geschäftsführer der Wilken Software Group, in seinem Gastbeitrag.

Im Prinzip gilt diese Forderung schon seit längerem: Stadtwerke wie auch andere Unternehmen arbeiten heute in komplexen Netzwerken. Sie interagieren mit ihren Kunden oder direkt mit anderen Unternehmen, mit Mitarbeitern intern wie mobil unterwegs und sogar direkt mit externen technischen Systemen. Mit herkömmlichen, geschlossenen Software-Architekturen funktioniert dies nur bedingt. Denn diese sind nicht eingerichtet, Abläufe durchgängig abzubilden. Sie denken nicht in Prozessen, sondern arbeiten mit Schnittstellen. Die Folge: Es kommt zu Systembrüchen und manuellen Eingriffen – und damit zu ineffizienten Abläufen und Fehlern bis hin zum Prozessabbruch.

Daraus haben wir für uns den Anspruch abgeleitet, dass unsere Software künftig die Öffnung des Unternehmens unterstützen muss. Es geht darum, mit allen Partnern zu kollaborieren und vor allem, die zunehmende Komplexität beherrschbar zu machen. Dies hat schwerwiegende Konsequenzen für die Software-Entwicklung. Denn statt wie bisher monolithisch und allenfalls in größere Module aufgeteilt, sind die Lösungen, die wir heute auf unserer Plattform P/5 entwickeln, durchweg modular und prozessorientiert strukturiert.

## Aufgabensteuerung über Workflow

Gesteuert werden die Aufgaben über einen Workflow, der definiert, wer wann was und wie zu tun hat. Dazu muss der Mitarbeiter nicht am stationären Rechner im Büro oder mit dem Notebook im Homeoffice arbeiten. Je nach Aufgabe benötigt er möglicherweise nur sein Handy und eine App. Der große Vorteil: Die einzelnen Prozessbausteine werden über den Workflow gesteuert und sind wiederverwertbar. Denn sie werden je nachdem, wo sie gebraucht werden, angestoßen. Das reduziert nicht nur die Komplexität, sondern vereinfacht auch die Entwicklung einer Software. Die Bausteine sind nicht fest verdrahtet im System, wie in bisherigen Lösungen, sondern flexibel nutzbar.

Ein einfaches Beispiel ist das P/5 Messdatenmanagement, das als zentrale Datendrehscheibe und Basis für alle Messwertprozesse dient. Durch den direkten Durchgriff auf die Zeitreihen im integrierten MDM-System ent-

fallen Verrechnungsdatenschnittstellen. Messwert- und Abrechnungsprozesse können ohne Systembrüche automatisiert werden. Weitere beteiligte Systeme für die Zählerfernauslesung oder die Gateway-Administration werden über moderne Service-Schnittstellen angebunden, um die Prozessdurchgängigkeit zu gewährleisten. Neben der durchgängigen Abbildung der Prozesse bietet dies den Vorteil, dass alle Prozesse im Hintergrund ausgeführt werden. Mitarbeiter müssen nur im Fehlerfall oder bei Plausibilitätsabweichungen eingreifen und können dies auch von zu Hause aus im Homeoffice tun.

## Orchestrierung der Prozesse muss funktionieren

Übertragen wir den Gedanken auf die aktuelle Arbeitssituation in der Corona-Pandemie: Mit einer durchgängig modularisierten und prozessorientierten Lösung ist es letztlich prinzipiell gleichgültig, wo der Mitarbeiter seine Aufgabe erledigt. Der Workflow steuert den Prozess und merkt auch, wenn ein Schritt nicht bearbeitet wird.

Mehr noch: Über den Workflow lassen sich Regeln definieren. Geht es beispielsweise um Bestellungen, kann geregelt werden, dass bei einem Betrag von mehr als 3.000 Euro ein zweiter Mitarbeiter die Ausgabe genehmigen muss. Es ist also tatsächlich zweitrangig, ob die Arbeit im Büro oder zuhause erledigt wird. Der Workflow sorgt dafür, dass sie erledigt wird, und dies termin- und regelgerecht.

Foto: Wilken Software Group

Integriert man dieses Prinzip direkt in ein ERP-System oder eine Branchenlösung für die Versorgungswirtschaft, nimmt die Flexibilität des Unternehmens drastisch zu. Denn plötzlich ist es unerheblich, ob ein Prozess auf dem Server im eigenen Rechenzentrum abläuft oder in der Cloud. Denn nur die Orchestrierung aller Prozesse muss funktionieren.

### Vorteile liegen auf der Hand

Und es gibt weitere Vorteile: Wenn man heute ein neues Geschäftsmodell wie etwa die Heiz- und Nebenkostenabrechnung einführen möchte, muss dazu erst einmal ein IT-Projekt aufgesetzt werden. Auch wenn es noch gar nicht erwiesen ist, ob genau dieses Geschäftsmodell auch funktioniert. Nutzt man die Heiz- und Nebenkostenabrechnung dagegen als einfach konfigurierbare Cloud-Anwendung, kann man das neue Modell erst einmal im kleinen Rahmen ausprobieren, bevor man entscheidet, hier mehr zu investieren. Das lässt sich auch auf neue Vertriebsideen übertragen: Will man beispielsweise ein neues Produkt wie „Bienenstrom“ oder ein Spezialpaket für die Fans eines Fußballvereins aufsetzen, müsste aber dafür sehr viel Aufwand in seiner bestehenden Umgebung treiben, weil diese noch monolithisch aufgebaut ist, könnte dies über eine Cloud-Anwendung ohne großen Aufwand und mit geringem Risiko getestet werden.

### Prozessorientierte Softwarearchitektur bietet Optionen

Erweist sich das neue Geschäftsmodell als aussichtsreich oder der neue Tarif als erfolgversprechend, bietet eine prozessorientierte Softwarearchitektur weitere Optionen. Sie eröffnet die Entscheidungsfreiheit, wo dieser neue Prozess angesiedelt werden soll. Das kann intern genauso geschehen wie über einen externen Partner. Selbst gemischte Modelle sind möglich. Beispiel mobiles Workforce-Management: Hier kann es durchaus sinnvoll sein, wenn die eigenen Monteure und die Mitarbeiter über dasselbe System arbeiten – speziell auch bei solch stark regulierten Prozessen wie etwa dem Rollout intelligenter Messsysteme. Oder wenn in der Krise wichtige Abläufe nicht mehr reibungsfrei funktionieren, wie etwa in der Marktkommunikation. Hier haben wir mit unserem „MaKo-Hilfspaket“ unterstützen können, indem unsere Berater „fast“ problemlos und kurzfristig Aufgaben für unsere Kunden übernehmen konnten, auch wenn sie selbst im Homeoffice arbeiteten.

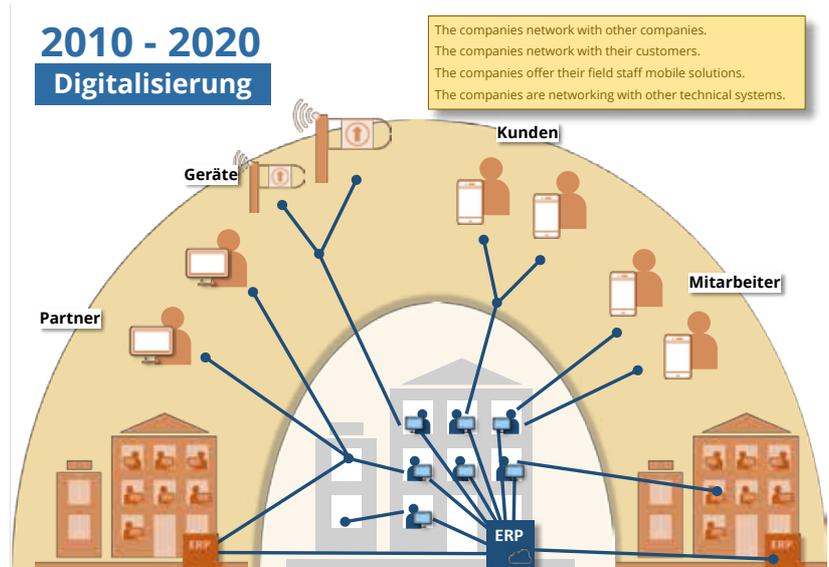
Die durchgängige Digitalisierung und Prozessorientierung ist also ein wichtiger Schlüssel dafür, der jetzigen

wie auch künftigen Krisen besser begegnen zu können. Sie reduziert Komplexität, erhöht die Flexibilität und ermöglicht es, über die Unternehmensgrenzen hinaus zu kommunizieren.

## Das starre Modell der bisherigen ERP-Systeme funktioniert nicht mehr, denn es behindert die Unternehmen bei der durchgängigen Digitalisierung ihrer Prozesse.

Einzige Voraussetzung ist natürlich ein funktionierender Internetanschluss. Aber auch hier haben Stadtwerke den Schlüssel in der Hand. Schließlich werden sie mehr und mehr zum digitalen Versorger, der Breitbandnetze baut und auch betreibt. Damit stellen sie die Versorgungssicherheit im doppelten Sinne sicher: direkt über die neuen Datennetze und indirekt über die Prozessorientierung und neue Software-Architekturen, die das Funktionieren des Unternehmens auch in Zeiten wie der von Corona sicherstellen.

[www.wilken.de](http://www.wilken.de)



Unternehmen leben heute in einem komplexen Netzwerk von Geschäftsprozessen, die nicht nur die internen Abläufe umfassen, sondern auch den digitalen Austausch von Daten und Informationen mit Partnern, Kunden, Mitarbeitern und sogar Geräten. Grafik: Wilken Software Group