



KundenAM

Entwicklung und Prozessmanagement

Ausgangssituation

Sämtliche Kunden des Unternehmens können über eine Anwendung Verbesserungsvorschläge einreichen, die entweder einen rechtlichen Hintergrund haben, Prozesse vereinfachen bzw. beschleunigen oder einen monetären Vorteil bringen. Diese Verbesserungsvorschläge können von anderen Kunden gesehen, unterstützt und kommentiert werden. Finden sich ausreichend viele Unterstützer, so wird die Anforderung vom Unternehmen geprüft und ggf. umgesetzt. Die Bearbeitung, Umsetzung und Überwachung werden dabei durch einen komplexen Prozess gesteuert.

Problem und Aufgabenstellung

- » Eine proprietäre Workflow Engine soll durch einen am Markt etablierten Standard abgelöst werden. Die Wahl fällt auf Camunda.
- » Die HCL Notes- / Domino-Anwendung soll aufgrund eines Plattformwechsels im Unternehmen auf eine neue Zielplattform portiert werden.
- » Es muss eine klare Trennung zwischen externer und interner Bearbeitung implementiert werden.
- » Es soll eine Webanwendung entstehen, die in Microsoft SharePoint ausgeführt werden kann.

Plan zur Lösung

- » Camunda wird zur Modellierung der Prozesse und als Workflow-Engine verwendet.
- » Die Anwendung wird als Webanwendung auf Basis von Typescript, React.js und Fluent UI umgesetzt, wobei auf bereits bestehende Teile zurückgegriffen werden kann.
- » Für die Business Logik wird Spring Boot eingesetzt.
- » Die Kommunikation zwischen der Anwendung und Camunda übernimmt hs.ProcessConnect.
- » Sämtliche Prozesse und Anforderungen aus der Altanwendung werden zum Produktionsgang der neuen Anwendung migriert.

Implementierung und erzielte Ergebnisse

- » Durch den Einsatz von Camunda wird ein professionelles Werkzeug verwendet, welches die gesamte Prozesssteuerung und Historisierung übernimmt.
- » hs.ProcessConnect erlaubt per Konfiguration die Kommunikation zwischen Drittsystemen und Camunda und ergänzt Funktionen, die das Programm von Haus aus nicht mitbringt bzw. die nur durch das Ändern und das neue Deployment eines Prozesses möglich werden. Mit hs.ProcessConnect können so viele Parameter zur Laufzeit geändert werden.
- » Design und Benutzeroberfläche sind für Kunden und interne Mitarbeiter einheitlich gestaltet.