



Technisches Whitepaper

Workflows/Aufgabenlisten und externe Eskalation

Zusammenfassung

Dieses Whitepaper erläutert wie Workflows innerhalb der dns Business Community interpretiert werden.

Aufgrund von Business-Regeln kann eine Eskalation ausgelöst werden, die entweder über das interne Aufgabensystem oder ein externes Ticketsystem behandelt werden kann.

Zielgruppe: Technische Entscheider, Systemintegratoren

Autor: Dipl.-Inform. (FH) Ralph Göllner,
MCPD, MCTS

Stand: 10.12.2013

Warum ist dieses Whitepaper notwendig?

Die dns Business Community bietet ein sehr einfach zu bedienendes Aufgabenlisten-System, mit dem verschiedene Workflows (Tasks) abgebildet werden können.

Das Aufgabenlisten-System ist in 3 verschiedenen Ausbaustufen verfügbar. Für die Abwicklung des Kundenprojekts (Customizing) ist es wichtig, die Ausbaustufen mit ihren jeweiligen Möglichkeiten und die Unterschiede zu traditionellen IT-Workflow-Systemen zu kennen.

Die Ausbaustufen des Aufgabenlistensystems

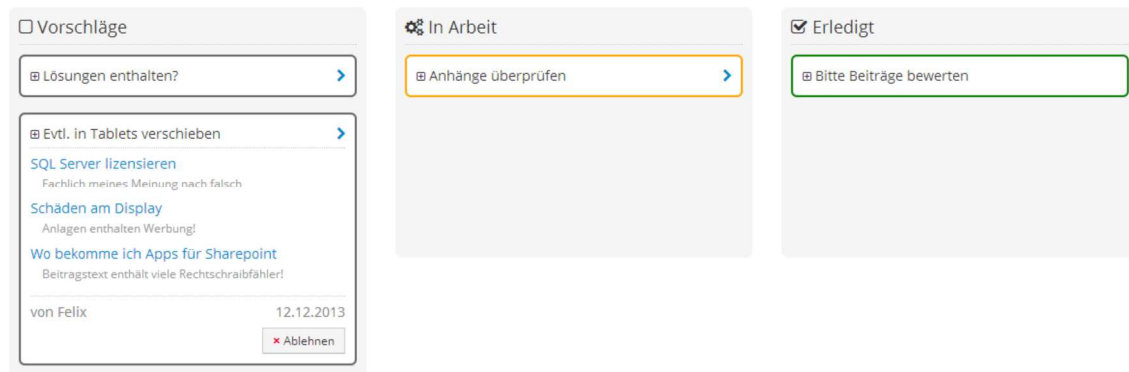
Verwendungsszenarien

Ausbaustufe	Bezeichnung	Szenario
Stufe 1	Kanban	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Sie möchten Ihrem Community-Personal eine einfache und effektive Möglichkeit an die Hand geben, um die Übersicht bei der Abarbeitung der täglichen Community-Aufgaben zu behalten. ➔ Experten und Moderatoren arbeiten auf Vertrauensbasis zusammen und Termine für Aufgaben sind eher als „Wunschtermine“ zu sehen. ➔ Sie haben selten mehr als einen Experten für ein Thema.
Stufe 2	Terminüberwachung und Delegation	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Sie müssen den Betrieb der Community auf Kostenstellen verbuchen und benötigen dazu eine Erfassung der angefallenen Arbeitszeiten für einzelne Mitarbeiter. ➔ Terminverzug in der Aufgabenbearbeitung innerhalb der Community bedeutet Folgekosten für Ihre Organisation. ➔ Sie verfügen im Regelfall über mehr als einen Experten für ein Thema.
Stufe 3	Kundenspezifische Task-Typen und -Rollen	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Sie bilden in Ihrer Community Geschäftsprozesse ab (z. B. bezahlter Kunden-Support) und haben für verschiedene Produkte unterschiedliche Workflows zu realisieren (z. B. aufgrund gesetzlicher Vorgaben). ➔ Workflows beginnen meist in der Community – enden aber in einem externen System.

Stufe 1: Kanban

Im Standard können Moderatoren Experten Aufgaben zuweisen und die Abarbeitung dieser Aufgaben überwachen.

In dieser Stufe stehen eine möglichst einfache Zugänglichkeit und das Fehlen von Zwängen im Vordergrund.



Beispiel: Kanban-Ansicht beim Experten

Die Präsentation der Aufgaben beim Experten erfolgt bewusst nicht in der üblichen Listenform, sondern als einfaches Kanban-Board (s. Abb. oben). Damit wird vermieden, dass professionelle Benutzer Ihre Arbeit in der Community unterbewusst mit evtl. innerbetrieblich genutzten professionellen Workflowsystem assoziieren.

Das Workflow System sorgt auch mit Automatismen im Hintergrund dafür, dass sich bei längerer Abwesenheit eines Experten keine „bedrohlichen“ Arbeitsberge anhäufen: alle Aufgaben, die älter als 30 Tage sind werden automatisch ausgeblendet.

Stufe 2: Terminüberwachung und Delegation

In dieser Stufe werden Termine vom System überwacht und vor Ablauf von Fristen Hinweise gegeben bzw. beim Ablauf von Fristen aktiv Warnungen an den Aufgabensteller zurückgespielt.

Außerdem können Aufgaben von Experten an andere Teilnehmer (die nicht unbedingt die Rolle „Experte“ haben müssen) weitergegeben werden.

Ab dieser Ausbaustufe kann eine Aufgabe mehrere Empfänger haben, wobei die Aufgaben bei den restlichen Empfängern automatisch entfernt werden sobald der erste Empfänger eine Aufgabe angenommen hat.

Stufe 3: Kundenspezifische Task-Typen und -Rollen

Diese Ausbaustufe ist nur für Konzerne interessant, da in einem separaten Kundenprojekt eine Abbildung der Prozessanforderungen auf die Community vorgenommen werden muss.

Üblicherweise müssen in einer internationalen Organisation regional unterschiedliche Prozesse mit unterschiedlichen Zuständigkeiten über eine Matrix abgebildet werden und übergreifende Rollen (z. B. Dispatcher) in der Community selbst eingefügt werden.

Unterschiede zu herkömmlichen Workflow-Systemen

Obwohl wir in der Business Community von Workflows sprechen, ist es wichtig, diese nicht mit herkömmlichen IT-Verfahren gleichzusetzen. Insbesondere warnen wir an dieser Stelle davor, bestehende Workflows einfach in die Community „migrieren“ zu wollen!

Der prinzipielle Wert der Community ist die verständliche Darstellung von Wissen, die sich nicht über quantitative Merkmale messen lässt.

Die Community Workflows sind darauf ausgelegt, Menschen einen Rahmen von unterstützenden Regeln zu bieten, mit deren Hilfe Sie das Wissensnetzwerk erweitern können ohne sich kontrolliert zu fühlen.

Vorgang	Herkömmlich	Business Community
Design eines Workflows	<p>Visuelles Gestalten über einen graphischen Editor.</p> <p>Ein konfigurierter Prozess, der durch die technischen Bausteinvorgaben des Systems begrenzt wird.</p>	<p>Fest codiert.</p> <p>Ein auf mobile Endgeräte optimierter Prozess unter Einbeziehung des technischen Verständnisses der Community-Zielgruppe.</p>
Starten eines Workflows	<p>Anlegen, Ändern oder Löschen eines Dokuments/Datensatzes</p> <p>Starten von Hand</p>	<p>Auftreten von bestimmten Ereignissen als Ergebnis der Business-Regeln (CEP)</p> <p>Start als Aufgabe</p>
Interaktion mit dem Benutzer	Über Email oder Masken, die unmittelbar nach dem Verändern eines Dokuments/Datensatzes eingeblendet werden	Über Echtzeit-Nachrichten, die den Benutzer überall in der Community unmittelbar erreichen bzw. (falls vom Benutzer aktiviert) über Email
Auswirkungen eines Workflows	<p>Kontrollieren den Lebenszyklus von Datenobjekten (z. B. Freigabe eines Dokuments, Archivierung) anhand scharfer Kriterien (z. B. Feldinhalte bestimmter Metadaten)</p> <p>→ Governance</p> <p>→ Homogenisierung des Datenbestands</p>	<p>Motivieren und unterstützen Community-Mitglieder bei der Durchführung bestimmter Aktionen ohne komplexe Abhängigkeiten aufzubauen</p> <p>→ Empowerment</p> <p>→ Verbesserung der Qualität der Wissensbasis</p>

Verbindungen einer Aufgabe zu Community-Daten

Für Planungen ist es hilfreich zu wissen, welche technischen Grenzen oder logischen Einschränkungen für die Abbildung eines Workflows auf ein Aufgaben-Objekt existieren.

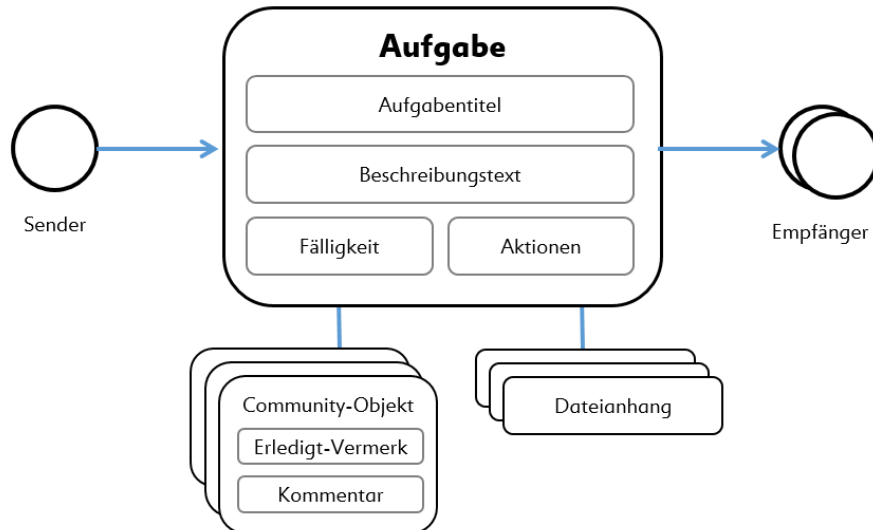


Abb.: Wichtige Eigenschaften (Datenfelder) des Aufgaben-Objekts

Eine Aufgabe kann mehrere Empfänger haben (z. B. wenn mehrere Experten sich um eine Bewertung kümmern sollen, aber nicht klar ist wer momentan Zeit hat/verfügbar ist).

Eine Aufgabe kann sich auf verschiedene Community-Objekte (i. d. R. Beiträge) beziehen. Dazu kann zu jedem Objekt ein eigener Kommentar mitgegeben werden und der Empfänger kann pro Objekt einen „Erledigt“-Haken setzen.

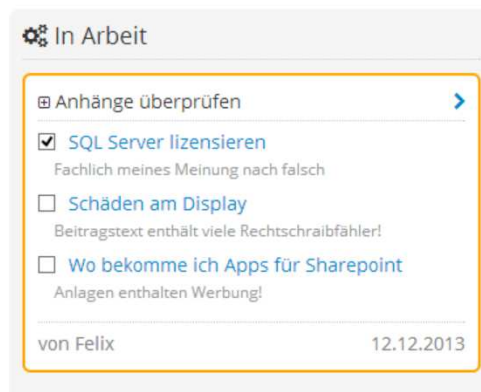


Abb.: Beispieldarstellung einer Aufgabe im Kanban-View

Im obigen Beispiel hat der Bearbeiter einer Aufgabe den „Erledigt“-Haken für den Beitrag „SQL Server lizenzieren“ gesetzt. Unter dem Beitragstitel wird (in dieser Ansicht) der Kommentar des Auftrag-Erstellers angezeigt: „Fachlich meiner Meinung nach falsch“.

Jede Aufgabe kann außerdem beliebig viele Dateianhänge enthalten. Dateianhänge können z. B. Word-Dokumente sein, in denen der Auftrag-Ersteller bestimmte Anregungen für die Bearbeitung des Auftrags gibt.

Aktionen sind ab Ausbaustufe 3 relevant, wenn die Bearbeiter einer Aufgabe die Möglichkeit bekommen, pro Task-Typ verschiedene weiterführende Aktionen (die wiederum neue Tasks anstoßen können) auszuführen.

Externes Triggern von Workflows

Obwohl Aufgaben meist von Moderatoren erstellt und zugewiesen werden, besteht auch die Möglichkeit über das Eventing-Interface Workflows auszulösen.

Diese Option ist vor allem dann interessant, wenn Community-Daten ausschnittsweise in anderen Websites (z. B. Web-Portalen) angezeigt werden.

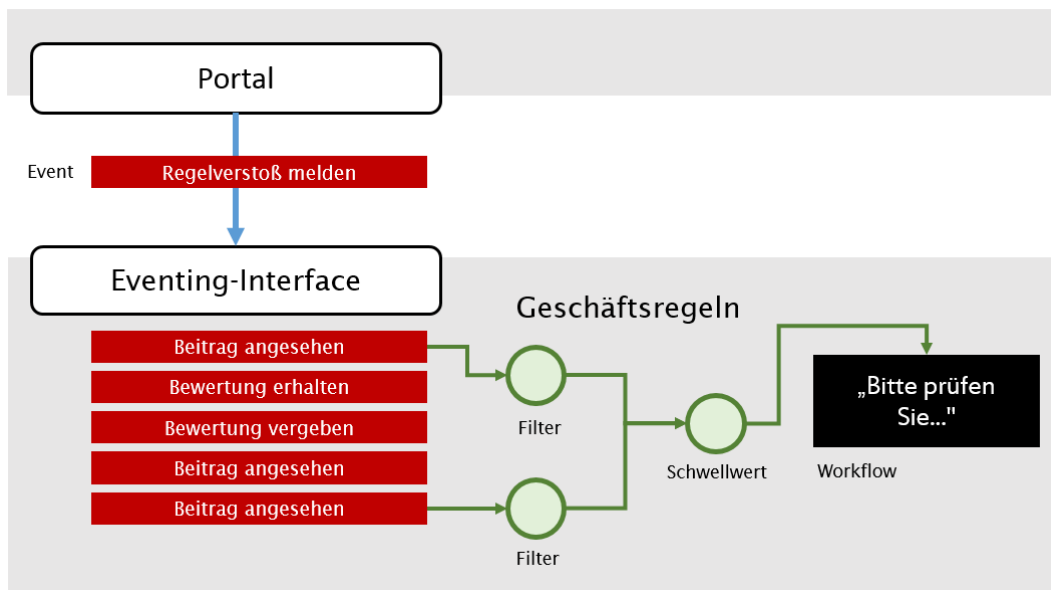


Abb.: Portal löst über Event Workflow aus

Externe Eskalation

Im Regelfall möchte man die Community nicht als Ticketsystem verwenden, sondern bestimmte Eskalationsfälle im Standard-Ticketsystem des Unternehmens (z. B. Sharepoint, Mantis, ...) abwickeln.

Der Ablauf der eigentlichen Eskalation bleibt üblicherweise völlig von den Community-Teilnehmern verborgen.

Die Business Community unterstützt Ticketsysteme über Adapter. Standardmäßig ist der Sharepoint 2013/Office 365-Adapter aktiviert.

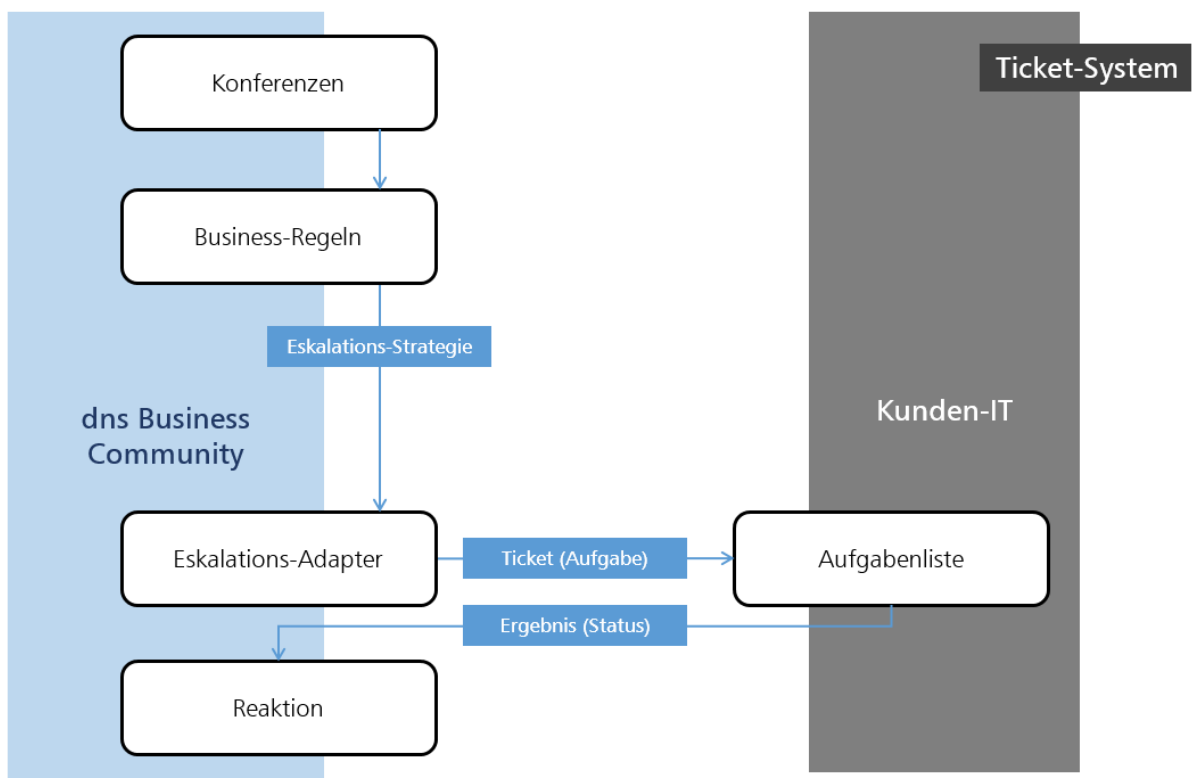


Abb.: Ablauf der externen Eskalation

Jeder Konferenz kann eine Eskalations-Strategie zugeordnet werden, die über die Business-Regeln ständig überprüft wird (z. B. „Keine Antwort auf einen neuen Beitrag eines Benutzer in der Rolle Kunde innerhalb von 4 Tagen“).

Der Eskalationsadapter erzeugt im Eskalationsfall ein Ticket im Ticketsystem (z. B. eine Aufgabe in einer bestimmten Sharepoint-Aufgabenliste).

Die Eskalations-Strategie bestimmt dabei, welche Parameter der Eskalations-Adapter gegen das externe Ticket-System verwendet (z. B. Authentifizierung, die Zuordnung einer Konferenz zu einer bestimmten Sharepoint-Aufgabenliste).