

## Special Innovation

**Christoph F. Strnadl:** „Schnittstellen-Optimierung beschleunigt die Abwicklung von Geschäftsprozessen. Zusatzeffekt ist, dass dadurch auch Informationen über die Performance gewonnen werden, die als Management-Entscheidungsgrundlagen dienen können“, erklärt der Chief IT Architect von Software AG Österreich.

# Steuern mit Prozessmaschinen

**Manfred Lechner**

**economy:** Was kann man sich unter dem Begriff Prozessmaschine vorstellen?

**Christoph Strnadl:** Traditionell werden in Unternehmen zur Erledigung neuer Aufgaben Applikationen programmiert. Unser Ansatz ist, dass die derzeit in Unternehmen eingesetzten Applikationen zwar meist optimal laufen, es aber am Schnittstellenmanagement mangelt. Arbeitet etwa ein Unternehmen an drei Standorten, werden die Applikationen der Einzelstandorte wohl optimal funktionieren. Das sagt aber noch nichts über die Qualität des Wissensflusses zwischen den Standorten aus. An dieser Stelle empfiehlt sich der Einsatz der von uns entwickelten Prozessmaschine, durch die bestehende Optimierungspotenziale gehoben werden können.

**Welche Vorteile ergeben sich aus diesem Vorgehen?**

Festzustellen ist, dass bestehende Applikationen problem-

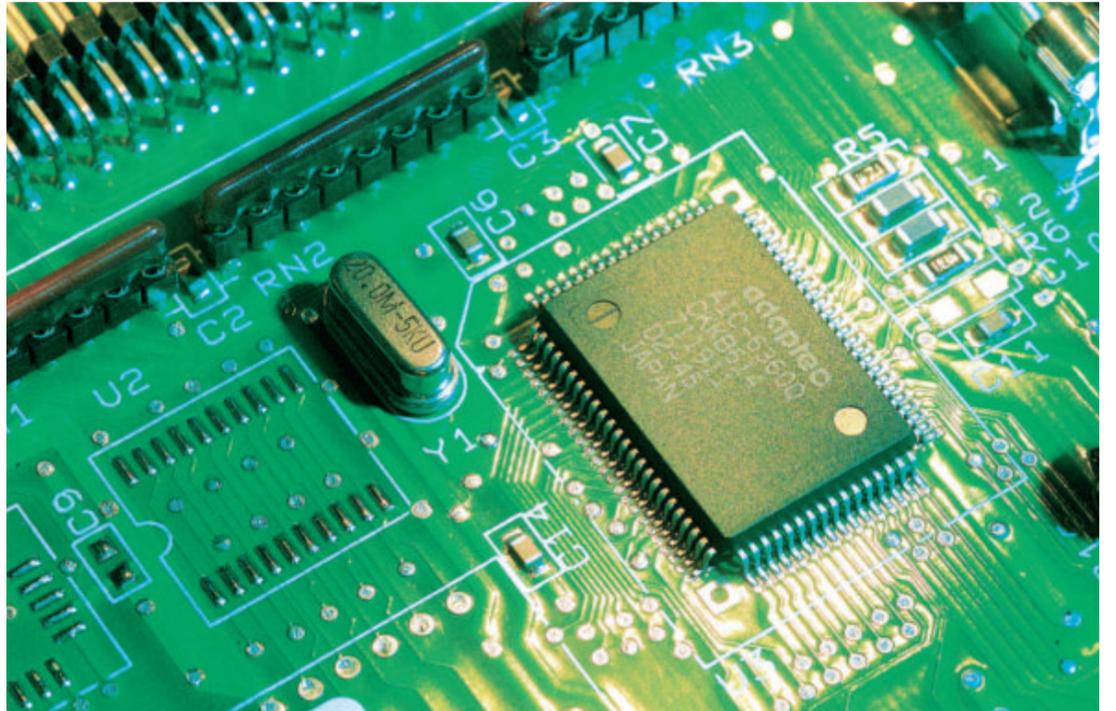
los weiterverwendet werden können. Consultingbedarf – diese Dienstleistung wird auch von uns abgedeckt – ergibt sich dahingehend, dass im Vorfeld einer Schnittstellenoptimierung Geschäftsprozesse hinsichtlich einer möglichen Beschleunigung und Verschlanung analysiert werden müssen.

**Welche Umstände müssen gegeben sein, damit ein Unternehmen erkennen kann, ob der Einsatz einer Prozessmaschine sinnvoll ist?**

Überall dort, wo Prozessschritte miteinander verbunden werden und dadurch Prozesse beschleunigt werden können, ergibt das Nachdenken über den Einsatz einer solchen Lösung Sinn. Vorteil ist, dass nicht mehr Prozesse programmiert werden müssen. Die Prozesse werden durch Kästchen symbolisch dargestellt. Ausgehend von dem so gewonnenen Struktur-Überblick zeigen sich jene Prozess-Felder, die durch den Einsatz der Prozessmaschine optimiert werden können.

**Welche Bedingungen müssen für einen erfolgreichen Einsatz gegeben sein?**

Wenn zwei der drei folgenden Punkte zutreffen, ist es empfehlenswert, eine Prozessmaschine einzusetzen. Punkt eins betrifft die Komplexität der EDV-Systeme. Trifft es zu, dass diese nicht weiter reduziert werden kann, da Veränderungen mit zu hohen Risiken oder Kosten einhergehen würden, ist ein Parameter bereits gegeben. Der zweite Punkt betrifft parallel laufende Geschäftsprozesse, die auf Akquisitionen oder ein



**Prozessoptimierung eröffnet dem Management neue Wissensressourcen und trägt wesentlich zur Beschleunigung bei der IT-Abbildung neuer Produkte bei.** Foto: Bilderbox.com

Auslandsengagement zurückführbar sein können. Im dritten Schritt konzentriert man sich auf die Flexibilität der Prozesse, denn Unternehmen sind darauf angewiesen, dass neue Produkte, etwa in der Versicherungsbranche, schneller als bisher in der Informationstechnologie abgebildet werden.

**Lassen sich durch den Einsatz dieser Maschine Synergien lukrieren?**

Der Einsatz einer Prozessmaschine produziert automatisch ein Mehr an Informationen, die, liegen sie in konsolidierter Form vor, auch zur Performance-Messung von Unternehmenspro-

zessen herangezogen werden können. Um diese Daten optimal auswerten zu können, ging die Software AG eine Partnerschaft mit dem Spezialisten IDS Scheer ein, der ein Prozess-Performance Tool anbietet. Das Management profitiert dahingehend, dass zusätzliche Wissensressourcen generiert werden, die als Grundlagen für die permanente Optimierung der Geschäftsprozesse herangezogen werden können.

**Können durch die Anwendung dieser Software auch Prozesse der öffentlichen Verwaltung optimiert werden?**

Die Software AG arbeitet nicht nur für Unternehmen,

sondern auch für einige Landesregierungen. Diese bekommen von Ministerien Vorgaben, Daten zu sammeln, die in der Regel auf Gemeinde-Ebene erhoben werden. In Österreich gibt es sieben Anbieter für Gemeinde-Software, die unterschiedliche Standards haben. Eine Prozessmaschine ist nun in der Lage, trotz unterschiedlicher Standards die auf Gemeinde-Ebene erhobenen Daten in der Form zu sammeln, dass seitens des Landes kein Nachbearbeitungsbedarf mehr entsteht und die Informationen sofort an die jeweiligen Ministerien weitergeleitet werden können.

### Steckbrief



**Christoph F. Strnadl ist Chief IT Architect von Software AG Österreich.**

Foto: Software AG

## Artificial Intelligence liefert Wunschklassik

Erstellen von Klangprofilen optimiert Servicequalität und Umsatzchancen von Musikportalen.

Musik-Portale müssen, um User zum Besuch der Website zu bewegen, mit einer großen Anzahl von Musik-Titeln punkten können, was hohe Investitionen in die erforderliche Informationstechnologie notwendig macht. Gleichzeitig nutzen User in der Regel aber nur einen Bruchteil des vielfältigen Angebots dieser Portale. „Rund 80 Prozent des Umsatzes werden mit rund fünf Prozent des Angebots gemacht“, erklärt Erich Gstrein, wissenschaftlicher Leiter für den Bereich Personalisierung/Recommender Systems von Smart Agent Technologies Studio. Erfolgversprechende Lösungen

müssen also sowohl mehr Serviceleistungen für User als auch eine bessere Auslastung des Angebots beinhalten. Gstrein: „Dazu ist es notwendig, die Vorlieben von Usern kennen zu lernen. Unser Ansatz bietet die Möglichkeit, User mit gleichen Interessen clustern zu können, was zur Verbesserung der Servicequalität – vergleichbar den Empfehlungen von Amazon – führt.“

Dieser im Fachjargon als „Social Filtering“ bekannte Prozess kann auch noch durch klassische Warenkorbanalysen ergänzt werden. „Verglichen mit Kaufhäusern“, so Gstrein,

„haben Internetportale den Nachteil, dass für Informationen kein Verkaufspersonal zur Verfügung steht.“ Anfragen wie etwa „Ich möchte ein Musikstück, das so ähnlich klingt wie die derzeitige Nummer eins der Hitparade“ sind in einem Online-Shop unbeantwortbar.

„Dieser Nachteil, zumindest was Musikportale betrifft, gehört nun der Vergangenheit an“, erklärt Gstrein. In einem aufwändigen Verfahren wurden mittels künstlicher Intelligenz die Musiktitel eines Anbieters bezüglich ihres Klangs untersucht. Dieses unter „Similar Sounding“ bekannte Ver-

fahren wurde gemeinsam mit Research-Partnern wie Gerhard Widmer, der an der Universität Wien am Institut für Artificial Intelligence tätig ist, durchgeführt.

### Überraschende Ergebnisse

„Klänge werden mittels mathematischer Modelle abgebildet, was ihre Kategorisierung in Klangprofile möglich macht“, so Gstrein. In ersten Versuchsläufen gewonnene Erfahrungen boten unerwartete Ergebnisse. Als Referenzstück wurde eine Black Soul-Nummer ausgewählt. Neben zu erwartenden Vorschlägen, die durch

die Klanganalyse ermittelt wurden, schlug das System auch einen Titel von Angelo Branduardi vor. „Die Überraschung war groß, doch nach einer Hörprobe konnte ich feststellen, dass der ausgewählte Branduardi-Titel tatsächlich einen ‚Ausreißer‘ in seinem Repertoire darstellt“, so Gstrein, der von sich sagt, viele Branduardi-Titel zu kennen. Zusätzlicher Benefit neben Optimierung der Servicequalität ist, dass auch versteckte Perlen innerhalb des Angebots gehoben werden können, was wiederum eine weit effizientere Nutzung des gesamten Angebots möglich macht. *malech*