

Automatisierung des Service Integration Prozesses

Themenbereiche:	Process Automation, Business Process Modelling, Business Solutions
Studierende:	Nihal Vela
Betreuungsperson:	Prof. Markus Wyss
Experte:	Konrad Durrer
Auftraggebende:	Bank Vontobel AG, Micha Begert
Keywords:	Process Automation, Workflow-Management, Appian, MVP, Business Process

1. Aufgabenstellung

Vontobel ist ein global agierendes Finanzdienstleister mit Schweizer Wurzeln und beschäftigt weltweit an 26 Standorten über 3'000 Mitarbeiter. Vontobel hat in den letzten Jahren ein starkes Wachstum hingelegt, welches einerseits organisch war, aber auch aus Akquisitionen von anderen Unternehmen bestanden hat. Durch das Wachstum sind nun einerseits mehr Mitarbeiter bei Vontobel, aber auch die IT-Landschaft wird grösser, komplexer und beinhaltet mehr Applikationen und Services. Jeder neue Service/Applikation muss den Integrationsprozess durchlaufen. Dieser Prozess basiert mehrheitlich auf manuellen Tätigkeiten.

Ziel der Arbeit ist die qualitative und quantitative Verbesserung der aktuellen Situation durch Verkürzung der Prozessbearbeitungszeit, Verbesserung der Datenqualität durch Reduzierung manueller Tätigkeiten, Schaffung von Transparenz über Fortschritt und Verantwortlichkeiten des Prozesses sowie durch Etablierung eines MVP (Minimum Viable Product) in Appian. Basierend auf der Anforderungsanalyse wird der Soll-Prozess als BPMN Diagramm modelliert.

Die Relevanz der angestrebten Problemlösung ergibt sich aus der Zunahme der Services und Applikationen sowie den manuellen Tätigkeiten, die eine hohe Fehlerquote beinhalten können.

2. Lösungskonzept

Für die Konzeption- und Realisierungsphase wurde das SoDa Vorgehensmodell basierend auf Scrum angewendet und das MVP insgesamt in drei zweiwöchigen Sprints umgesetzt.

Eine neue Service Integration Anfrage inklusive der Beantwortung und Speicherung des Fragekataloges, ist der Kern der MVP Umsetzung. Die bestehenden Fragekataloge mussten überarbeitet werden. Für ca. sechzig Fragen wurden die Datentypen, die Pflichtfelder sowie deren Antwortmöglichkeiten definiert. Mittels der Stakeholder Analyse wurden die Anforderungen an das System ermittelt und als User Stories erfasst. Ausserdem wurden Mockups erstellt, um die Bedienoberfläche zu visualisieren.

3. Spezielle Herausforderungen

Der Zeitmangel war eine Herausforderung. Bei jedem Austausch mit dem Auftraggeber, um den MVP Prozess zu definieren, kamen neue Ideen und Umsetzungswünsche hervor, welche auch legitim waren. Dies führte dazu, dass die definierte Zeit für die Anforderungsanalyse überschritten wurde und weniger Zeit für die Umsetzung zur Verfügung stand. Auch die späte Abnahme der Anforderungen und die Unterschätzung der Umsetzung führte dazu, dass nicht alle Anforderungen komplett erfüllt werden konnten.

4. Ergebnisse

In dieser Bachelorarbeit konnte die Prozessbearbeitungszeit verkürzt werden und die Datenqualität, dank des automatisierten Erfassens ins Zielsystem, verbessert werden. Die Verantwortlichkeiten des Prozessschrittes sowie die Transparenz über den Fortschritt des Prozesses wurden implementiert. Diese Ziele konnten mittels der Etablierung eines MVP (Minimum Viable Product) in Appian erreicht werden. Aus Zeitmangel wurde das MVP Prozessmodell vereinfacht. Das Zielszenario des Integration Prozesses wurde als BPMN modelliert. Ob die Durchlaufzeit des Prozesses signifikant reduziert werden kann, kann nicht festgestellt werden, da lediglich die manuelle Bearbeitungszeit reduziert wurde, welcher auf die Durchlaufzeit nur einen geringen Einfluss hat.

Mittels einem «Request Formular» (vgl. Abbildung 1) kann der Mitarbeiter seine Integrations-Anfrage absetzen. Im gleichen Antragsformular kann auch eine Änderung oder Dekommissionierung beantragt werden. Anhand dem Integrationstyp und den definierten technischen Charakteristiken wird nach dem «Approval Prozess» der Fragekatalog zusammengestellt (vgl. Abbildung 2). Sind alle Fragen beantwortet und von allen Stakeholdern genehmigt, werden die definierten Daten im Appian mittels Verwendung der Rest-API Schnittstelle in das Zielsystem übermittelt.

Das manuelle Übertragen der gleichen Daten wurde im Rahmen dieser Arbeit zusätzlich berechnet. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit belief sich auf 19.32 Minuten pro Integration.

The image shows a screenshot of a web form titled "Request Enterprise Application / Service". The form is designed for submitting integration requests. It features several sections:

- Action Selection:** A dropdown menu labeled "Please Choose Action" with "New" selected.
- Name Field:** A text input field labeled "Enterprise Application / Service Name".
- Integration Type:** A section with radio buttons for "Proof of Concept", "Existing, not documented Application/Service", "Infrastructure Platform", and "Pilot/Full Integration".
- Technical Characteristic:** A section with radio buttons for "On Premise", "External Service", "Software as a Service (SaaS)", and "VT Cloud".
- Description:** A large text area for providing details about the request.
- Buttons:** "DISCARD CHANGES" (in a red pill shape) and "SUBMIT" (in a yellow pill shape) are located at the bottom of the form.

Abbildung 1 Request Formular

SAVE DRAFT REASSIGN

Request In 1stCut in Review in 1stCut Meeting in 1st Stage in 1st Stage Review in 2nd Stage Completed Rejected

REQUEST FORM 1ST CUT 1ST CUT SECURITY/RISK/LEGAL

Application Architecture

Q1 - Provide a management summary

INFO
Comment
Describe the purpose of the application including possible Stakeholders, Drivers and Business expectations.
Also include an architectural overview (High level sketch is sufficient) showing key systems.

Q2 - Do local regulatory requirements apply?

Yes
 No

INFO

Q3 - List software or service provider

INFO

Q4 - Availability of Service (Incident)

< 0.5h
 < 4h
 < 12h

INFO

Q5 - Recovery Time Objective (RTO), Availability of Service (Catastrophy)

max. 8h (BWAK 1)
 max. 24h (BWAK 2)
 max. 48h (BWAK 2)

INFO

Abbildung 2 FirstCut Fragekatalog

5. Ausblick

Der Zustand des MVP ist zweckmässig. Um den ersten Teil der Service Integration komplett abzuschliessen, kann dieser Anhand des definierten Soll-Prozess erweitert werden. Die weiteren Teilschritte, welche für eine erfolgreiche Integration notwendig sind, können entsprechend implementiert werden. Die Datenfelddefinitionen und die Logik der zu stellenden Fragen wurde ebenfalls dokumentiert.

Bei der Implementation des Fragekataloges für den ersten Teil, wurden neue mögliche Stakeholder identifiziert, namentlich das Service Center IT und Support Center. Das Service Center IT ist die erste Anlaufstelle für alle IT-Anliegen bei Vontobel. Der Fachbereich des IT-Service Centers und Support Center ist die Abnahme der Dokumentation für die Integration sowie die Schulung und Schulungsunterlagen. Werden diese Stakeholder zukünftig eingebunden, kann die Supportqualität möglicherweise gesteigert und die Problemlösungszeit reduziert werden.