

EWiTa – Elmshorner Wirtschaftsinformatik Tagung – 23.10.2009

Autoren

Dr. Herbert Müller, Senior Manager Business Consulting, Acando GmbH
Dennis Puschzian, Consultant, Acando GmbH
Jan Ditze, Consultant, Acando GmbH

Titel

**eTicketing beim HVV: Einheitliche Prozesse nach bundesweitem Standard
Unternehmensübergreifende Prozessgestaltung und deren Unterstützung durch ein Prozessportal**

Abstract Paper

In dem Vortrag wird dargestellt, wie die Acando GmbH zusammen mit dem Hamburger Verkehrsverbund (HVV) bei der Aufnahme, Strukturierung, Analyse und Erweiterung der Geschäftsprozesse für das eTicketing im öffentlichen Personennahverkehr vorgegangen und wie eine Abbildung auf die Elementarprozesse eines Referenzmodells und die Systemebene erfolgt ist, um daraus die Anforderungen an die Systemvernetzung über einen Enterprise Service Bus zu definieren.

Der Hamburger Verkehrsverbund ist ein Verband von 34 Verkehrsunternehmen in der Metropolregion Hamburg. Das aktuelle eTicketing-Projekt stellt daher besondere Herausforderungen an die Beherrschung und Vereinheitlichung der Geschäftsprozesse über die Unternehmensgrenzen hinaus. Rollenmodelle, Kunden- und Kontrollprozesse sind so zu gestalten und anzupassen, dass sich für den Kunden mit einer elektronischen Kundenkarte der Verbund wie ein einzelnes Verkehrsunternehmen darstellt, obgleich es im Hintergrund mehrere Kundenvertragspartner und Hintergrundsysteme gibt. Zusätzlich sollen die Prozesse und Systeme gemäß einem bundesweiten Standard des Verbands der deutschen Verkehrsunternehmen vereinheitlicht werden, um künftig auch die Interoperabilität der elektronischen Kundenkarte mit Verkehrsunternehmen in anderen Regionen zu ermöglichen. Insofern hat das Hamburger eTicketing-Projekt auch bundesweiten Pilotcharakter und wird öffentlich gefördert.

Gerade in komplexen BPM-Projekten mit Beteiligten aus unterschiedlichen Unternehmen oder Unternehmensbereichen ist es ein wesentlicher Erfolgsfaktor, dass die Informationen über das Projekt und die betrachteten Prozesse für alle aktuell verfügbar sind. Da die beteiligten Verkehrsunternehmen unterschiedliche Technologien verwenden, ist eine technologieunabhängige Prozess- und Regelbeschreibung mit der BPMN hierbei ausgesprochen wertvoll. Am Beispiel des eTicketing-Projektes soll gezeigt werden, wie mit einem Microsoft Office SharePoint Portal eine solche Plattform geschaffen werden kann, die sowohl das gemeinsame Arbeiten mit Projektdokumenten als auch mit Prozessmodellen und Referenzstandards ermöglicht. Über die unterschiedlichen Rollenberechtigungen können ganz verschiedene Nutzerkreise beteiligt werden, von der aktiven Nutzung durch das Projektteam bis hin zur reinen Informationsplattform mit ausgewählten Informationen für externe Leser.