

Sprach-Governance in prozess-orientierte Communities

Patrick Ziegler, Govern AG i.G.

Prof. Dr. Jörg Schütz, bioloom group

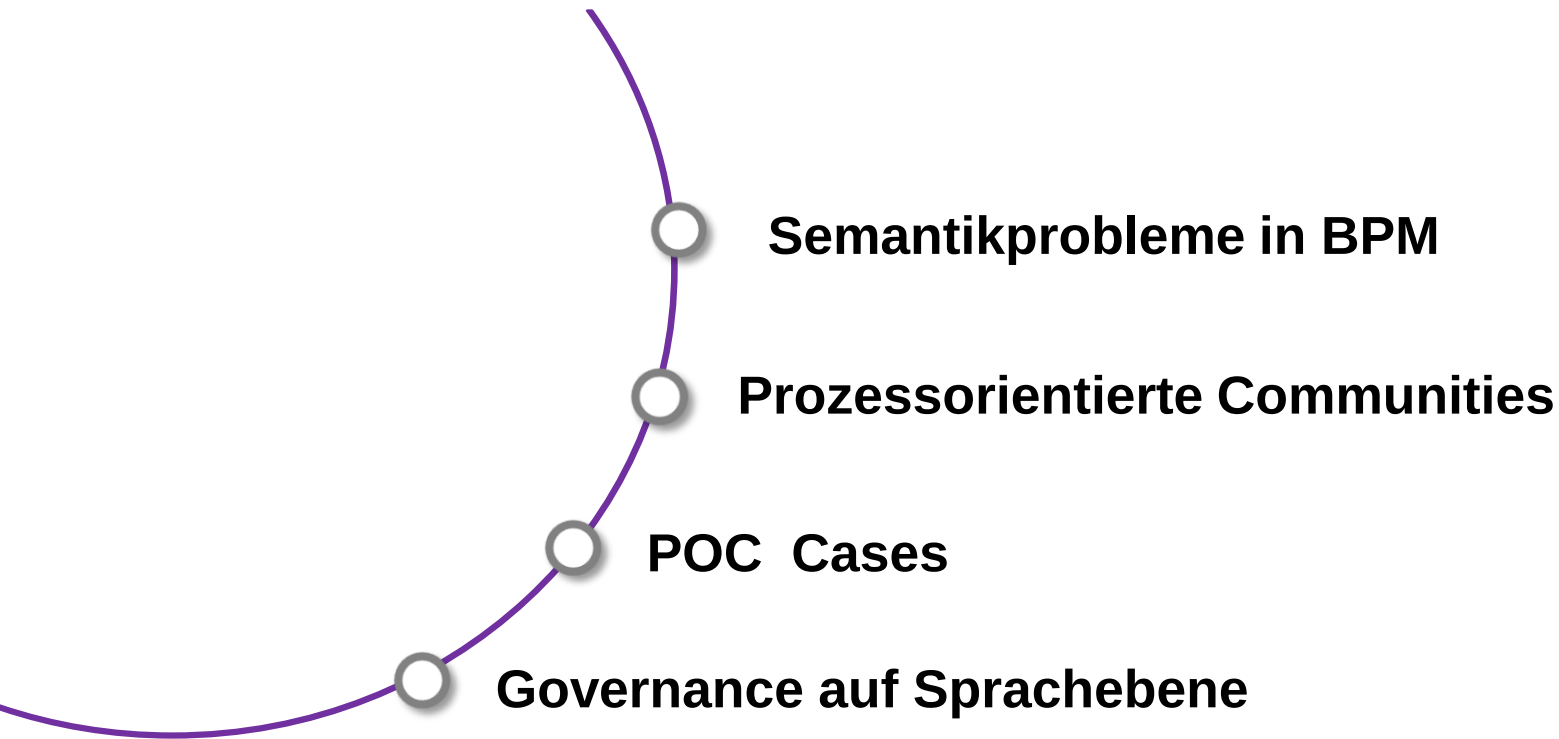
Lösungsanbieter für Sprach-Governance in BPM-Projekten

- Modellierungsprojekte mit einem QA-Modell
- Aufbau von Prozess-orientierten Communities
- Projektunterstützung im Qualitätsmanagement
- Unterstützung bei EAM und business-driven SOA

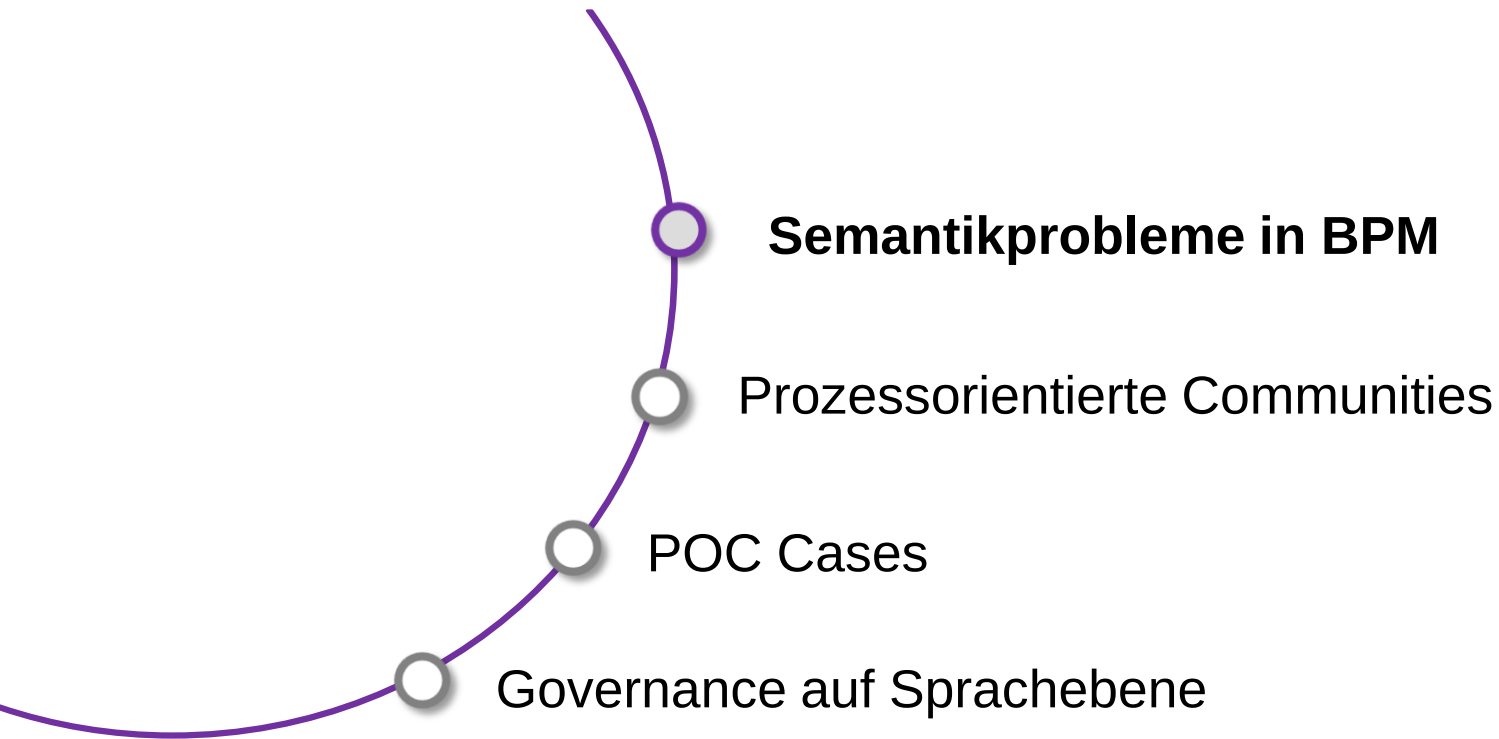
Langjährige Expertise in BPM und Sprachtechnologie

Kontakt: Patrick Ziegler: patrick.ziegler@govern-ag-com

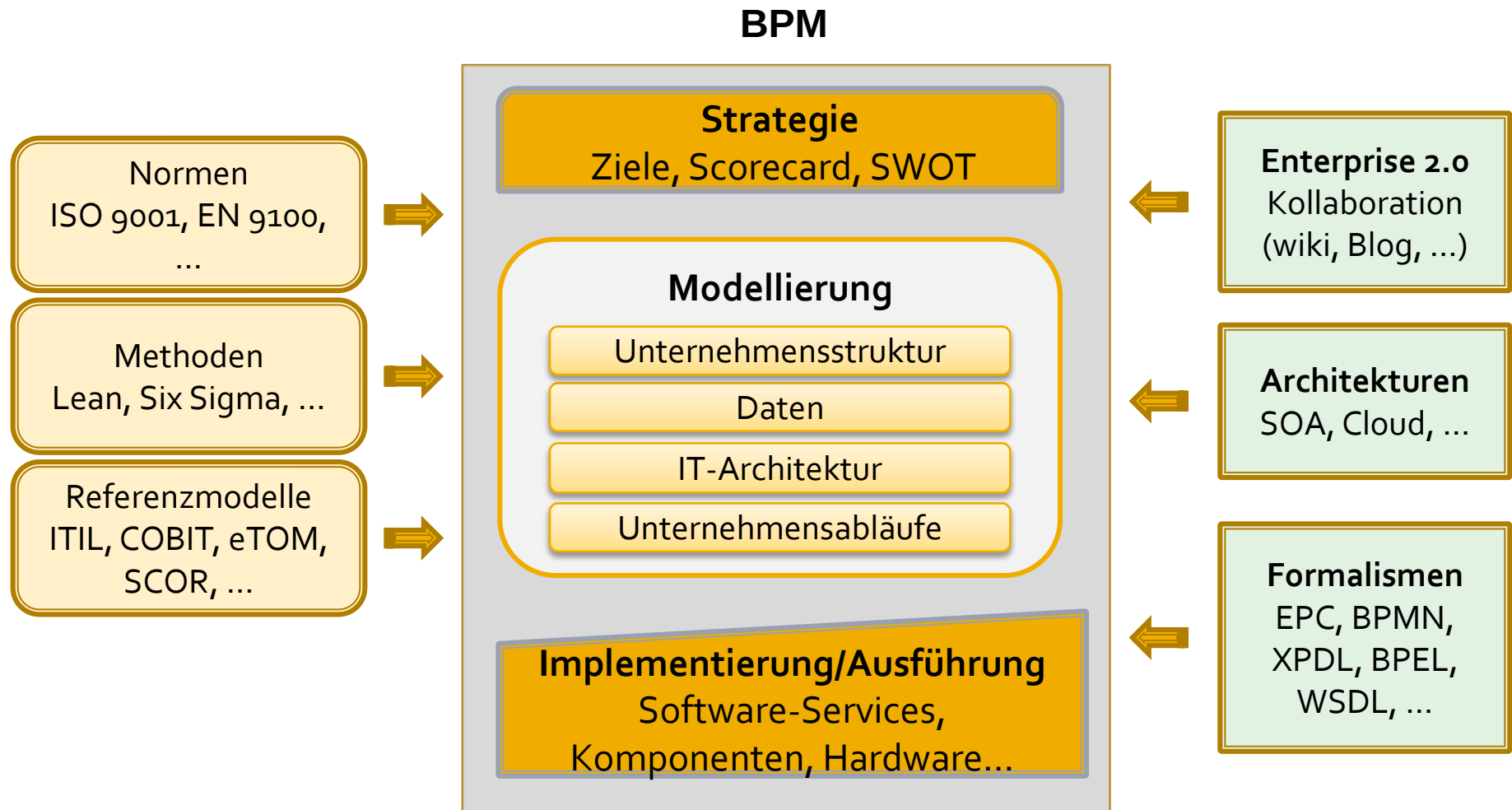
Agenda



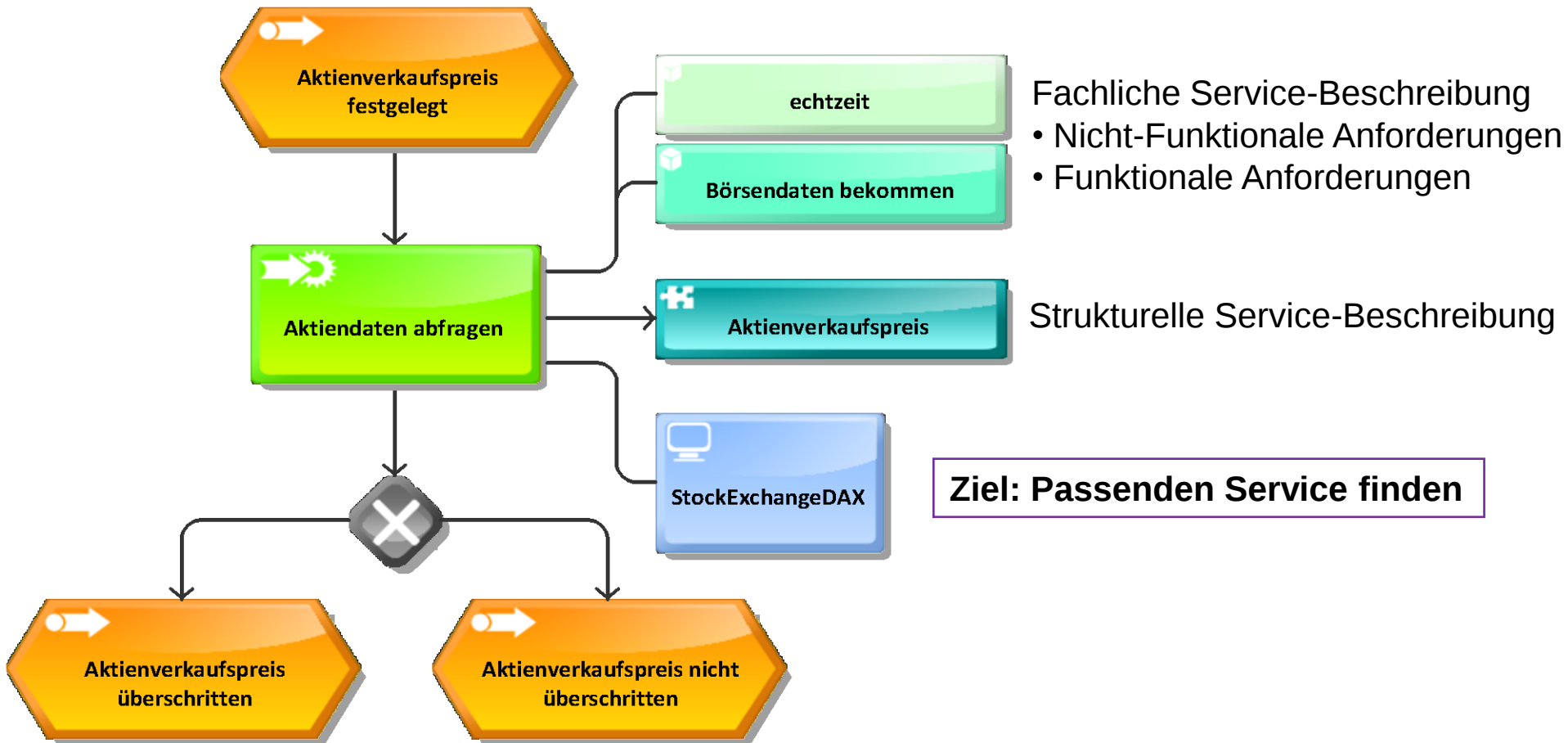
Agenda



BPM Bestandteile und Einflussfaktoren



BPM unter SOA



Kollaboration

Fakten

Einsatz von sozialen Kommunikationsmedien und –kanälen wie wiki, Blog, ..., Facebook, ...

DMS / CMS

Prozesse als Modelle im (globalen) Intranet publizieren

Ziel

Austausch über Prozesse und Wissen über Prozesse entdecken

Anforderungen

Verlinken von spontan entstandenen Informationseinheiten mit den Prozessmodellen

Verlinken von Dokumenten und Meta-Daten mit den Prozessmodellen

Prozessinformation entdecken

Richtige Information finden zum Vermeiden von Kommunikations-Overheads.

Auffinden von Prozessschritten innerhalb von Prozessmodellen.

Prozessmodell als Startpunkt einer automatischen Prozessausführung,

z.B. Urlaubsbeantragung, Reisekostenabrechnung,

(Ist evtl. bereits implementierter Prozess und dient deshalb nicht nur zur Information über einen Geschäftsablauf.)

Generelles Problem: Die Suche über Begriffe.

Mangelhafte Rückkopplung der Information

Kollaborationseinträge dienen als Zusatzinformation in Form von Mikro- und Meta-Daten zum Prozessmodell

Auswertung, Bewertung und Verwertung der Informationen

ad-hoc Prozesse müssen evtl. noch einmal neu formalisiert werden

Wie entdeckt man diese?

Sind neue Informationsobjekte notwendig?

„Tagging“ Mechanismus

Kollaborationseinheiten werden häufig mit Tags intellektuell verschlagwortet und annotiert.

Manuelle Eingabe induziert Inkonsistenzen und damit mögliche Probleme beim Indexieren, Suchen und Entdecken.

Tagging-Unterstützung mittels eines facettierte Vorschlags-inventars (Tagging-Vokabular)

Sprachqualität

Generelle Nachlässigkeit beim Benennen

Keine Sprachrichtlinien (Vokabular, Syntax, Semantik)

Zusätzliche Fehlerursachen

- Orthographie und Grammatik allgemein

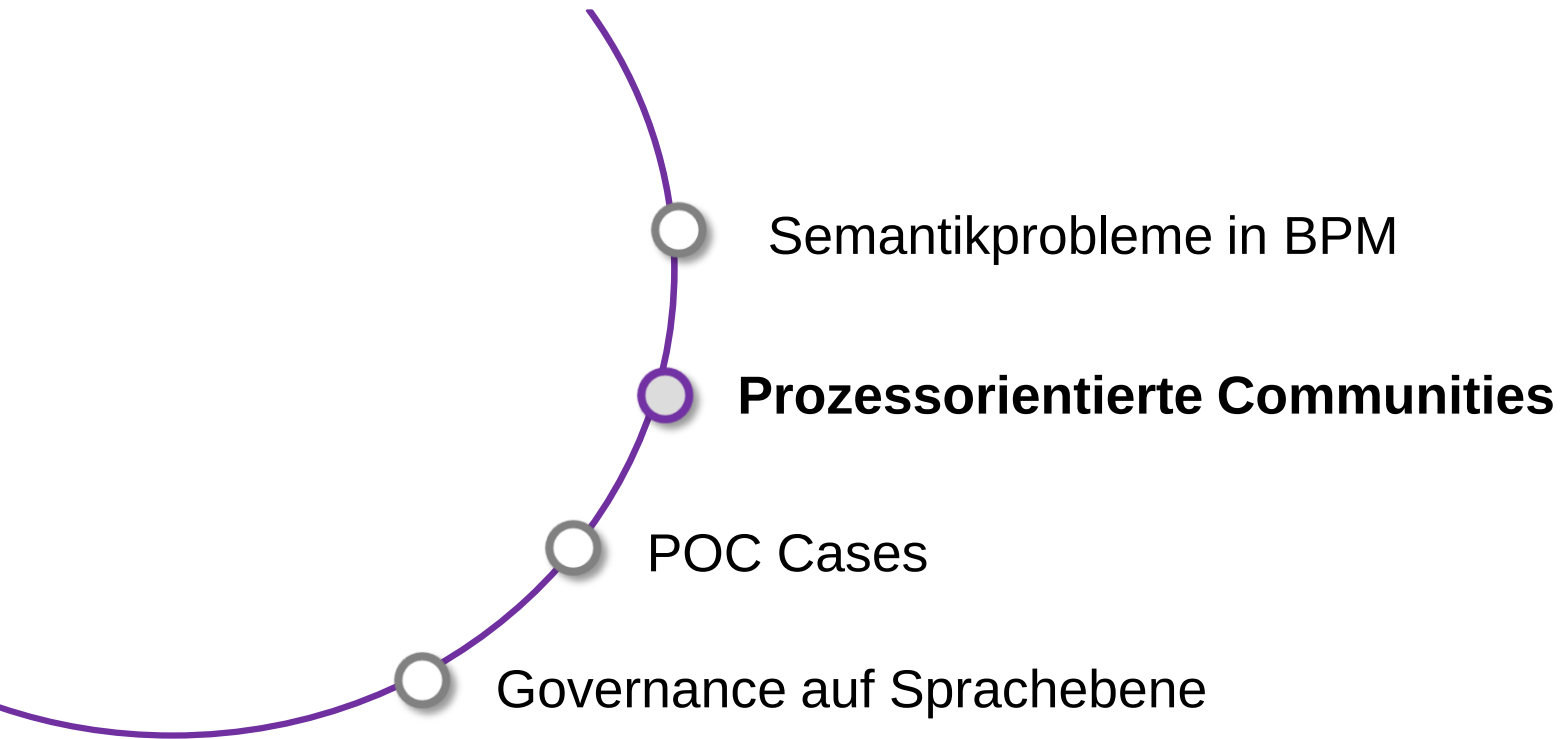
- Schreibungsvarianten (Bindestrich, Sprachregionen , Rechtschreibreform)

- Terminologie-Konsistenz

- Schreibregeln (Stilregeln)

Es gibt viele Wege das selbe auszudrücken

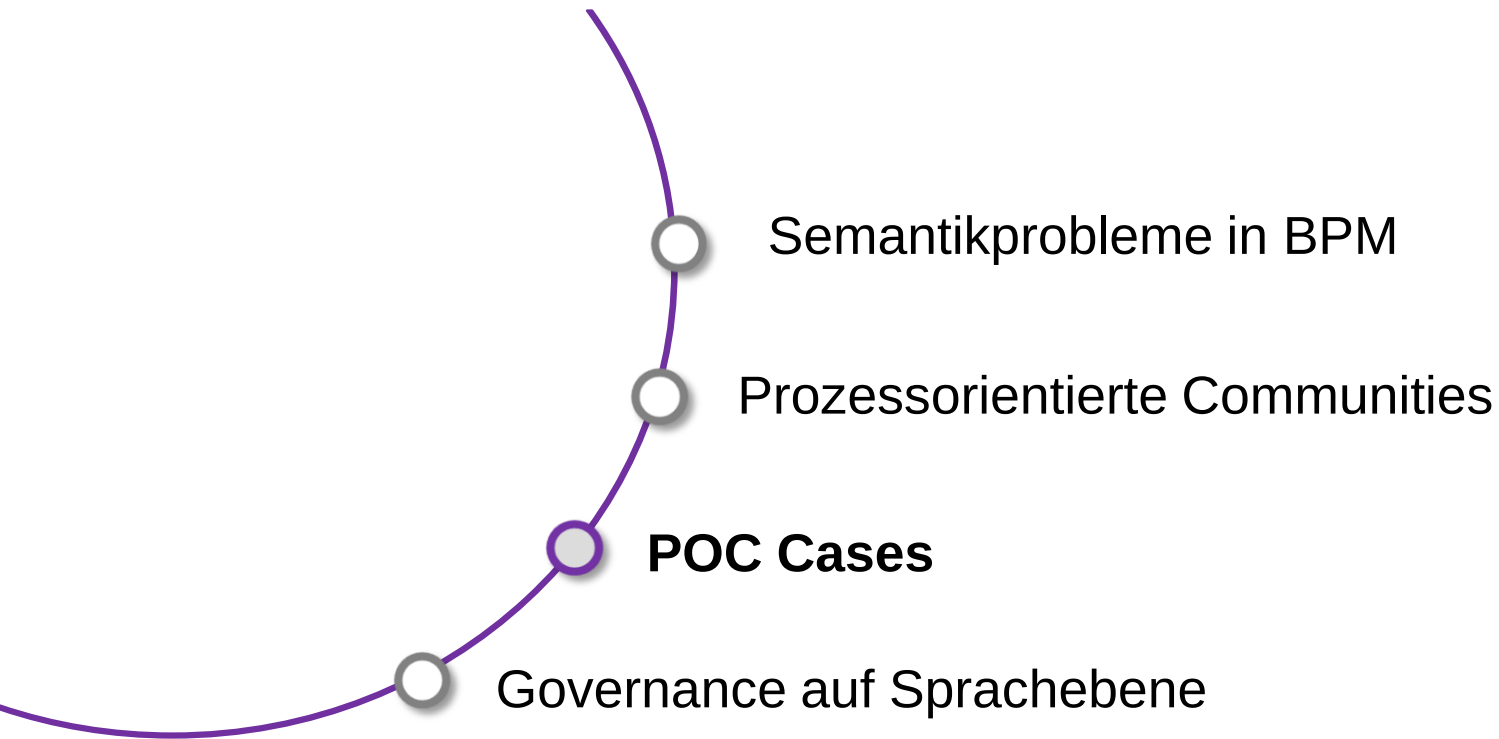
Agenda



POC Kommunikation und Kollaboration



Agenda



POC Cases

Kommunikation und Kollaboration

Innerhalb eines Prozesses

Kommunikation innerhalb eines Unternehmens

oder über Unternehmensgrenzen hinweg,
z.B. der Datenaustausch im Rahmen einer Logistikkette

Über den Prozess

Austausch über mögliche Prozessmuster , Erfahrungswerte,
Modellierungsmethoden, ...

POC Cases

Kommunikation und Kollaboration

Am Prozess

Finden von Referenzprozessen
Entwickeln von Implementierungsvarianten,
z.B. SaaS und Cloud Computing allgemein

Als Prozess

Regeln der Kommunikation, die bereits selbst als Prozesse hinterlegt sind

Ist der Prozess selbst

Kommunikation ist Startpunkt eines automatisierten Ablaufes
Vorhandensein von passenden Services

Idealisierte POC

„Idealisierte“ Verwendung aus Sicht des Users / Mitarbeiters

Zugangsidentifizierung und Autorisierung

Recherche nach Topics

Liste von Vorschlägen zu weitere Aktivitäten

Input / Feedback über und zu Erfahrungswerten

Fehlerreduktion und -vermeidung

Integration von Prozessmodellen als Information und als Startpunkt von automatisierten Tasks

Aufbau einer idealisierten POC

Umfassende Informationspolitik

Abläufe, Rollen, Prozesse, Ausbildung und Training, ...

Verwertung existierender Objekte

Wikis, Blogs, Dokumente, Modelle, ...

Verlinkung von Informationsobjekten

Prozessmodelle zu wiki, Dokumenten, Metadaten, ...

Aufbau einer idealisierten POC

Bereinigung

Obsoletes, Duplikate , Karteileichen, ...

Aufbau von Strukturen

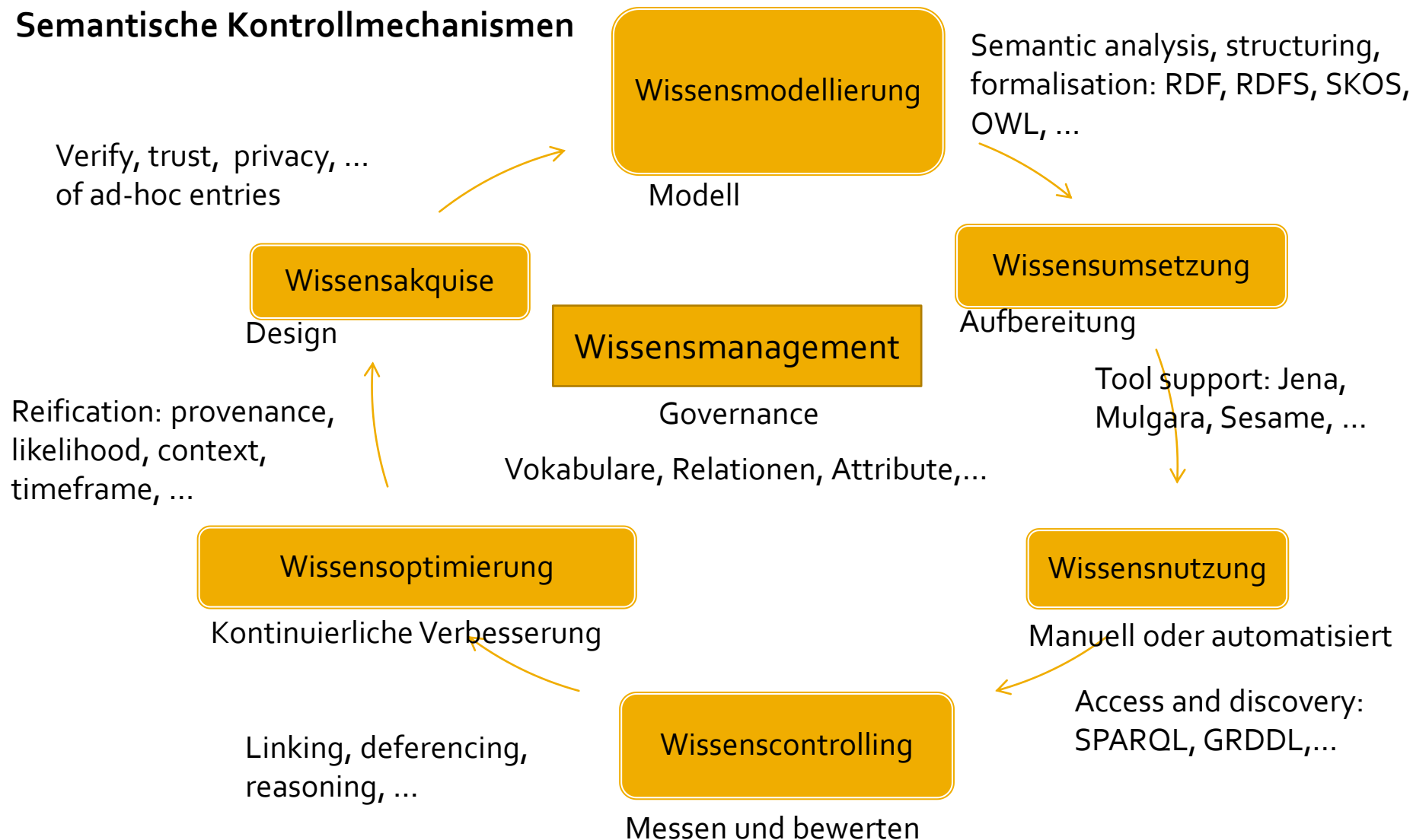
Prozessmodelle, Erweiterungen, Korrekturen, Feedback, ...

Etablieren eines Wissensmanagements

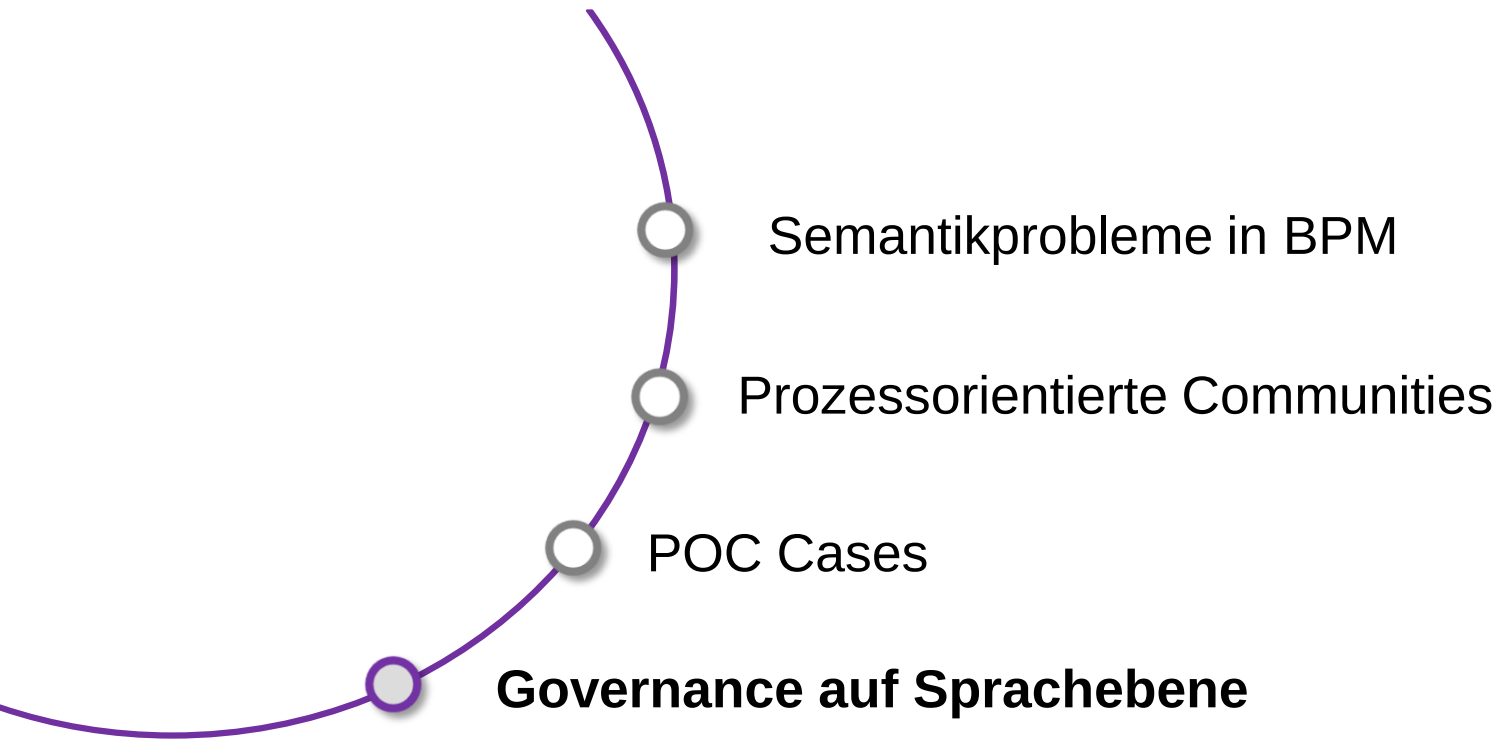
Etablieren einer Sprach-Governance

Wissensmanagement innerhalb POC's

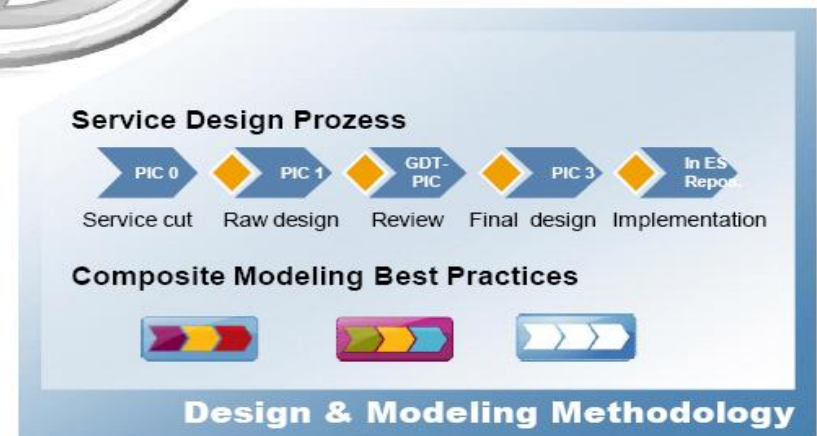
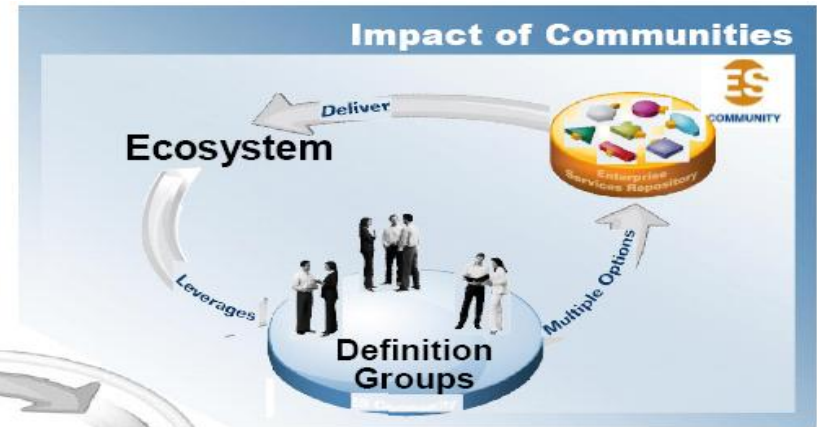
Semantische Kontrollmechanismen



Agenda

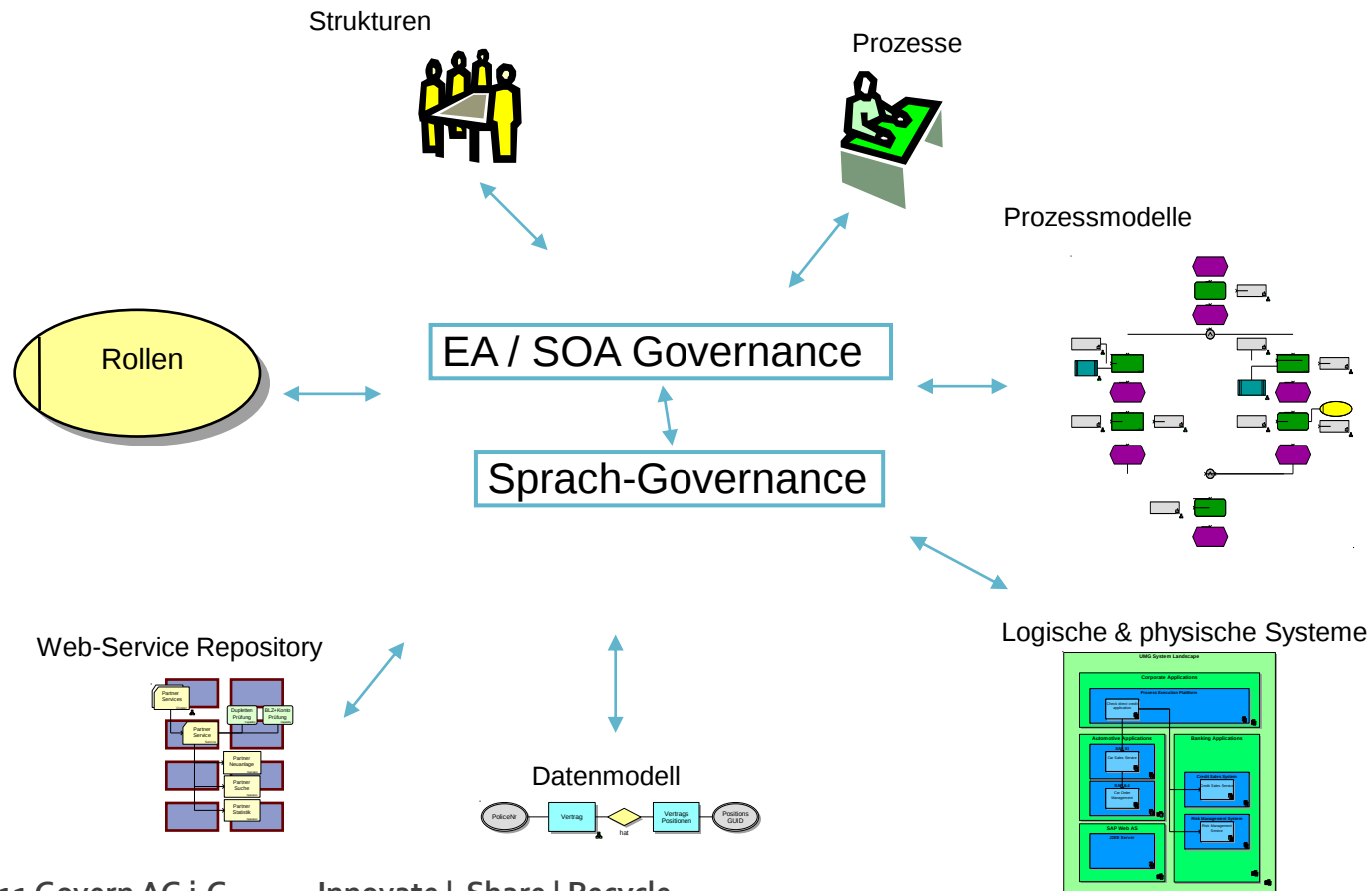


Governance



Positionierung der Sprach-Governance

Positionierung der Sprach-Governance innerhalb z.B. eines EA / SOA Ansatzes
Einführung einer Benennungsstrategie mit Regeln und Kontrollstandards
Bestandteil des zentralen Repositories (lokal und global)



Lösungsansatz

Governance-Ebene

Modellierungsrichtlinien definieren

Modellierungsvokabular definieren

Modell-Ebene

Sprachanalyse
ausführen

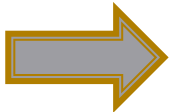
Benennungsbedeutung
extrahieren

Semantische Ebene
generieren

Aufbauende Tasks auf
der semantische Ebene
ausführen

Benennungsteile
konzeptualisieren

Benennungsstruktur
erkennen



Modellierungsrichtlinien und Semantische Tasks

Modelle und Semantik

Modellierungsrichtlinien:

Normalisiertes Prozessmodell

Durchgängiges Quality-Assurance-Modell (lokal und global)

**Automatische Benennungsverifikation mit Korrekturvorschlägen auf
Vokabular- und Struktur-Ebene**

Erfordert den Aufbau einer sprachunabhängigen semantischen Schicht

Semantische Tasks:

Vorschlag zu Benennungen generieren

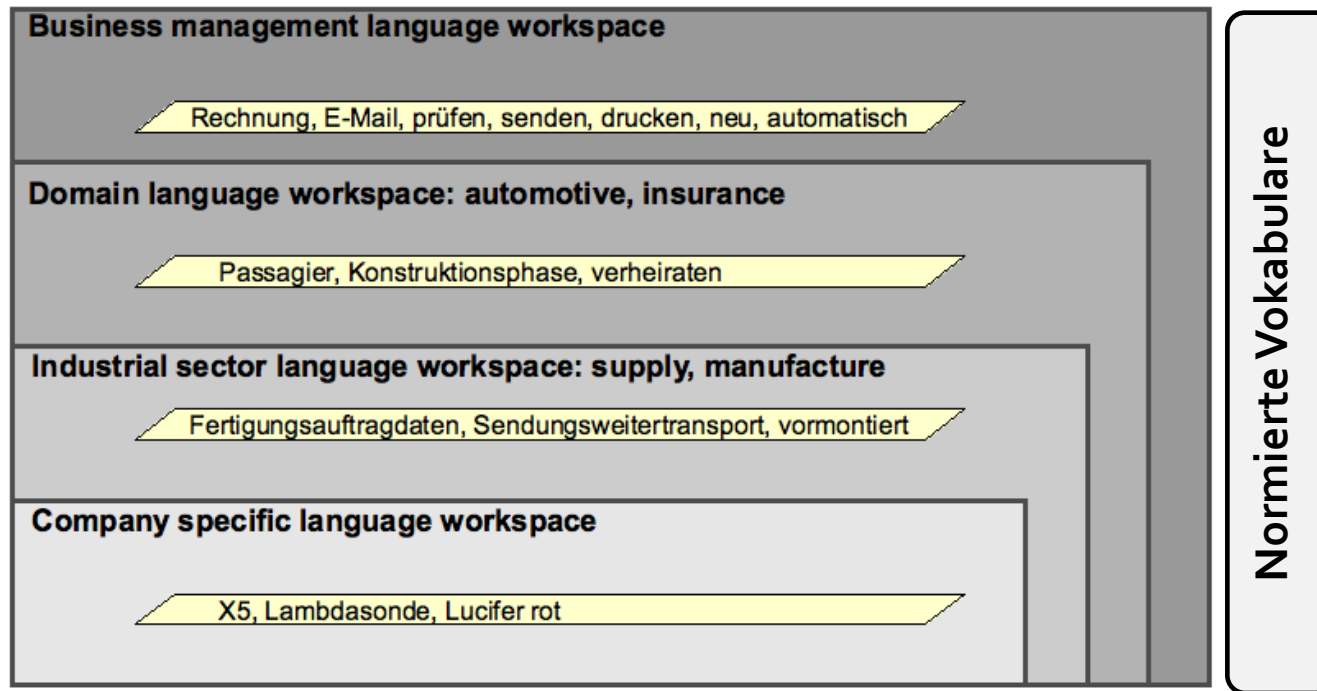
Compliance mit Governance-Richtlinien prüfen und Einhaltung überwachen

Konsistenzkontrollen durchführen

Prozessverschmelzung optimieren

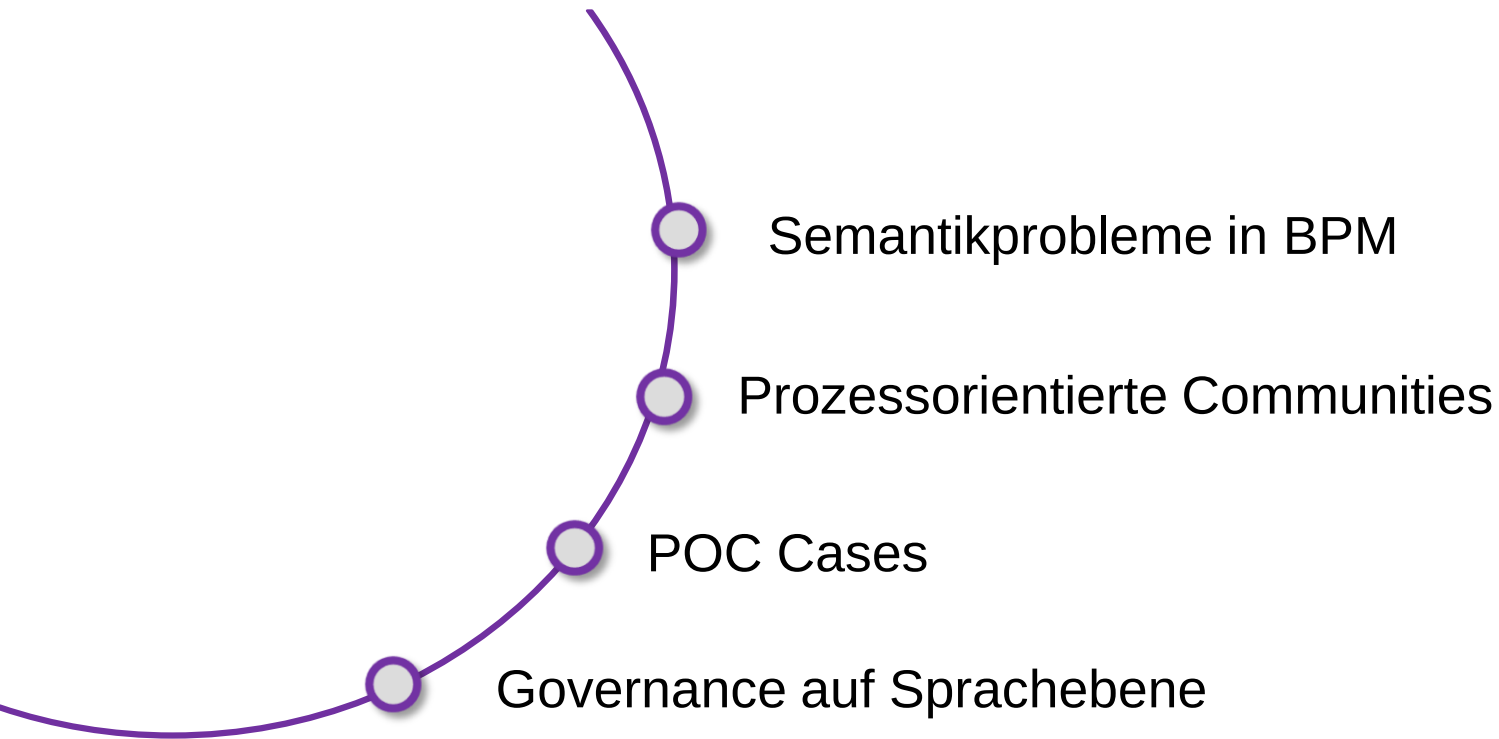
Suchen, Finden, Entdecken unterstützen

Anforderungen auf Governance-Ebene



- **Vokabulare zweckgebunden eingrenzen (Schalenmodell)**
- **Kommunikationsrichtlinien – lokal und global**
 - Festschreiben von Richtlinien
 - Definieren erlaubter Sprachkonstrukte
 - Anwenden eines durchgängiges Quality Assurance Modell

Agenda



Vielen Dank!