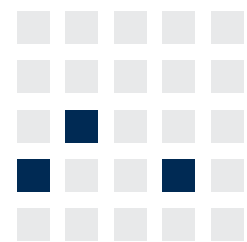




Simulation von Geschäftsprozessen

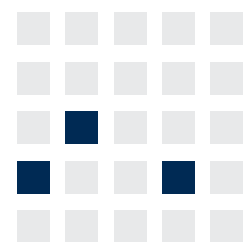
VL 11, Geschäftsprozessmanagement, WS 25/26

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau



**Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
Prozesse und Systeme**

Universität Potsdam



**Chair of Business Informatics
Processes and Systems**

University of Potsdam

Univ.-Prof. Dr.-Ing. habil. Norbert Gronau
Lehrstuhlinhaber | Chairholder

Mail August-Bebel-Str. 89 | 14482 Potsdam | Germany
Visitors Digitalvilla am Hedy-Lamarr-Platz, 14482 Potsdam
Tel +49 331 977 3322

E-Mail ngronau@lswi.de
Web lswi.de



Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

Simulationswerkzeuge

Bewertung der Simulation

Hörsaal-Quiz - Recap Vorlesung 10

Öffnet die App über den QR-Code oder den Link:

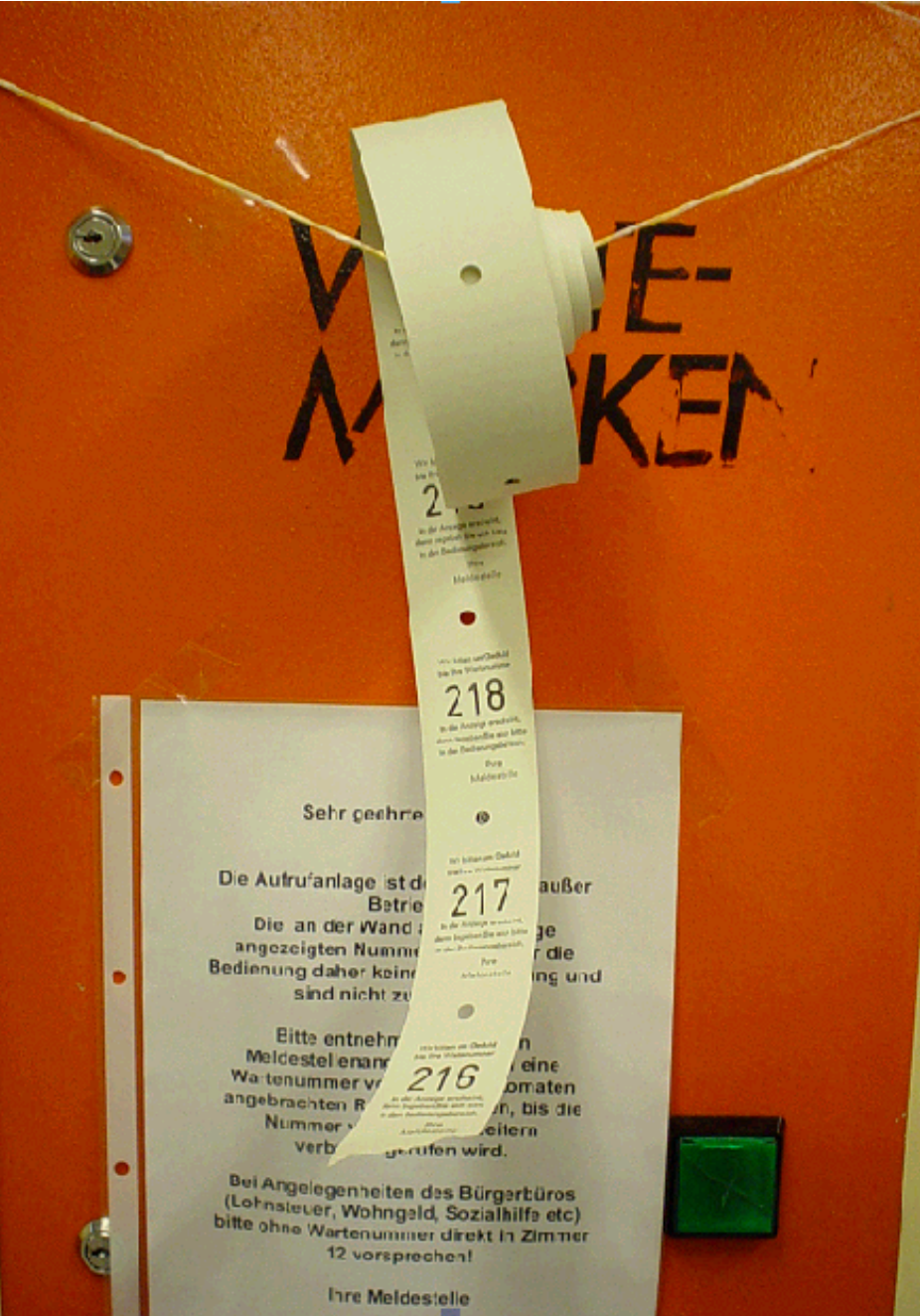
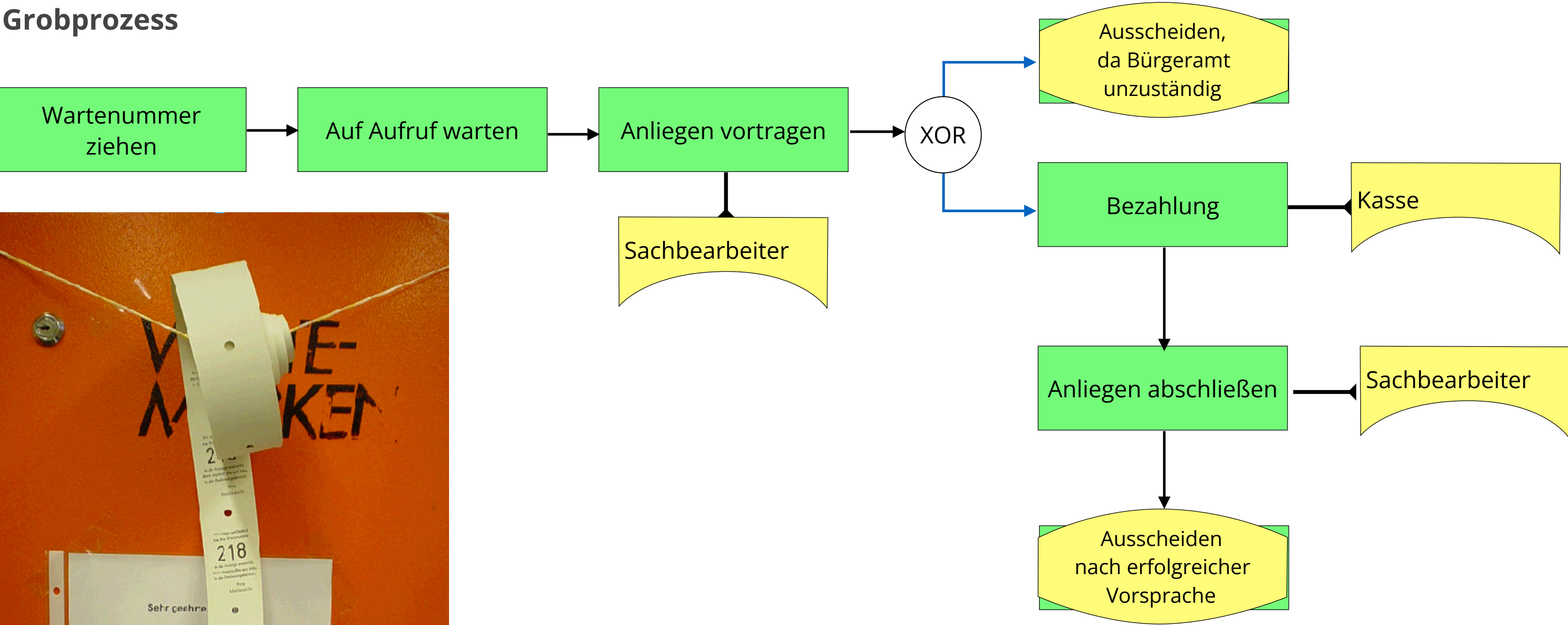


<https://quiz.lswi.de/>

pwd: gpm2020

Simulation der Abläufe in einem Berliner Bürgeramt

Grobprozess

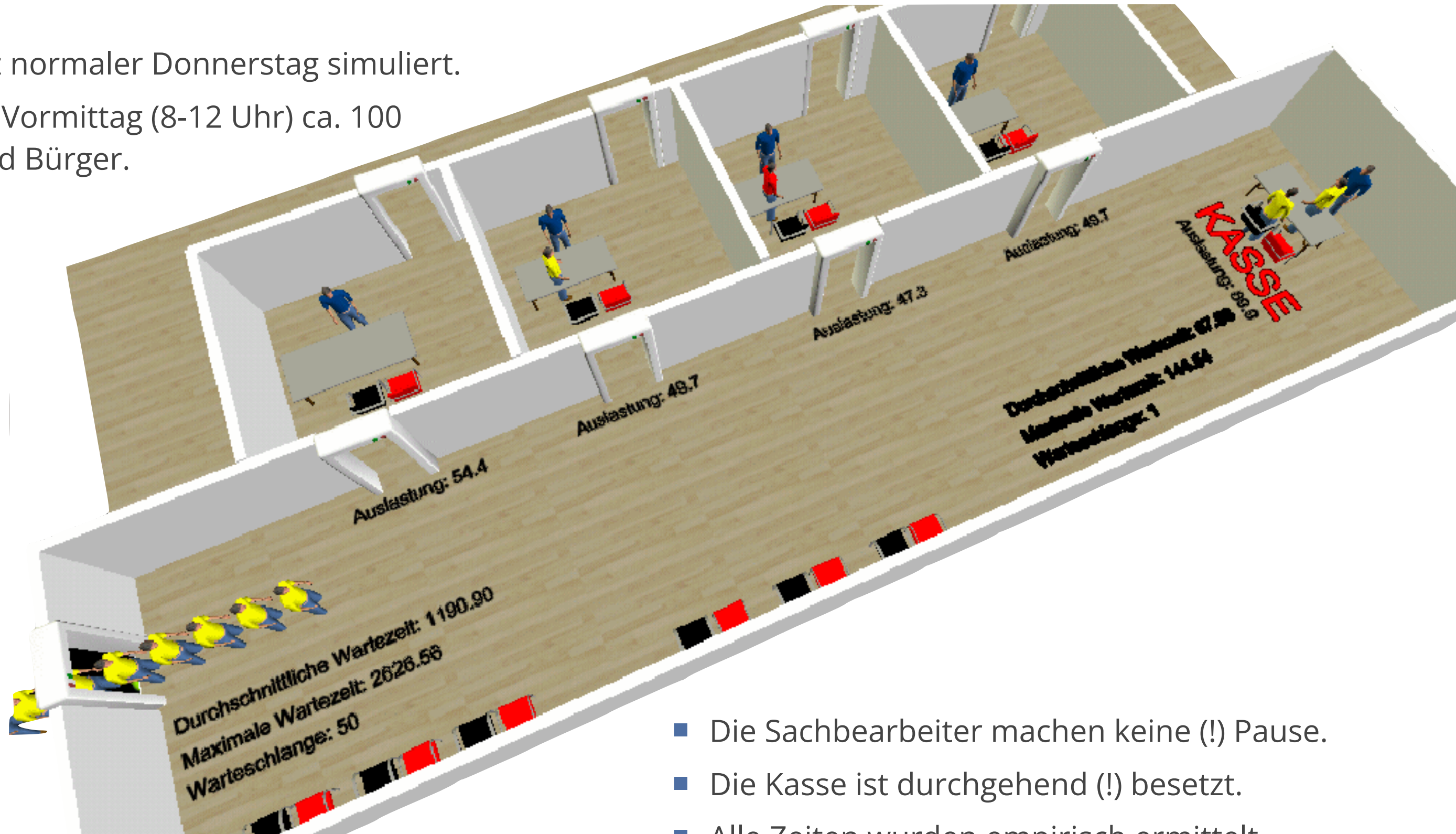


Parameter der Simulation

IST-Zustand

Annahmen

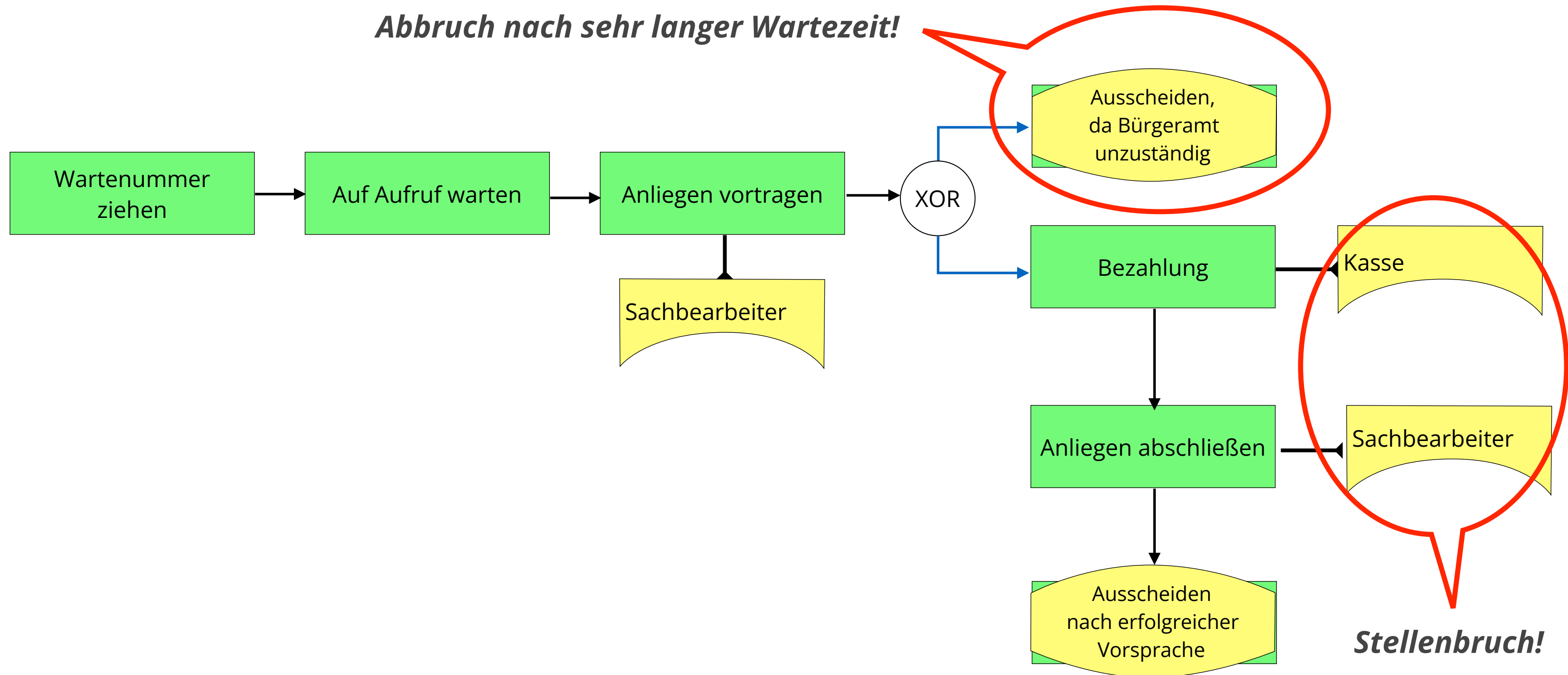
- Es wird ein ganz normaler Donnerstag simuliert.
- Es kommen am Vormittag (8-12 Uhr) ca. 100 Bürgerinnen und Bürger.



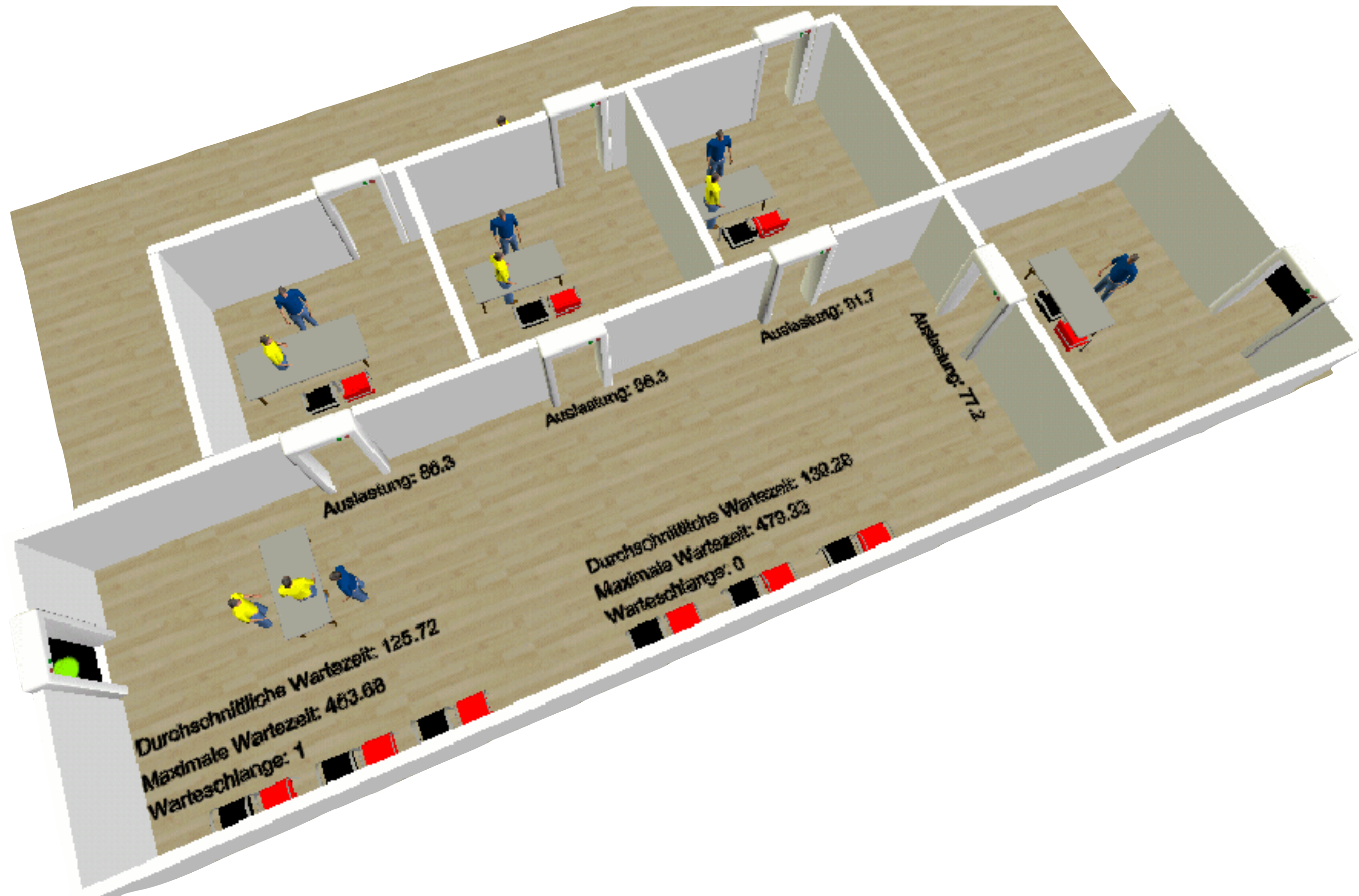
- Die Sachbearbeiter machen keine (!) Pause.
- Die Kasse ist durchgehend (!) besetzt.
- Alle Zeiten wurden empirisch ermittelt.

Probleme der Abläufe in einem Berliner Bürgeramt

Abbruch nach sehr langer Wartezeit!

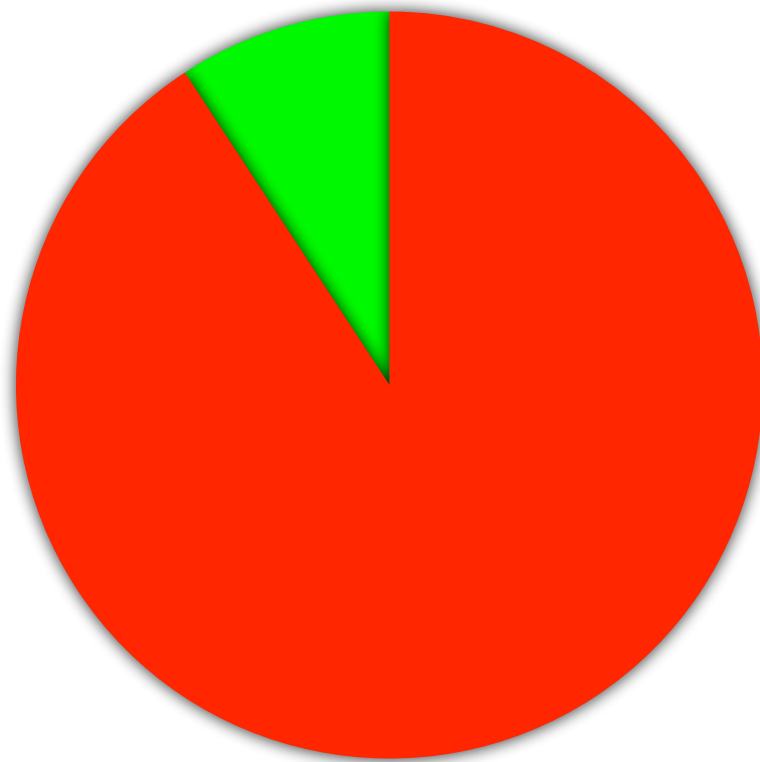


Sollprozess mit Infopoint und Aufgabensynthese

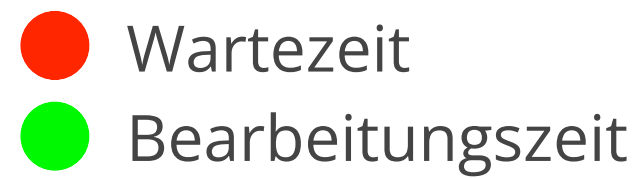


Vergleich des bisherigen mit dem optimierten Prozess

Alter Prozess



Prozessdauer 65 min



Neuer Prozess



Prozessdauer 15 min

Trotz erheblich verkürzter Prozessdauer können auch noch Mitarbeiter eingespart werden.



Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

Simulationswerkzeuge

Bewertung der Simulation

Definitionen

Simulation

- Nachbilden von Prozessen in realen Systemen in einem Modell
- Durchführen von Experimenten an diesem Modell

Perspektive

- Verhaltens- und Zustandsänderungen eines Systems
- Einwirkungen aus der Umwelt

Rückkopplung

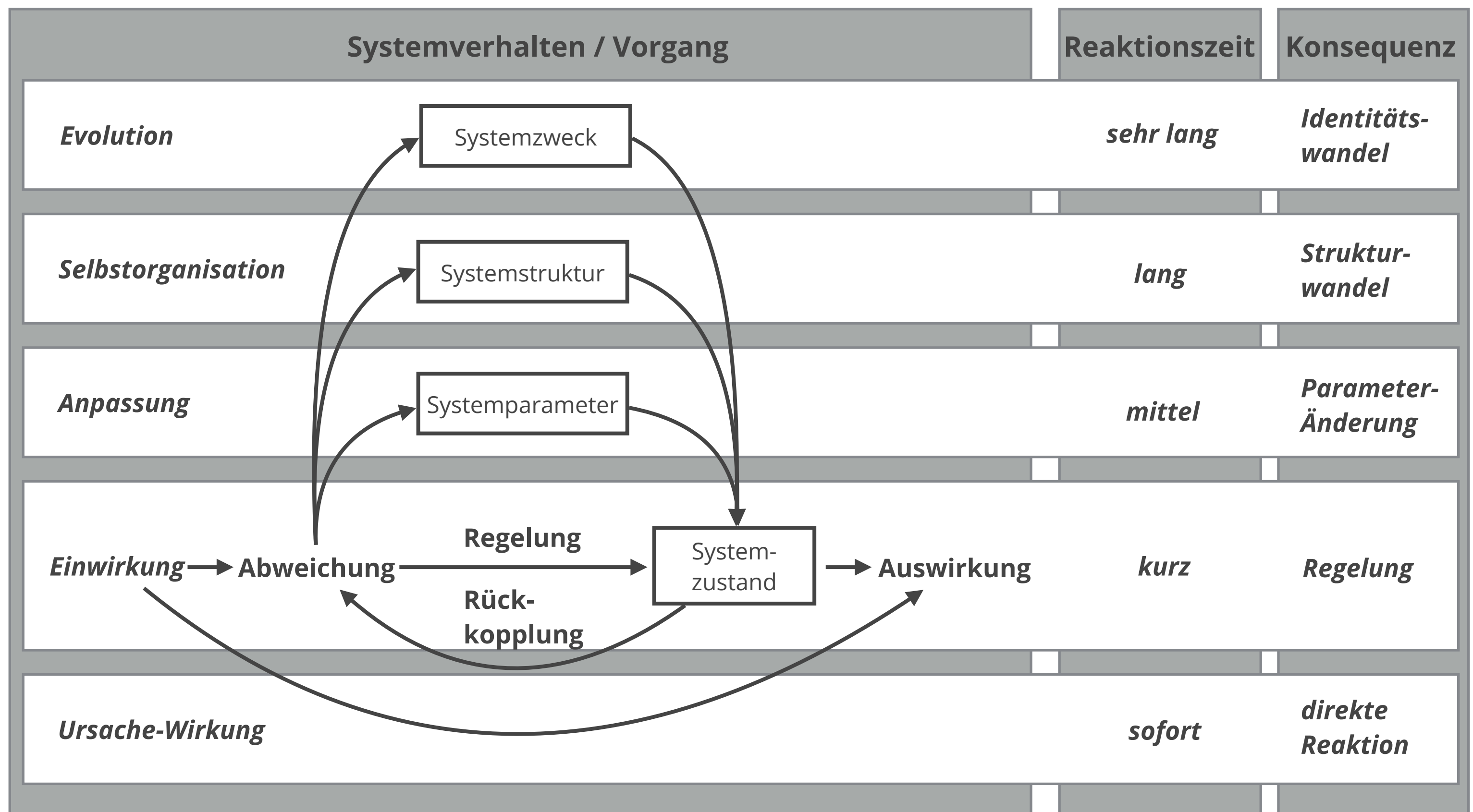
- Systemzustand beeinflusst sich selbst
- Umwelteinwirkungen beeinflussen System

Die Simulation von Geschäftsprozessen stellt spezifische Anforderungen.

Anforderungen an die Simulation von Geschäftsprozessen

- Direkte oder indirekte Mitwirkung des Kunden:
Berücksichtigung dieses externen Einflusses bei
Modellierung und Simulation
- Prozesse mit autonomen Bearbeitern
- Komplexe Zuordnung von Aktivitäten zu Bearbeitern
- Durchführung von Aktivitäten im Team
- Starke Schwankungen der Bearbeitungszeiten
aufgrund heterogenen Aufgabenspektrums

Möglichkeiten der Anpassung eines Systems





Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

Simulationswerkzeuge

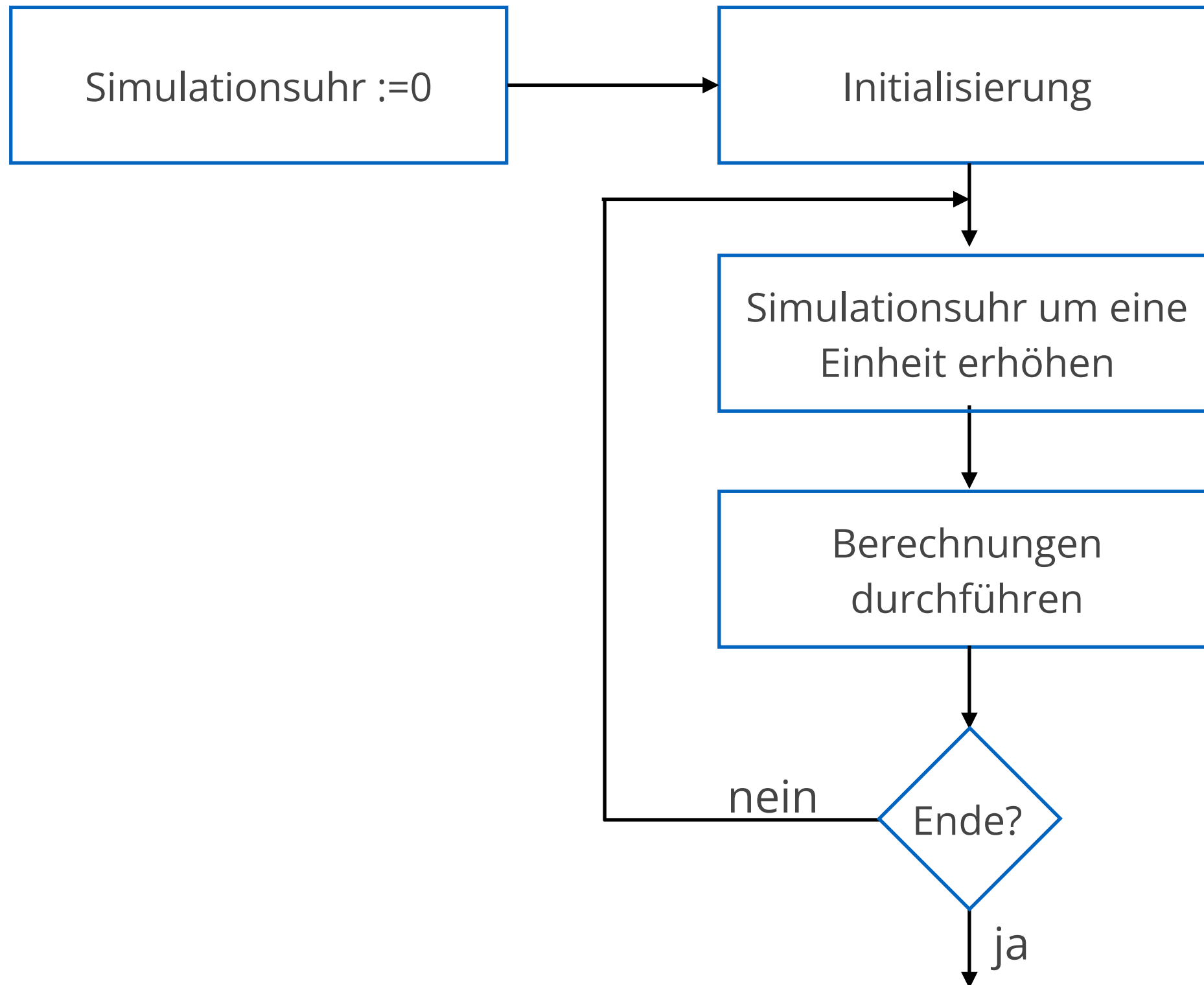
Bewertung der Simulation

Wichtige Simulationsarten

Wechsel zwischen den Systemzuständen	Kontinuierlich	Diskret
Vorherbestimmbarkeit	Deterministisch	Stochastisch
Betrachtung des Zeitablaufs	Statisch	Dynamisch
Einbezug in die Betrachtung	Rückgekoppelt	nicht rückgekoppelt

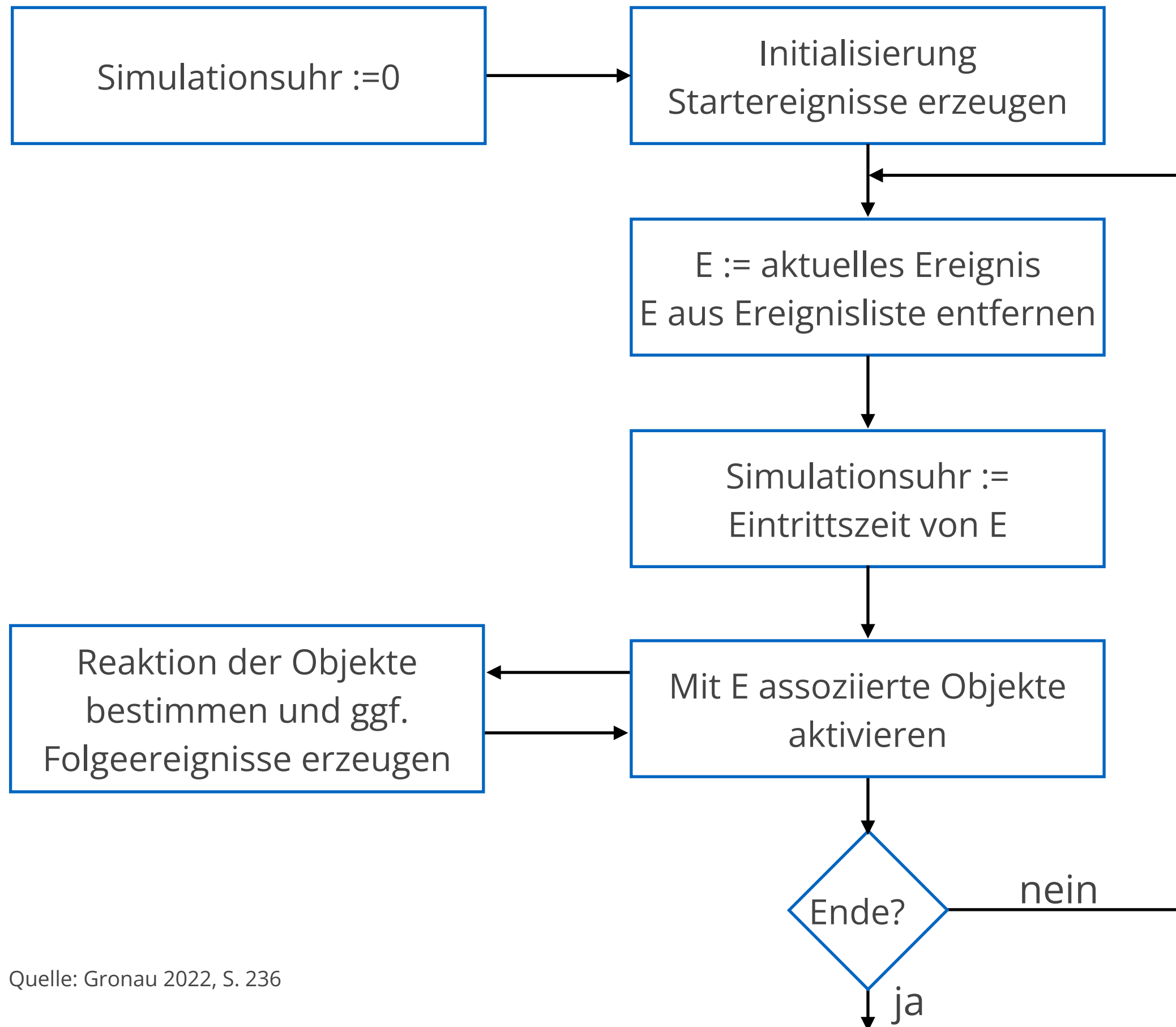
Weitere Differenzierungen betrachten den Zweck (Wissenschaft/Technik) oder den Charakter (Computerspiel).

Zeitorientierte Simulation



Wenn zwischen Aufruf und Ende einer Methode Zeit vergeht, handelt es sich um eine zeitorientierte Simulation.

Ereignisorientierte Simulation





Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

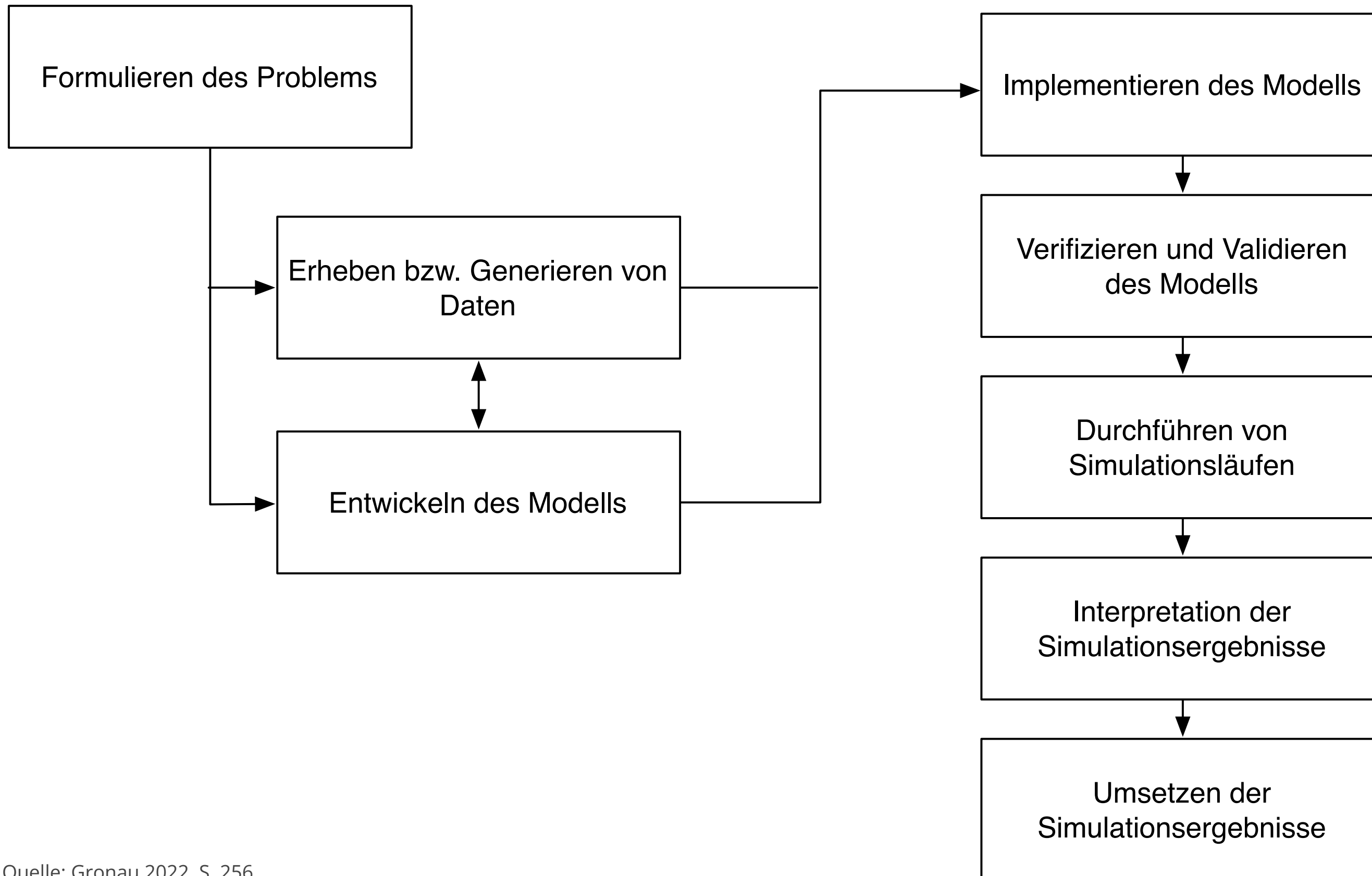
System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

Simulationswerkzeuge

Bewertung der Simulation

Ablauf einer Simulationsstudie



Die Schritte bei einer Simulationsstudie

1. Formulieren des Problems

- Was soll untersucht werden?
- Abgrenzung Diskursbereich
- Bestimmung Detaillierungsgrad des Modells

2. Entwickeln des Modells

- Erfassung von Eingangs- und Ausgangsgrößen und deren Abhängigkeiten
- Zumeist empirische Ermittlung
- Zeitliche Auflösung festlegen
- Art der Simulation festlegen

3. Erheben bzw. Generieren von Daten

- Empirische Ermittlung, z.B. aus Vergangenheitsdaten
- Festlegung einer Verteilung bei Generierung von Daten durch einen Zufallsgenerator

4. Implementieren des Modells

- Abbildung in Software
- Nutzung einer Modellierungssprache oder grafische Form

5. Verifizieren und Validieren des Modells

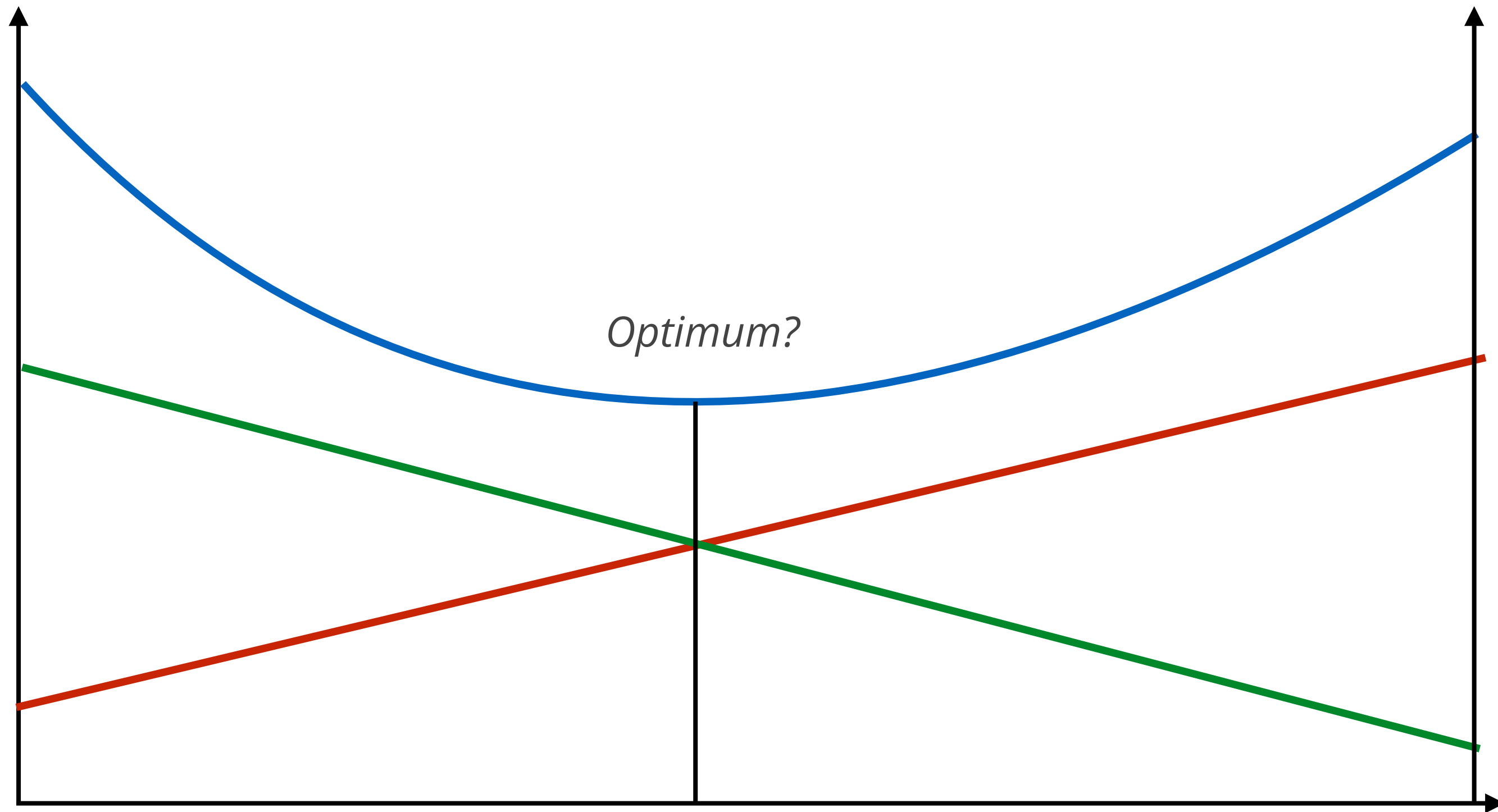
- Verifikation: Untersuchung des Übergangs vom formalen Modell zum Computermode („building the model right“)
- Validierung: Überprüfung der Korrektheit des Gesamtergebnisses („Building the right model“)

6. Durchführen und Auswerten von Simulationsläufen

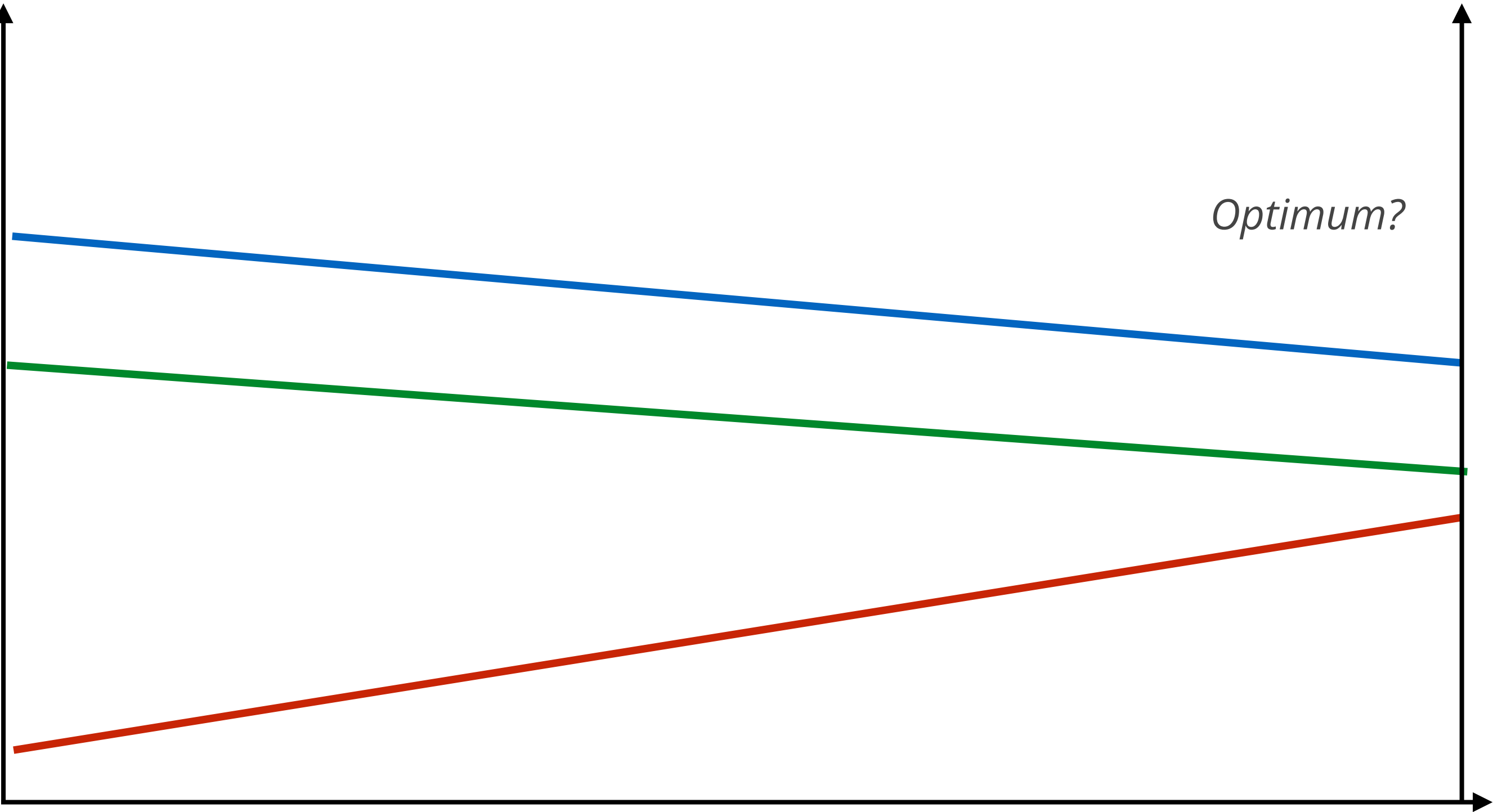
- Anfangszustand des Systems festlegen
- Sind nichtstationäre Prozesse vorhanden (Einschwingverhalten?)

Anschließend werden die Simulationsergebnisse interpretiert.

Sensitivitätsanalyse



Sensitivitätsanalyse



Hörsaal-Quiz - Recap erste Vorlesungshälfte

Öffnet die App über den QR-Code oder den Link:



<https://quiz.lswi.de/>

pwd: gpm2020



Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

Simulationswerkzeuge

Bewertung der Simulation

System Dynamics

Charakter

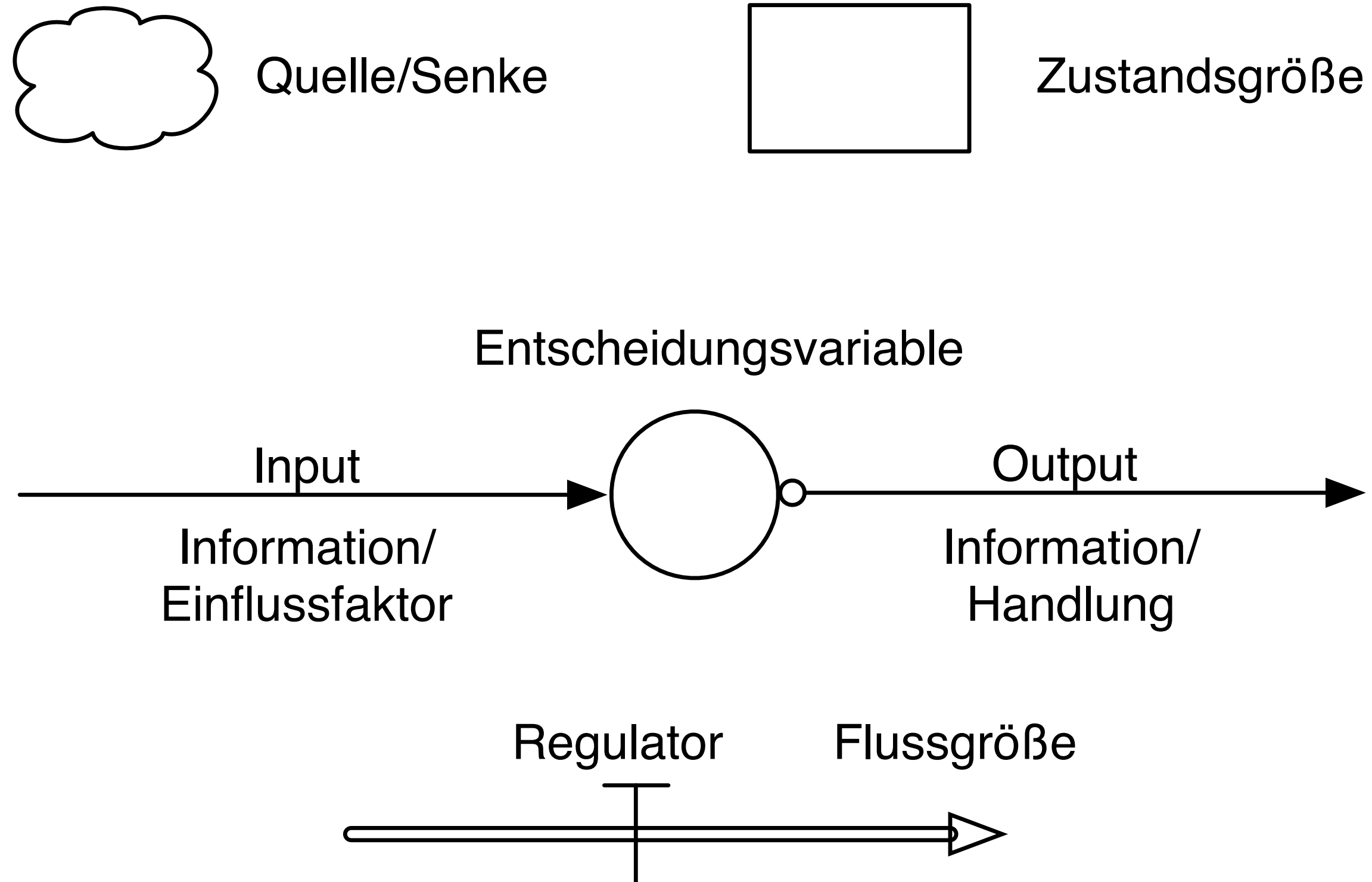
- Kombination von Theorien, Methoden und Philosophien
- Analyse des Verhaltens von Systemen aus unterschiedlichen Domänen wie Management, Ökologie, Volkswirtschaft und Medizin
- Methode zur Darstellung und Analyse von dynamischen Systemen.

Ursprung

- Mangelnde Berücksichtigung von nichtlinearen Systemen in den Methoden des Operation Research
- Entscheidungsunterstützung in sozialen Systemen
- Basierend auf der Theorie der Informations-Feedback-Systeme, der formalisierten Entscheidungstheorie und der Simulationstechnik
- Ursprünglich Industrial Dynamics

...war die erste Methode zur Analyse dynamischen Systemverhaltens.

Elemente des Systems Dynamics Modells



Hierarchische Strukturtheorie

Geschlossene Systemgrenzen

- Bestimmung des Systemverhaltens durch alle Eigenschaften
- Interne Faktoren bestimmen Verhalten
- Dennoch Austausch mit Umwelt

Elemente von Rückkopplungen

- Entscheidungsvariablen
- Zustandsgrößen
- Flussgrößen

...dient als Basis für System Dynamics

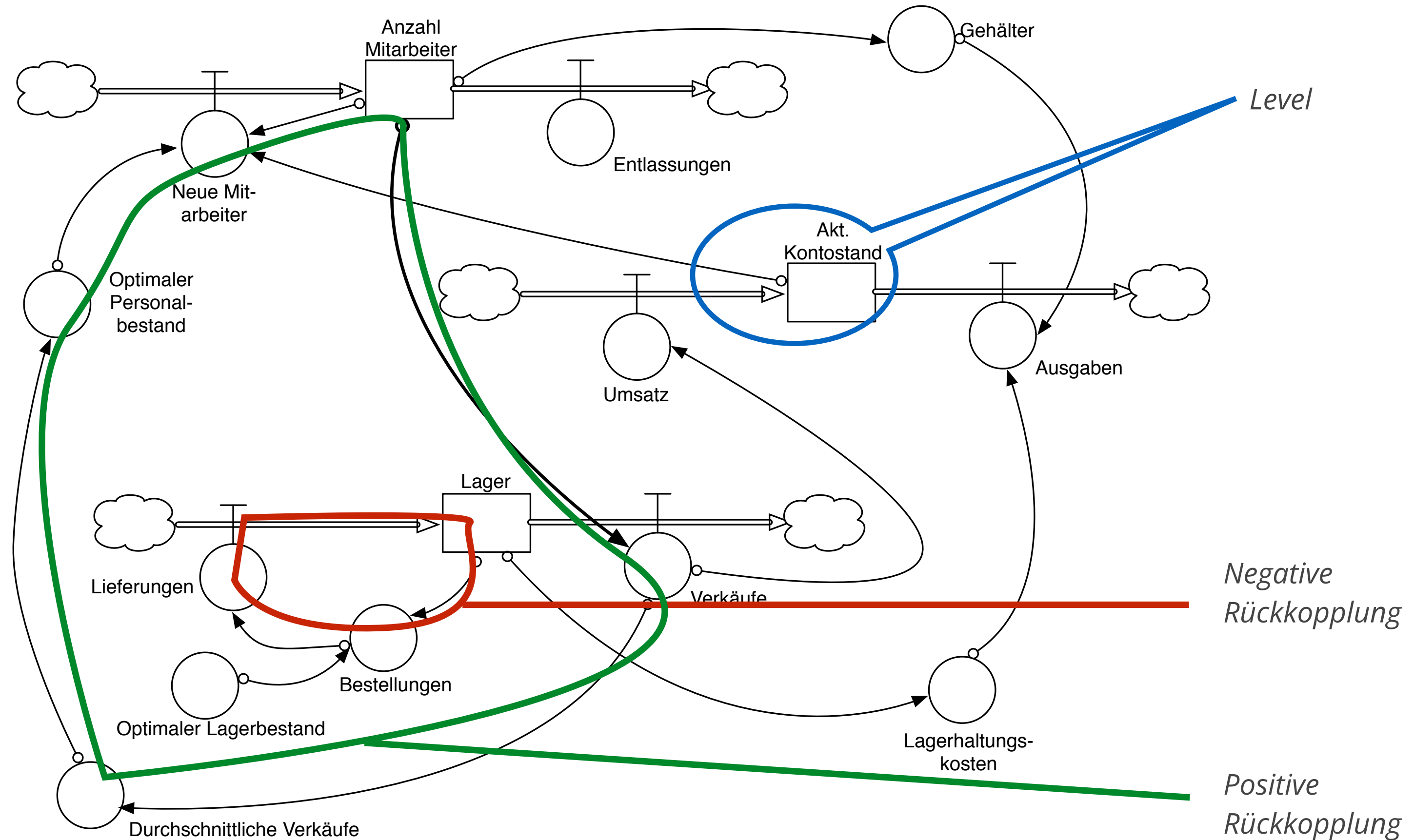
Rückkopplungen

- Positive Rückkopplung: Sich selbst verstärkender Wachstums- oder Schrumpfungsprozess
- Negative Rückkopplung: Abschwächung des Systemverhaltens

Elemente von Entscheidungsvariablen

- Ziel der Entscheidung
- Beobachtete Zielerreichung
- Resultierende Zielabweichung
- Handlung zur Angleichung von Istwert an Sollwert

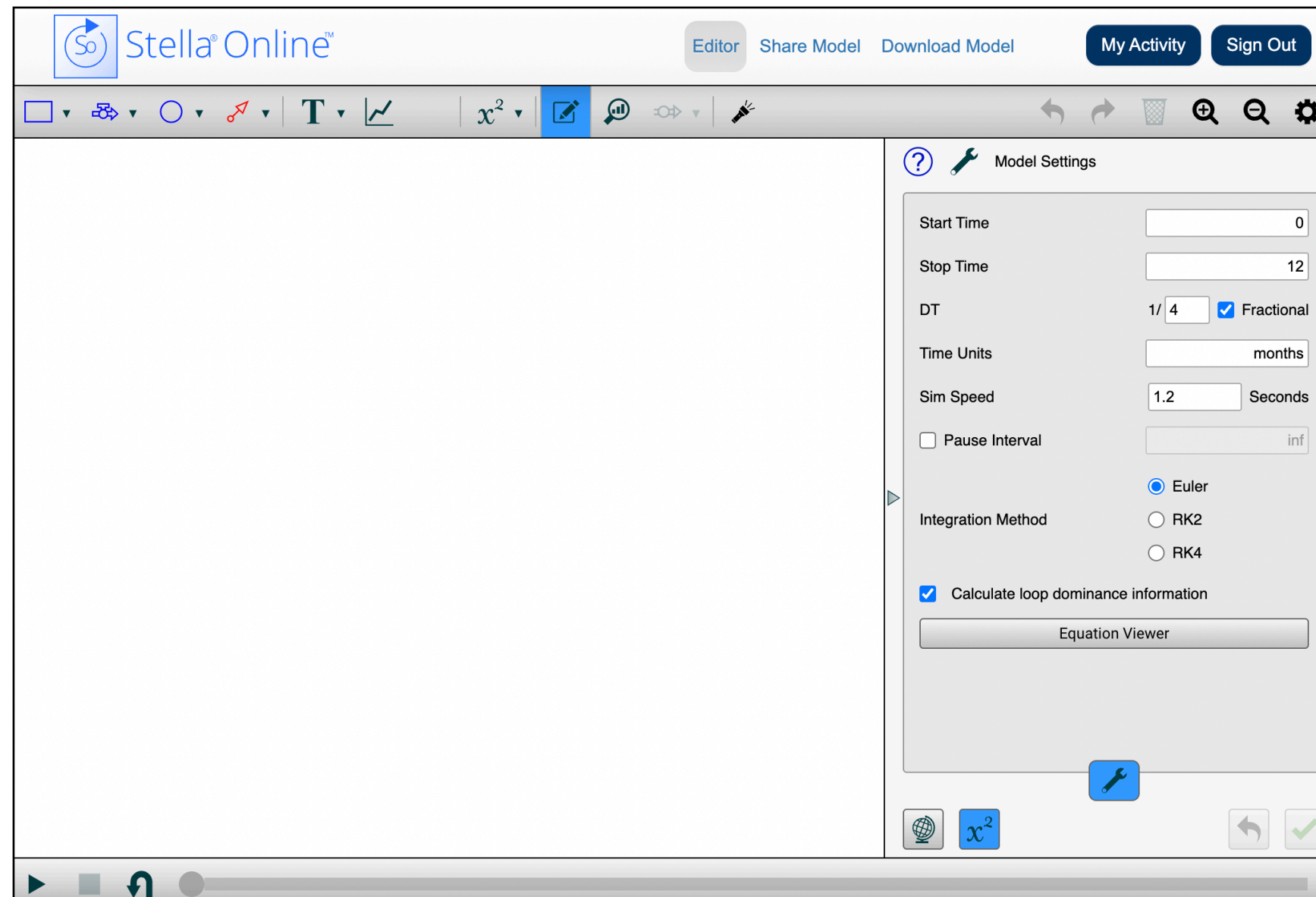
Beispiel für Rückkopplungen



Modellierungswerkzeuge für System Dynamics

Tool	Anbieter	für macOS	für Windows
Stella	isee systems	X	X
ithink	isee systems	X	X
Powersim	Powersim Software AS	-	X
Vensim	Ventana Systems	X	X

Aufgabe: Modellieren Sie die Essenausgabe der Mensa mit Stella Online.



Registrieren Sie sich für die kostenlose Online-Version unter:

<https://www.iseesystems.com/store/products/stella-online.aspx>



Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

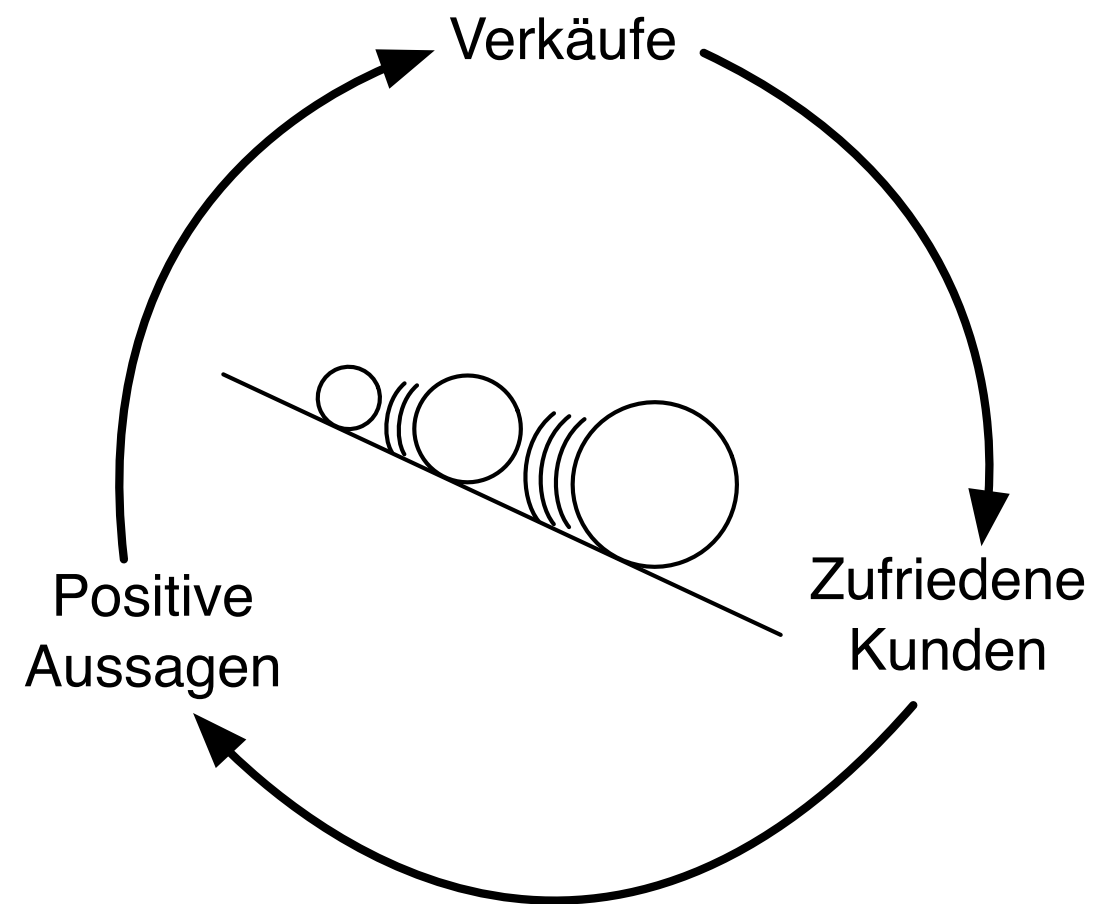
System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

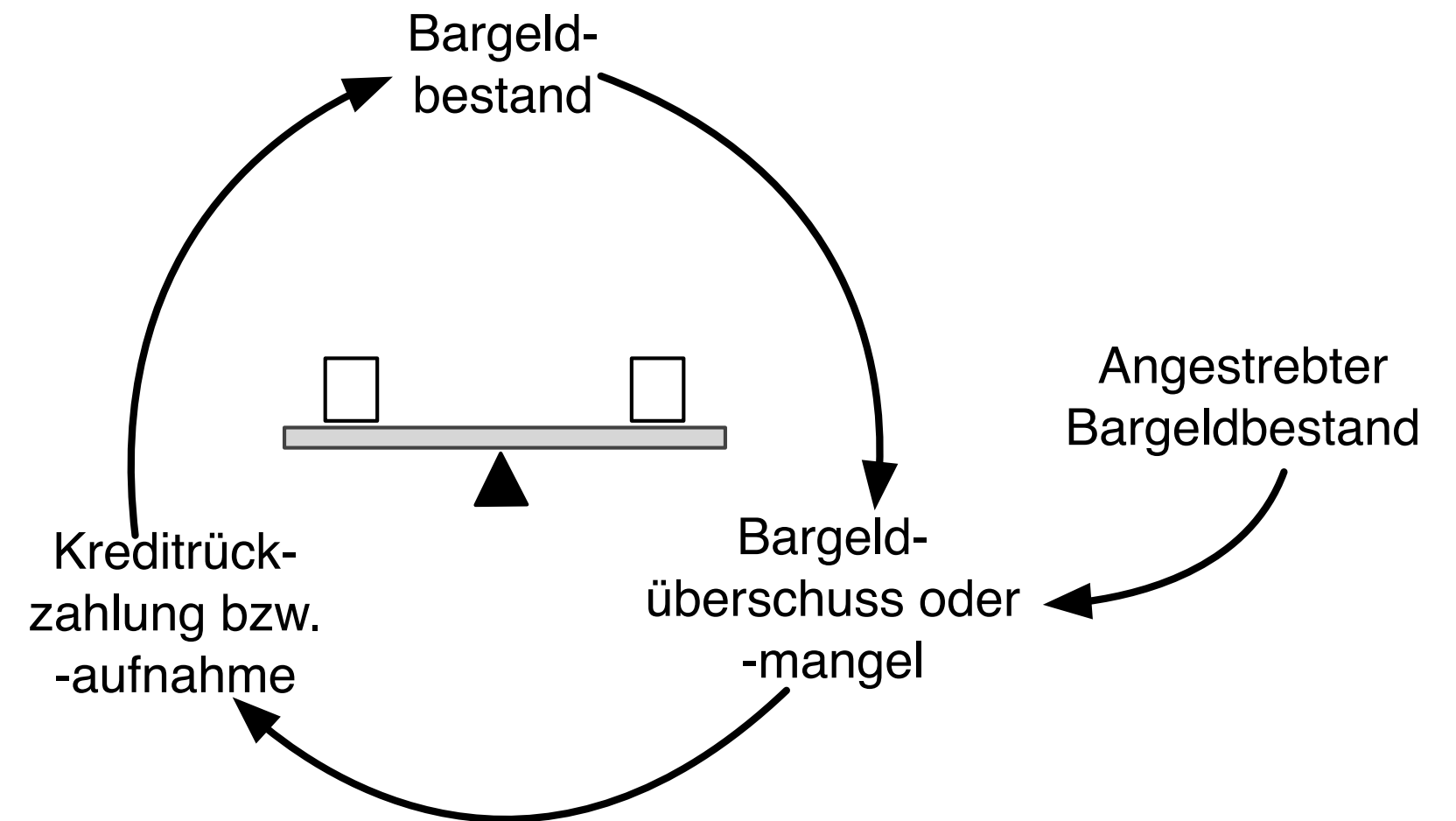
Simulationswerkzeuge

Bewertung der Simulation

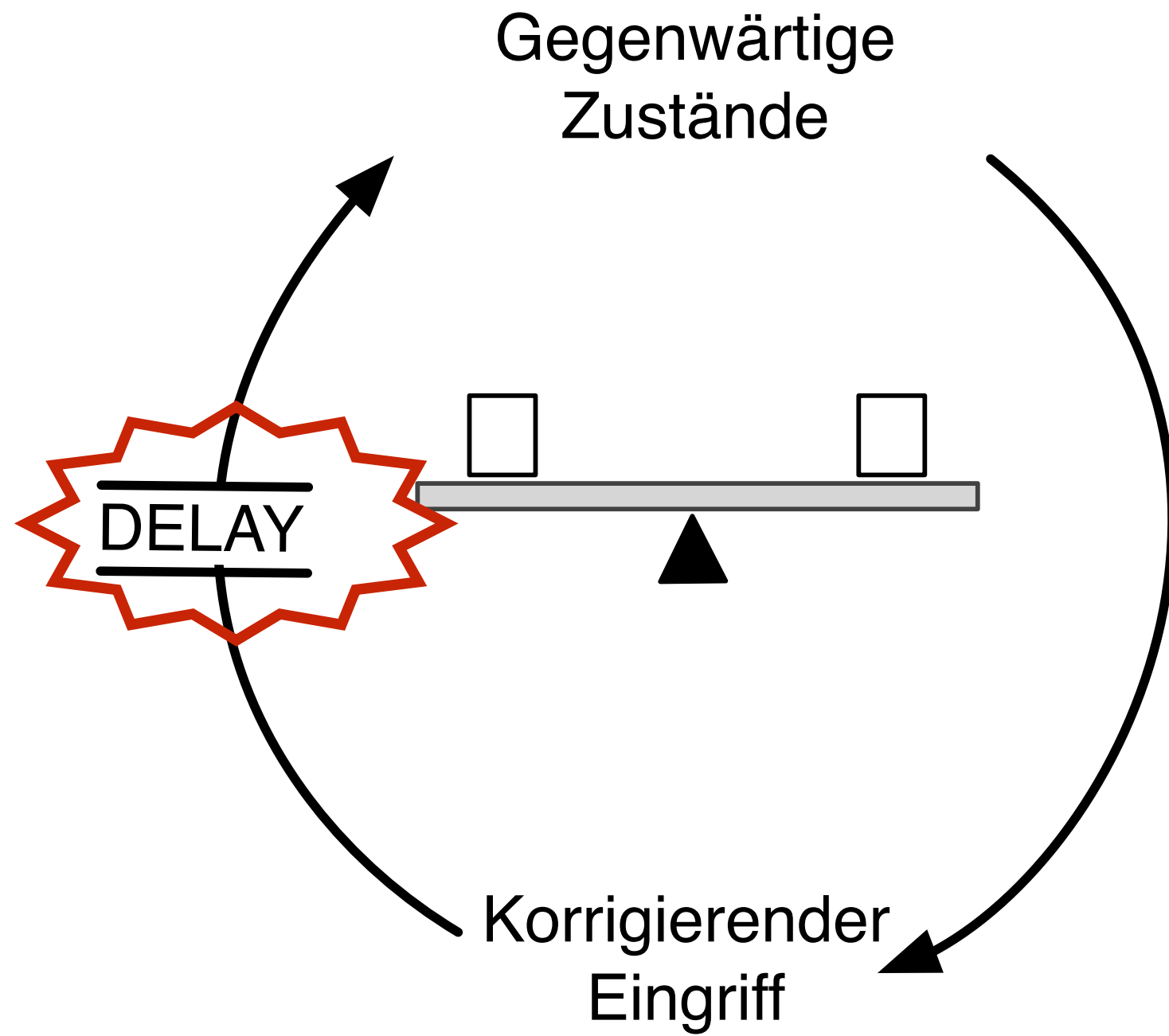
Verstärkung



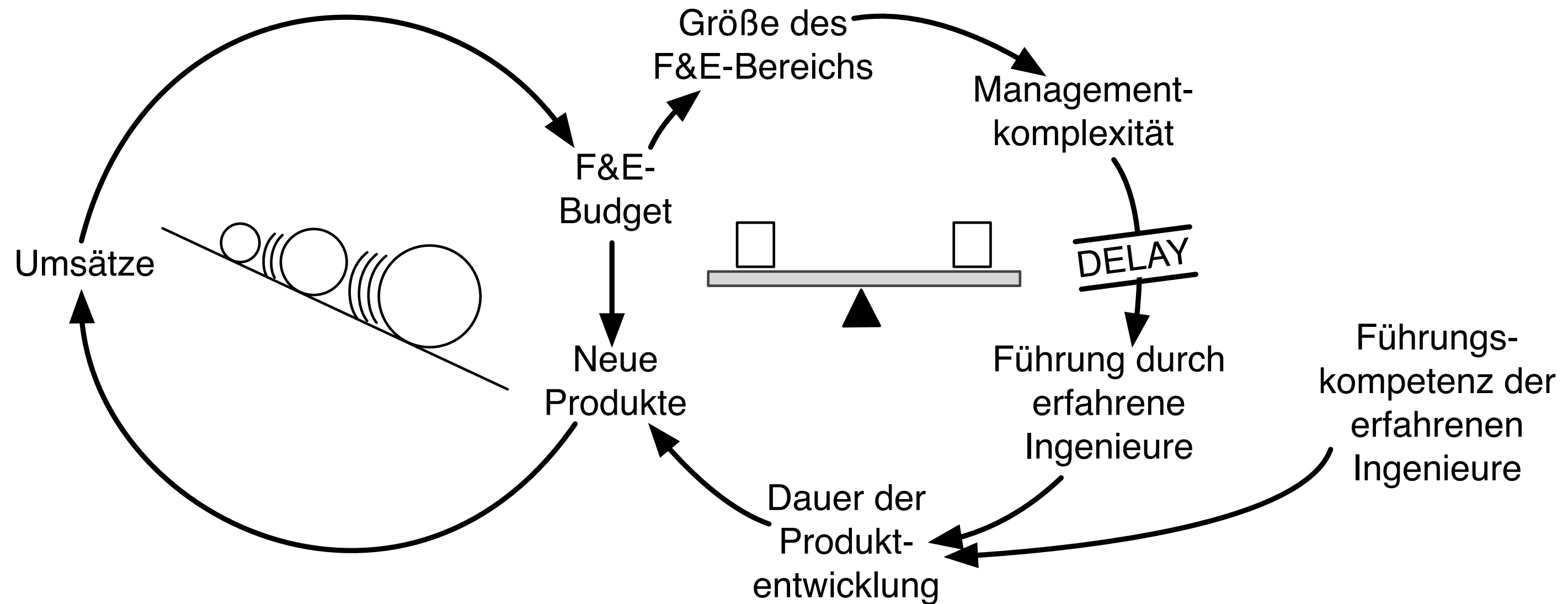
Stabilisierung



Verzögerter Ausgleich

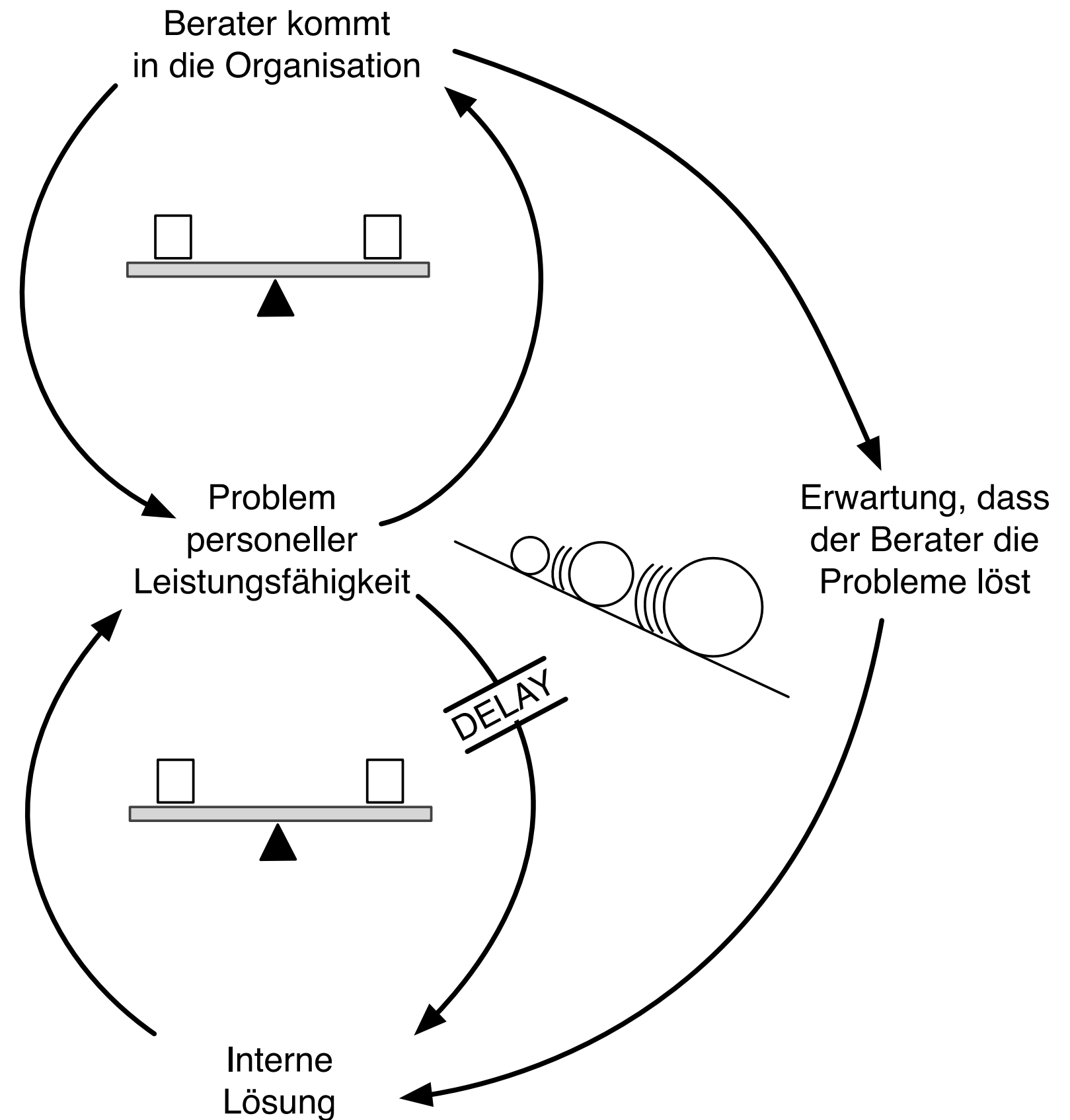
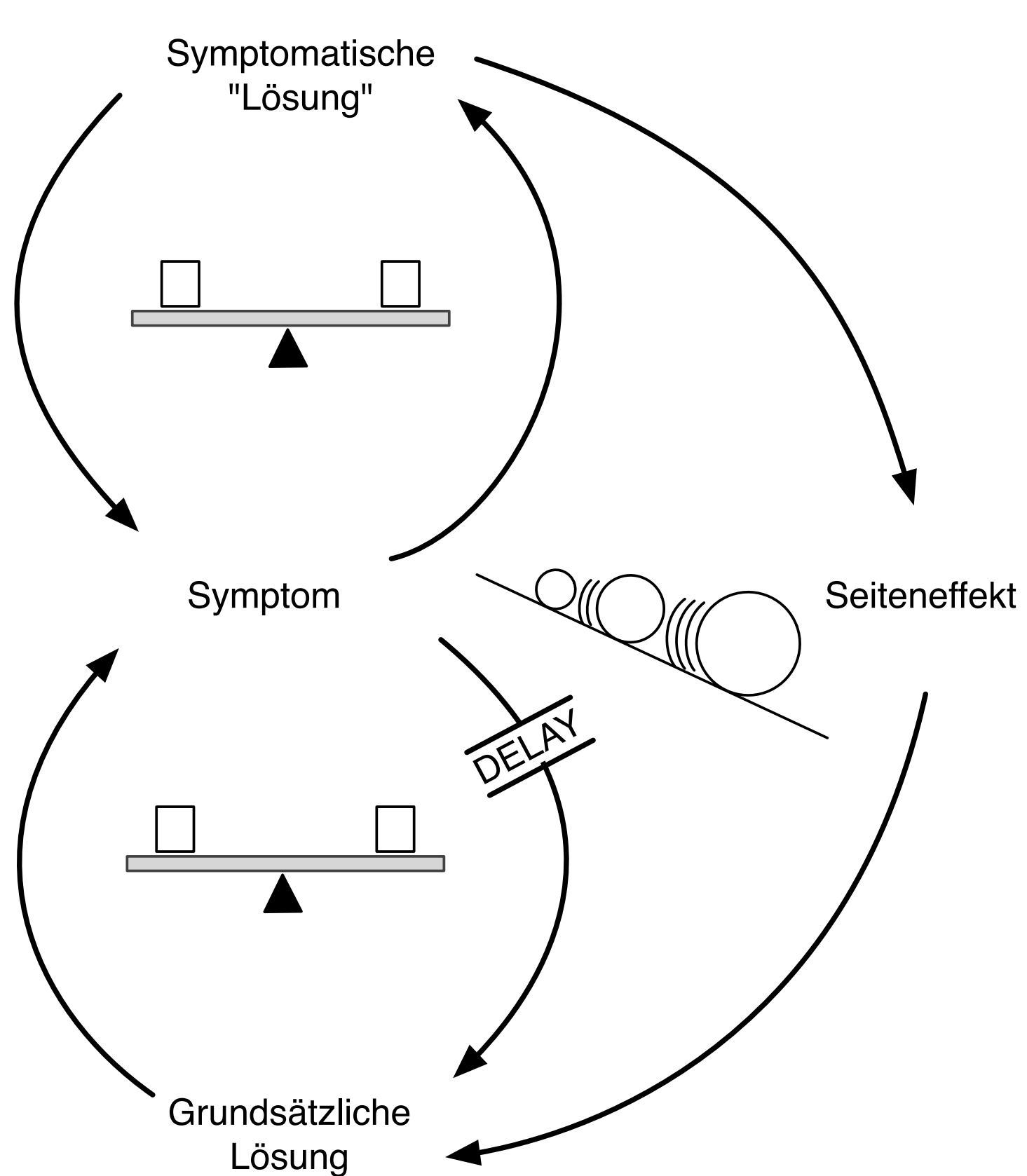


Wachstumsgrenzen

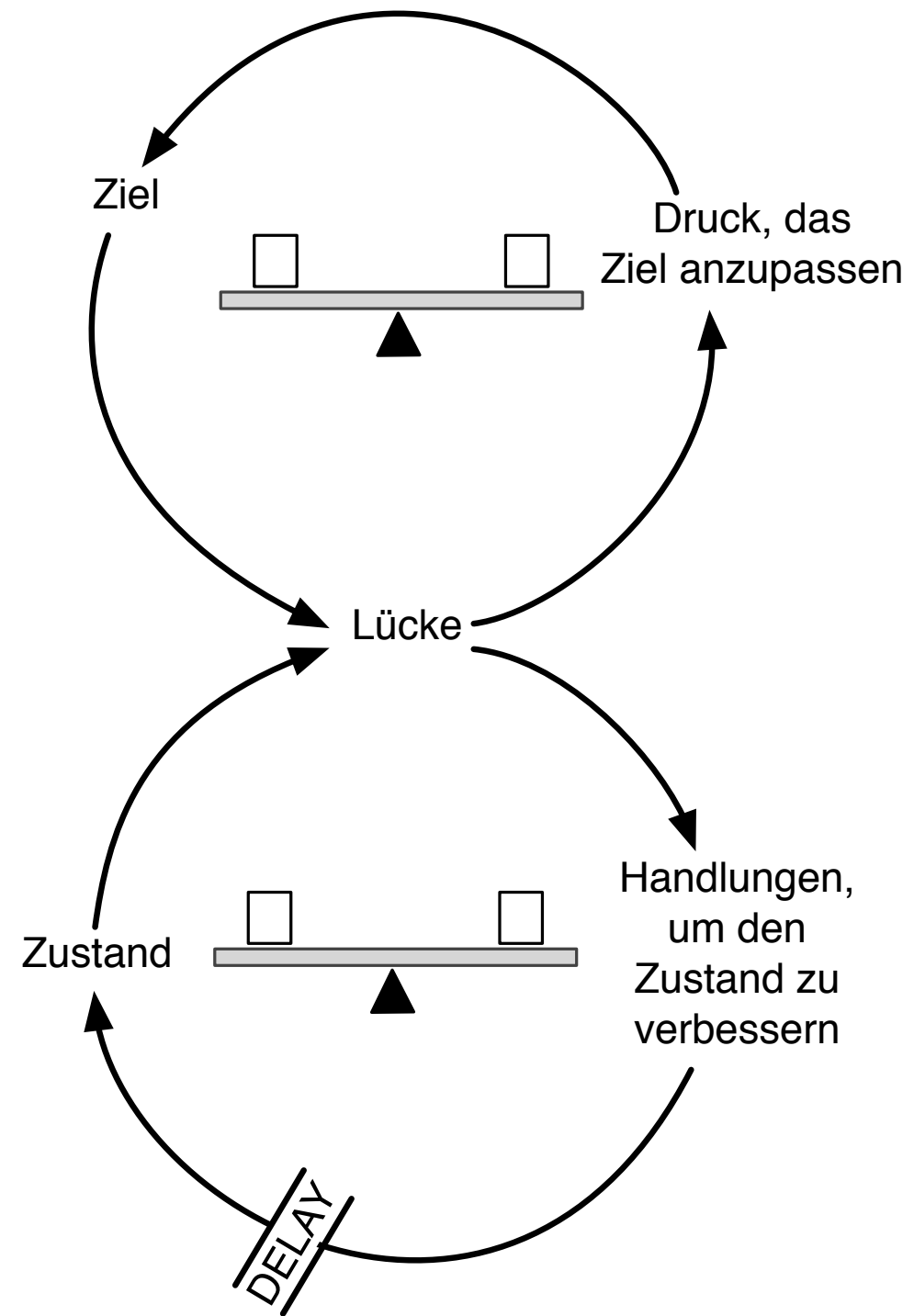


Eine verstärkenden Folge wird mit einer stabilisierenden gekoppelt.

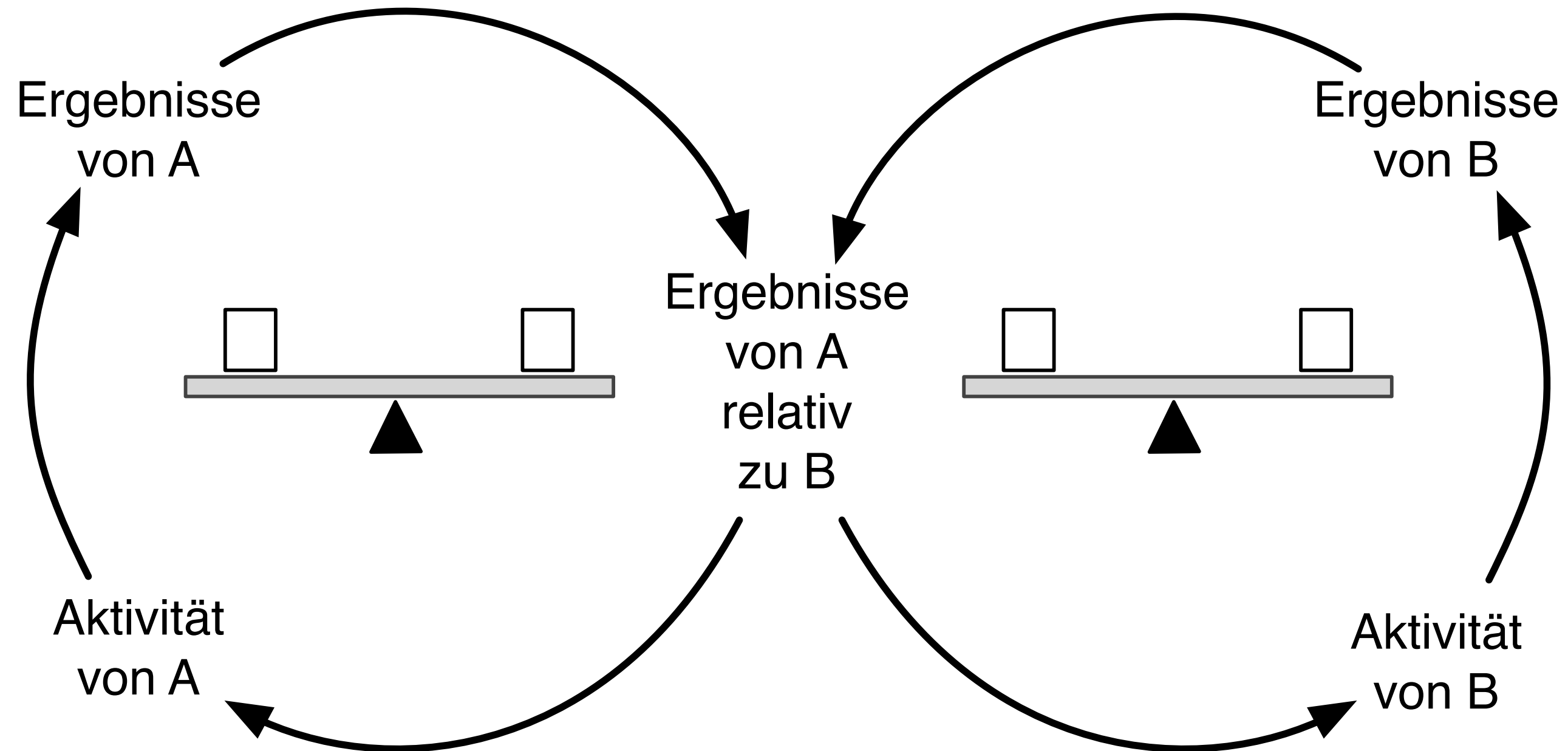
„Shifting the burden“ - Übertragen der Last



Erodierende Ziele

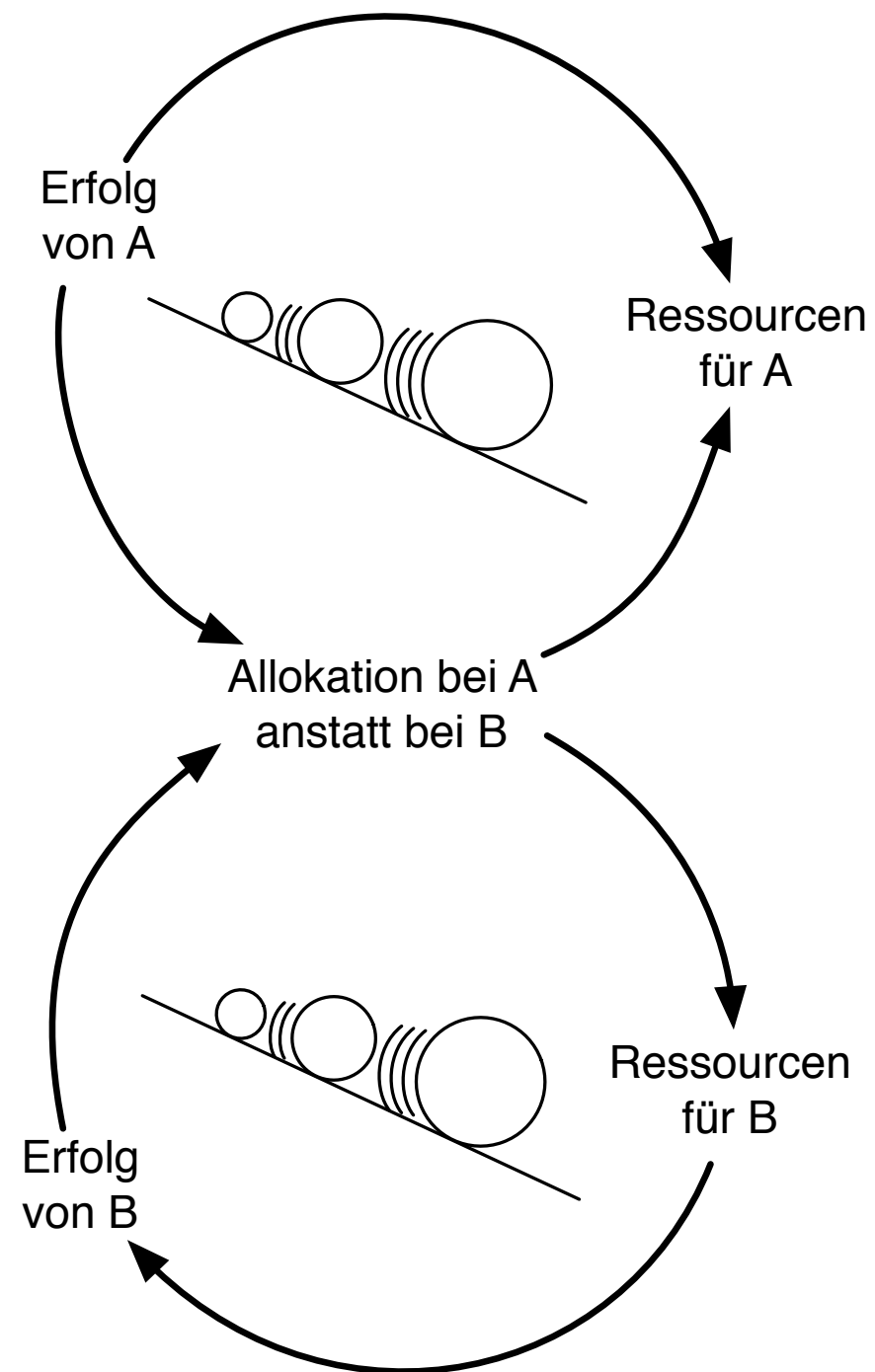


...stellt eine weitere Form von „Shifting the burden“ dar.



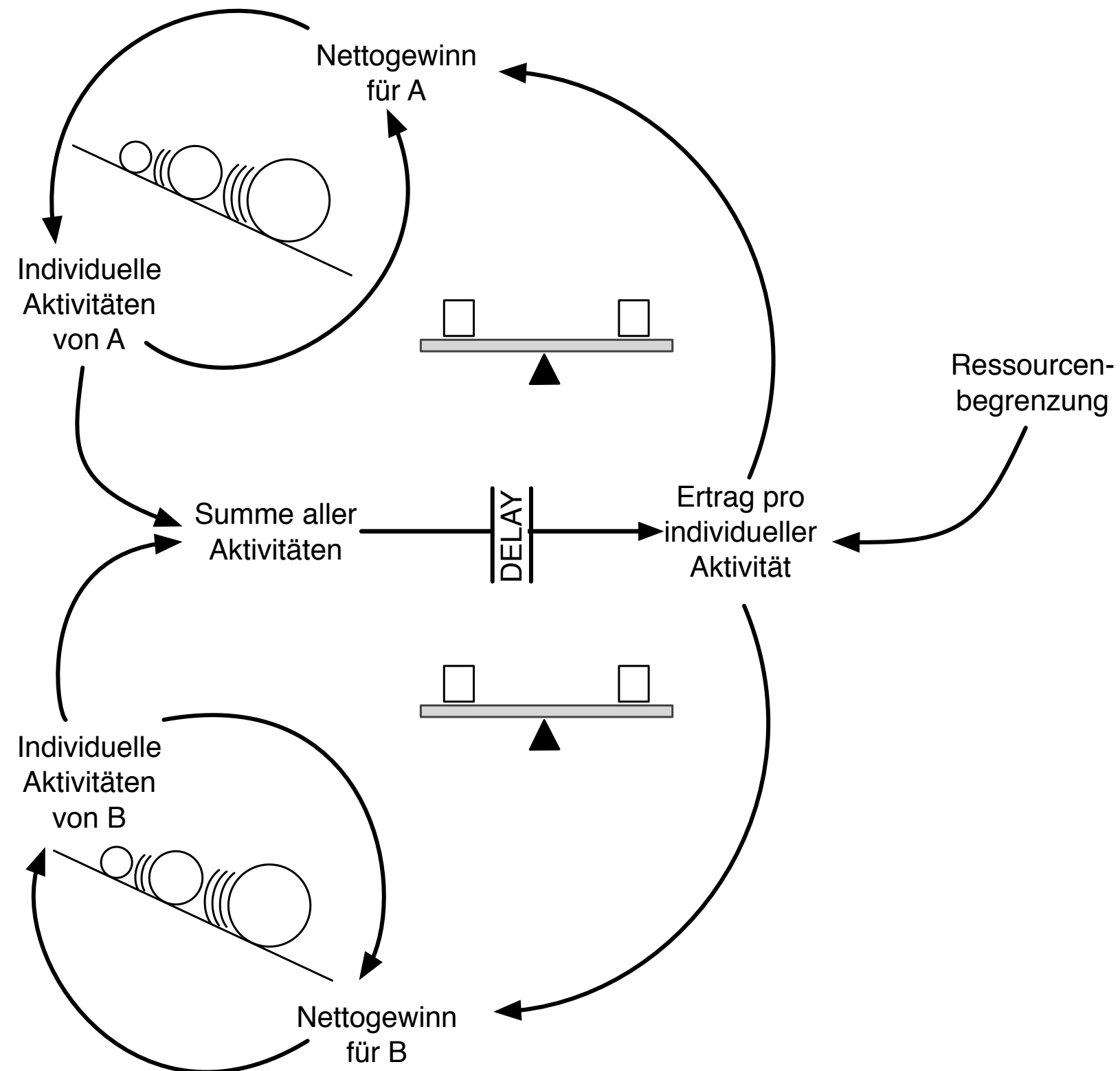
Stabilisierende Regelkreise sind über ein gemeinsames Ziel miteinander verbunden.

Erfolg für die Erfolgreichen

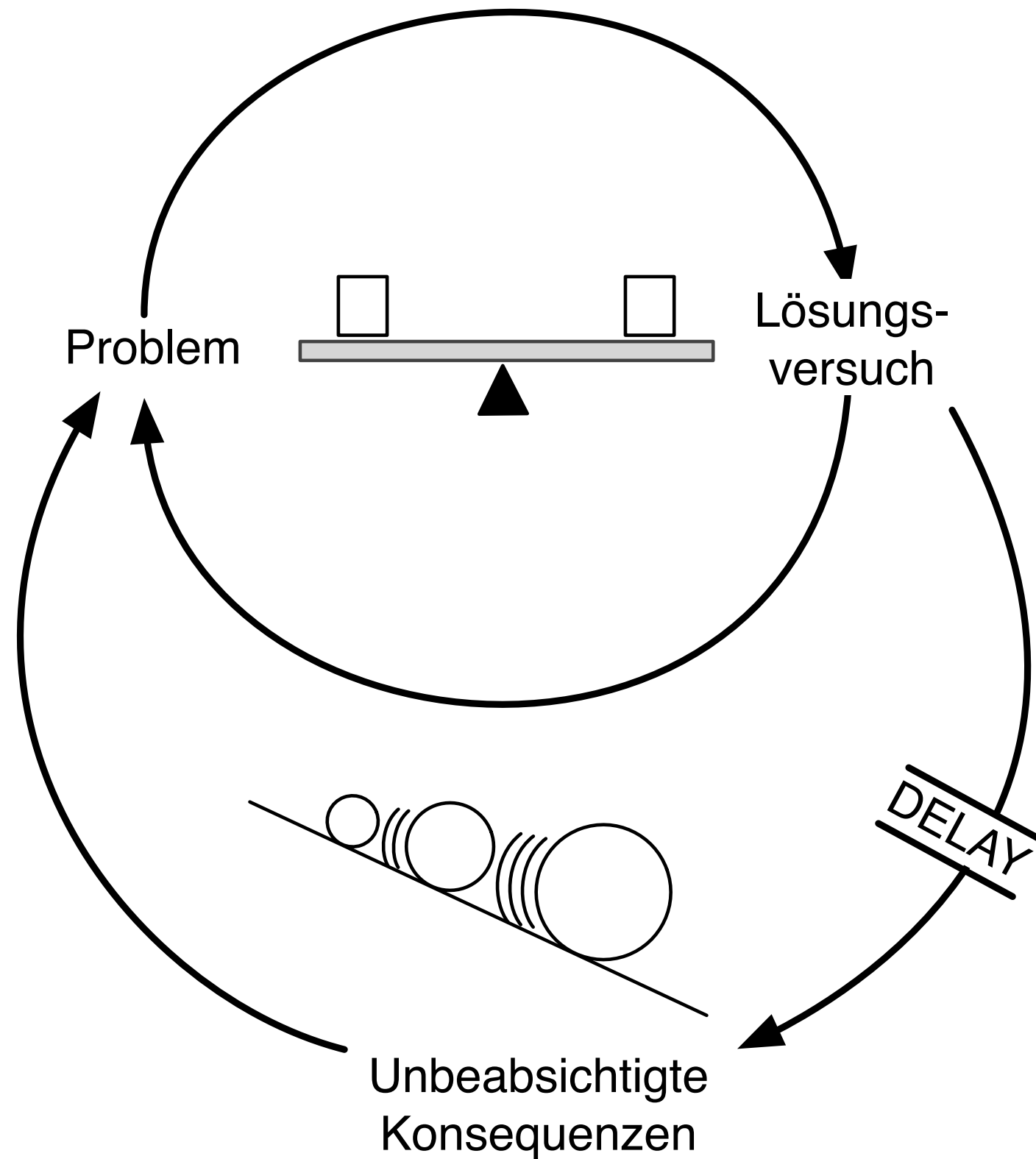


Verstärkende Kreisläufe konkurrieren um die gleichen Ressourcen.

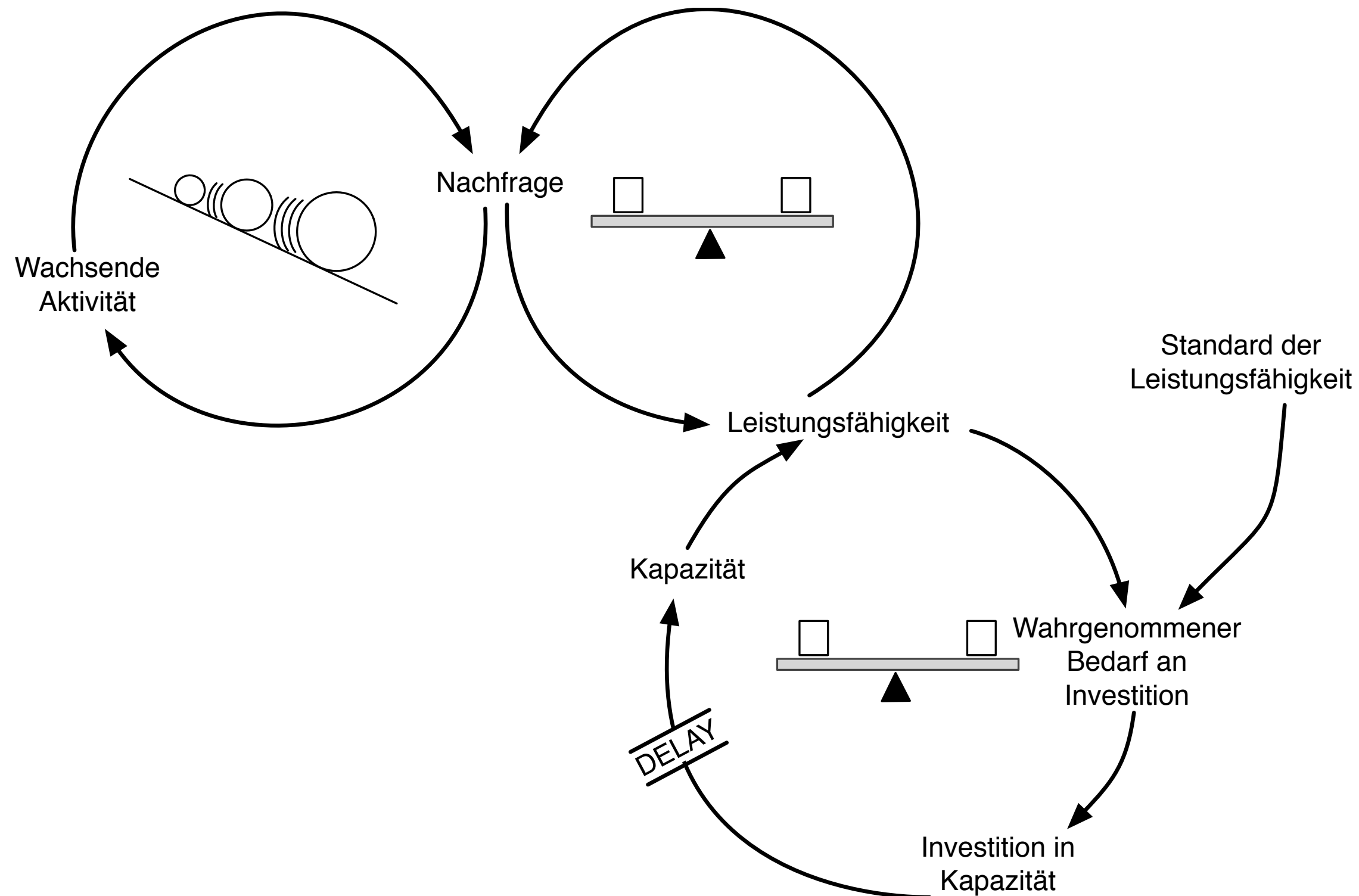
Das Problem des Öffentlichen Gutes



Unzureichende Problemlösung - „Fixes that fail“



Wachstum ohne Investition





Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

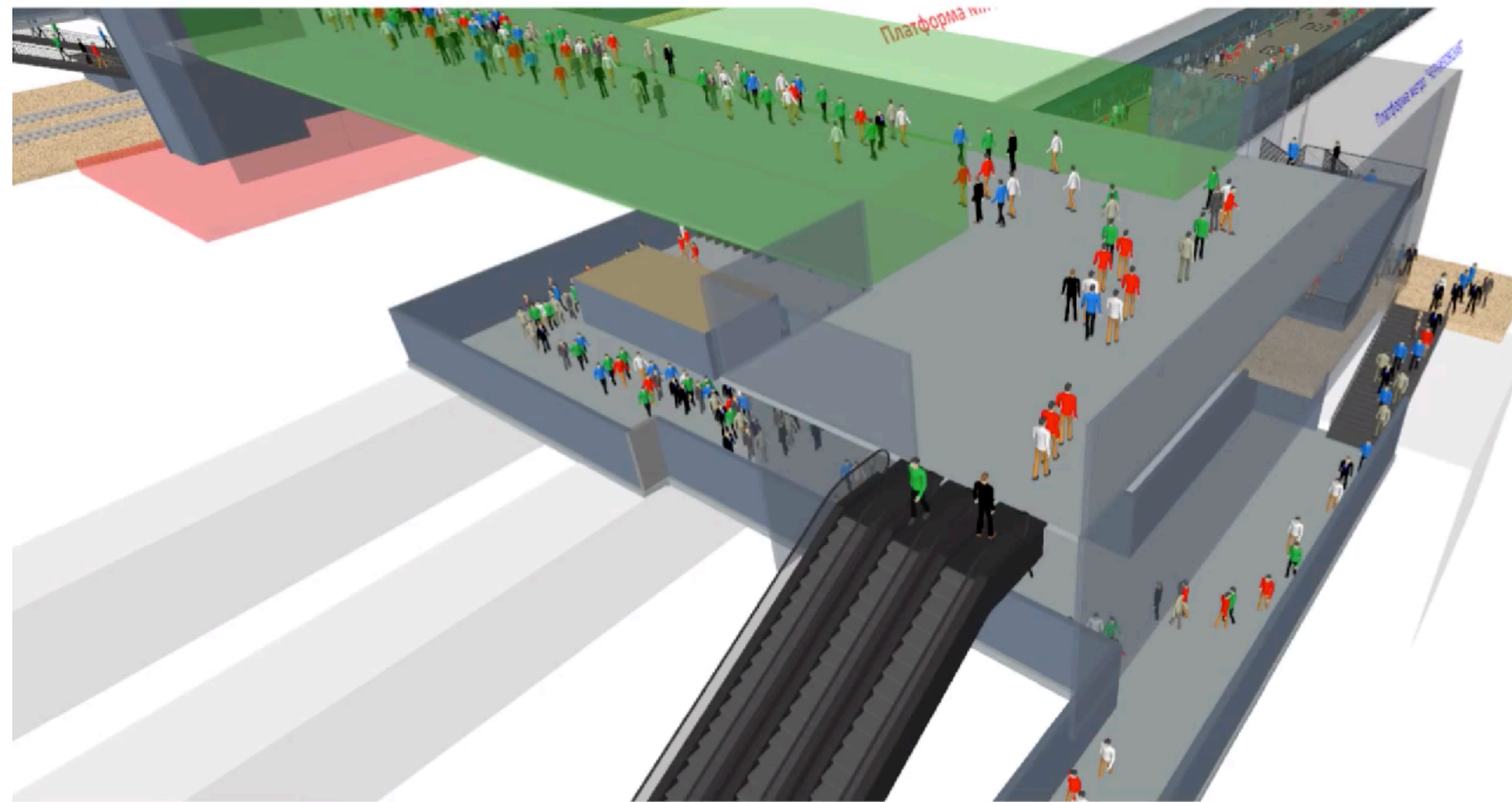
System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

Simulationswerkzeuge

Bewertung der Simulation

Simulationswerkzeug: Anylogic



<https://www.youtube.com/watch?v=cj2OgT4z2co>



Definitionen

Typen von Simulationen

Ablauf einer Simulationsstudie

System Dynamics

Dynamische Prozessmuster

Simulationswerkzeuge

Bewertung der Simulation

Potenzielle Vor- und Nachteile

Vorteile

- Erfassung der Prozesskomplexität
- Erhöhtes Systemverständnis
- Alternative zu realen Experimenten
- Signalwirkung
- Bestimmung der Strategie
- Entscheidungshilfe
- Möglichkeiten zur Integration
- Anregung zur Datenerfassung
- Zeitraffer

Nachteile

- Realitätsferne
- Gleichsetzung von Modell und Prozess
- Mangelnde Transparenz
- Mangelnde Daten
- Fehleranfälligkeit
- Hoher Konstruktionsaufwand
- Akzeptanz der rechnergesetzt ermittelten Ergebnisse

Hörsaal-Quiz - Wissensvertiefung

Öffnet die App über den QR-Code oder den Link:



<https://quiz.lswi.de/>

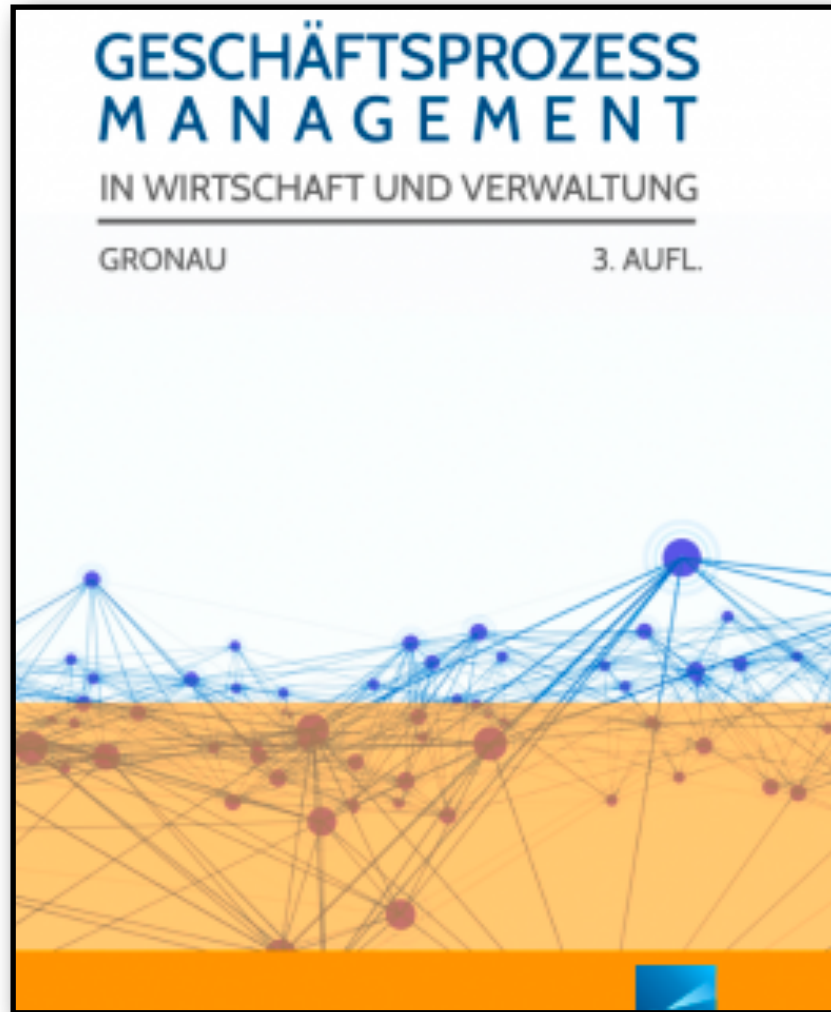
pwd: gpm2020

Literatur

Bossel, H.: Systeme Dynamik Simulation: Modellbildung, Analyse und Simulation komplexer Systeme. Norderstedt 2004

Gronau, N.: Geschäftsprozessmanagement in Wirtschaft und Verwaltung. 3. Auflage Berlin 2022

Zum Nachlesen



Gronau, N.:
Geschäftsprozessmanagement in Wirtschaft und Verwaltung.
3. Auflage Berlin 2022

Kontakt

Univ.-Prof. Dr.-Ing. habil. Norbert Gronau
Lehrstuhlinhaber | Chairholder

Mail August-Bebel-Str. 89 | 14482 Potsdam | Germany
Visitors Digitalvilla am Hedy-Lamarr-Platz, 14482 Potsdam
Tel +49 331 977 3322

E-Mail ngronau@lswi.de
Web lswi.de

