

Neue Trends in der Business Analyse: Der faktenbasierte Ansatz

Digitalisierung und Innovation darf nicht länger dem "Zufall" überlassen sein

Data Governance Konferenz, 20. April 2023

Sabine Bühn, Stefan Prokop
Aschauer IT & Business GmbH



Aschauer IT & Business GmbH

HERZLICH WILLKOMMEN

**Neue Trends in der Business Analyse:
Der faktenbasierte Ansatz**
Digitalisierung und Innovation darf nicht länger dem
"Zufall" überlassen sein



Sabine Bühn
Geschäftsführerin



Stefan Prokop
Data Analyst

Inhalt

- **Über uns.**
- **Um was es geht.**
- **Unsere neuen Ansätze. Trends**
- **Von der Theorie in die Praxis.
Wir stellen 2 Use Cases vor.**
- **One more thing ...**

Über Aschauer IT & Business GmbH

Wir sind ein innovativ ausgerichteter Dienstleister für IT- und Business (bzw. der Fachbereiche der Organisationen)



2003
gegründet



+/- 65
Mitarbeiter



1220 Wien
DC-Tower



aschauer
IT & Business GmbH

Wo liegen unsere Stärken?

- Innovationspartner im öffentlichen Bereich
- Connector zw. öffentlicher Hand und Wirtschaft
- Business-Versteher und Übersetzer zur IT

Wo sind wir tätig?

- Öffentlicher Bereich
- Banken, Versicherungen, Telekom

Sabine Bühn
Geschäftsführerin

Bernd Aschauer
Geschäftsführer

Digital Innovation Projects

Wir entwickeln neue innovative Geschäftsmodelle und digitale Produkte und Projekte mit unseren Kunden. Wir validieren diese in Design Sprints und Prototypen.

DIGITAL BUSINESS DESIGN

Wir analysieren mit den Fachabteilungen Geschäftsprozesse, Anforderungen und Use-Cases, digitalisieren diese medienbruchfrei und visualisieren die Welt, wie sie in Zukunft sein wird. Einbindung User Centered Design durch Scribble/Mockup-Erstellung

Agil arbeiten wir mit der Technik und Software-Entwicklung zusammen.

Digital Development

Professionelle Software-Entwicklung unter Anwendung neuer Technologien und Frameworks werden hybrid und nativ erstellt sowie produktiv gesetzt. Kurze Release-Zyklen sichern die Investitionen unserer Kunden ab und schaffen schnellstmöglichen Kundennutzen.

Digital Enablement

Mit Training, Coaching, Akademiemodellen und Konzepten zur digitalen Transformation, bereiten wir unsere Kunden auf die digitale Transformation vor und begleiten diese bei der erfolgreichen Umsetzung.

1

2

3

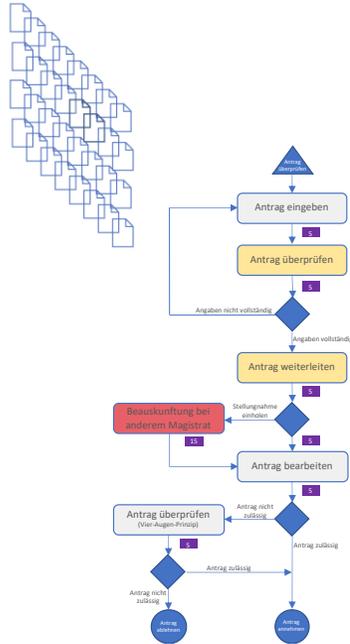
4

Einbettung in unsere Vortragsreihe

- Ist ein Folgevortrag zu
 - „Behörden-Services à la Nespresso“ 2019
 - „Data meets Innovation“ 2022
- Er unterstützt bei der Entscheidungsfindung bei welchen Services Handlungsbedarf besteht.
- Wo liegt der Fokus, wo liegen die tatsächlichen Optimierungspotentiale.

Beispiel: Behörden-Services

Woraus bestehen diese?

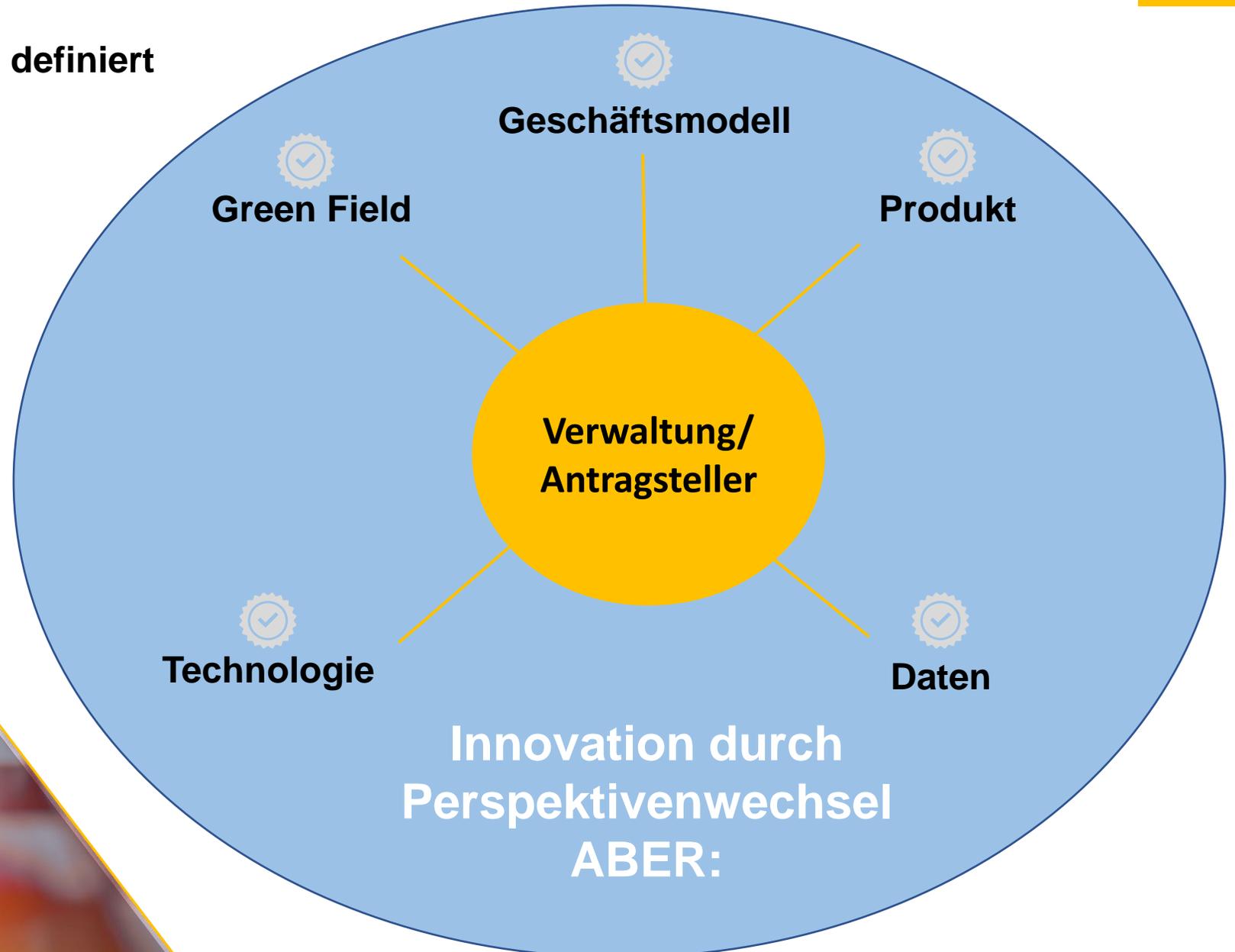


- Behörden-Services werden zumeist durch **Anträge/Formulare** angestoßen.
- Behörden-Services werden danach in der Regel durch einen **Verwaltungs-Prozess** abgewickelt.

Nach welchen Ansätzen kann man die Innovation bei Services heben?

Ansätze im Digital Product Design

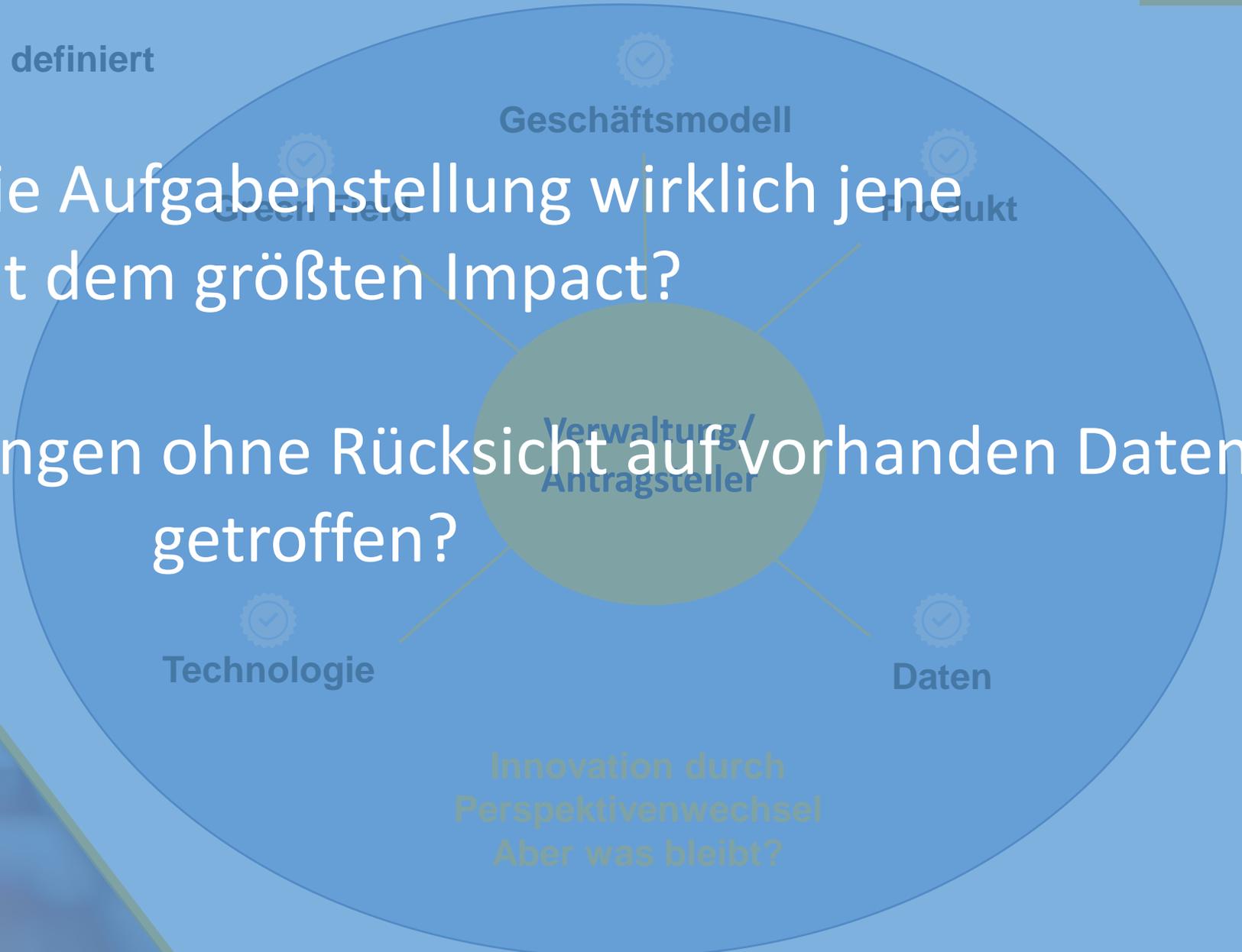
Aufgabenstellung ist definiert
Betrachtung dieser
nach verschiedenen
Perspektiven →



Ansätze im Digital Product Design

Aufgabenstellung ist definiert
Betrachtung dieser
nach verschiedenen
Perspektiven

... aber ist die Aufgabenstellung wirklich jene
mit dem größten Impact?



... wurden Entscheidungen ohne Rücksicht auf vorhanden Daten
getroffen?

Innovation durch
Perspektivenwechsel
Aber was bleibt?

Gängige Fragen oft ohne fundierte Antworten

- **Wo greifen wir als erstes hin?**
- **Wo sind die längsten Wartezeiten?**
- **Welche Prozesse sind instabil?**
- **Wie Hoch ist die Anzahl der Formulare und Prozesse ->**

Zu ungenau, um mit herkömmlichen Analysemethoden die größten Potentiale zu finden.

- **Gibt es Wege dies in angemessener Zeit herauszufinden?**

- **JA**

→ die faktenbasierte Analyse im Vorfeld mit möglichst geringem Aufwand

Definition "faktenbasierte Business-Analyse"

Definition lt. ChatGPT:

- Faktenbasierte Business-Analyse, auch als datenbasierte Analyse bezeichnet, ist eine Methode der Datenaufbereitung und -analyse, die auf der Verwendung von Daten und statistischer Analyse beruht, um Einblicke und Erkenntnisse zu gewinnen und fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen.
- Sie nutzt Daten aus internen und externen Quellen und wendet statistische Methoden an, um **Trends, Muster und Abweichungen** zu erkennen. Ziel der faktenbasierten Business-Analyse ist es, wertvolle Einblicke in Geschäftsprozesse, Verbraucherverhalten und Trends zu gewinnen, um **fundierte Entscheidungen** zu treffen.

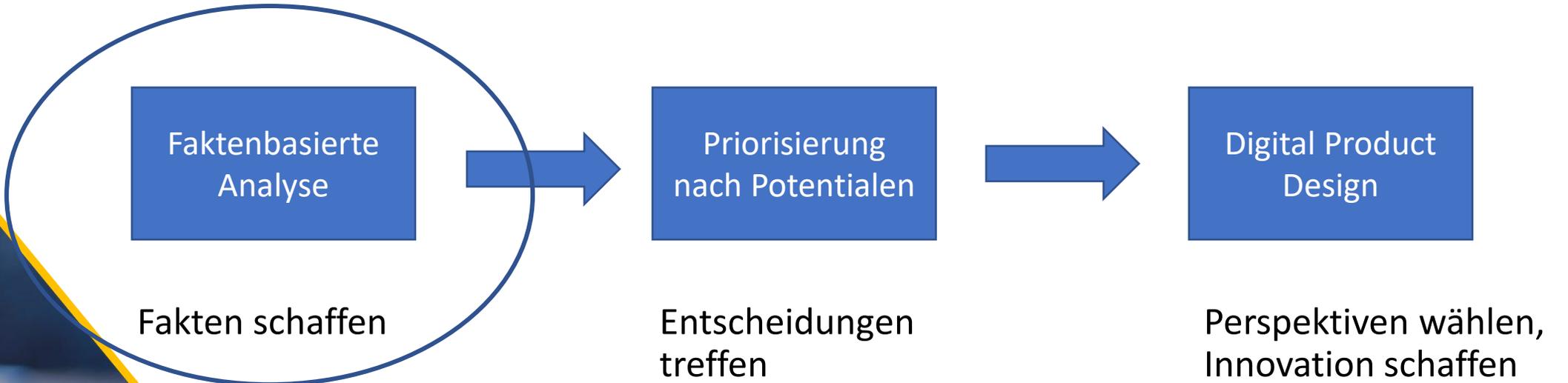
Erkenntnis

-> Erkennen und feststellen von Trends, Muster und Abweichungen, um die Brennpunkte in der Analyse treffsicher zu setzen.

Dies ist in der Voranalyse unumgänglich - um Fakten zu schaffen:

- Wo existieren tatsächlich Potentiale?
 - Wo entsteht der meiste Aufwand?
- Wohin legen wir der Fokus?

Was ist neu?



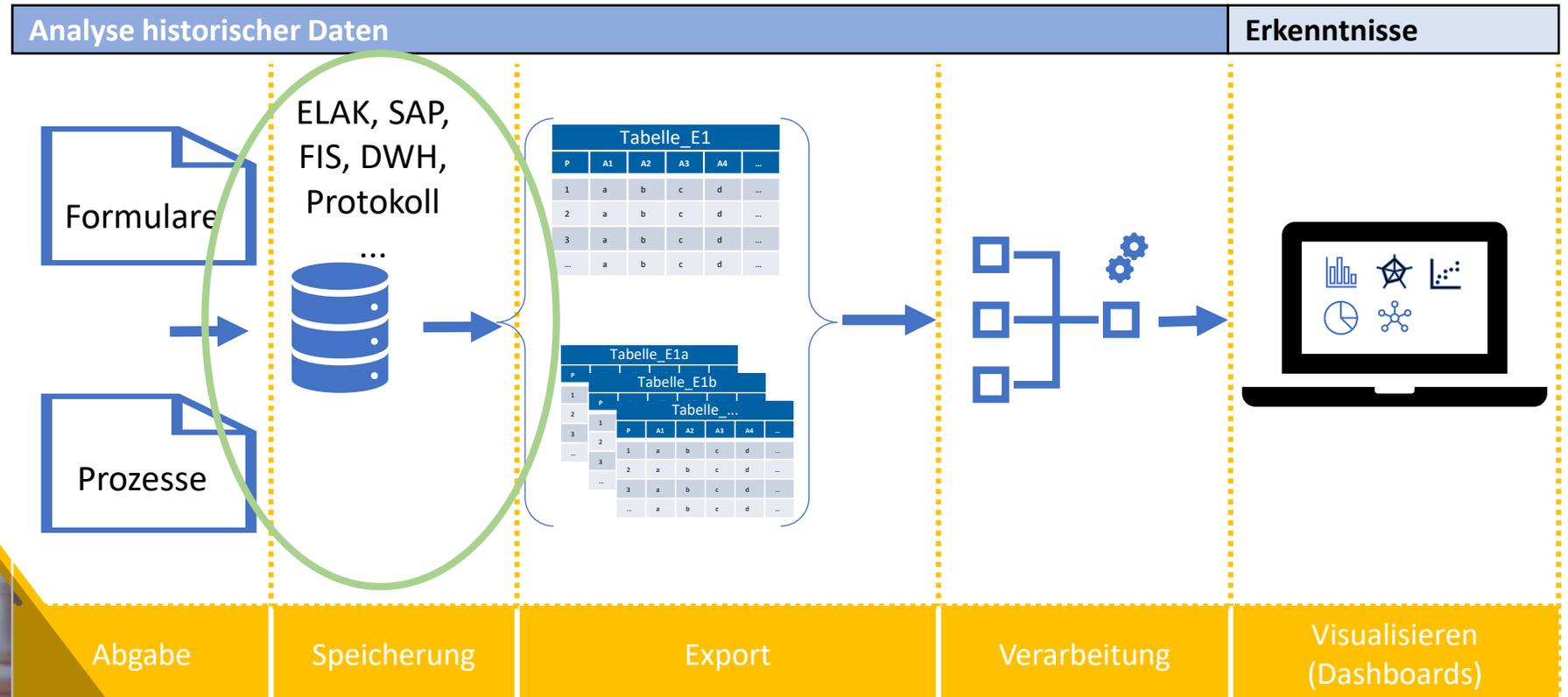
Nach dem Vorbild des T-Stich-Modells gemäß IREB*

Von der Breite gezielt in die Tiefe



* IREB – International Requirements Engineering Board

Grundlegende Vorgehensweise



→ **Bestehenden Datenschatz heben**

Praxisbeispiele

- **UseCase 1: Prozessdatencheck**
- **UseCase 2: Formularauswertung** von bestehenden Formularen.



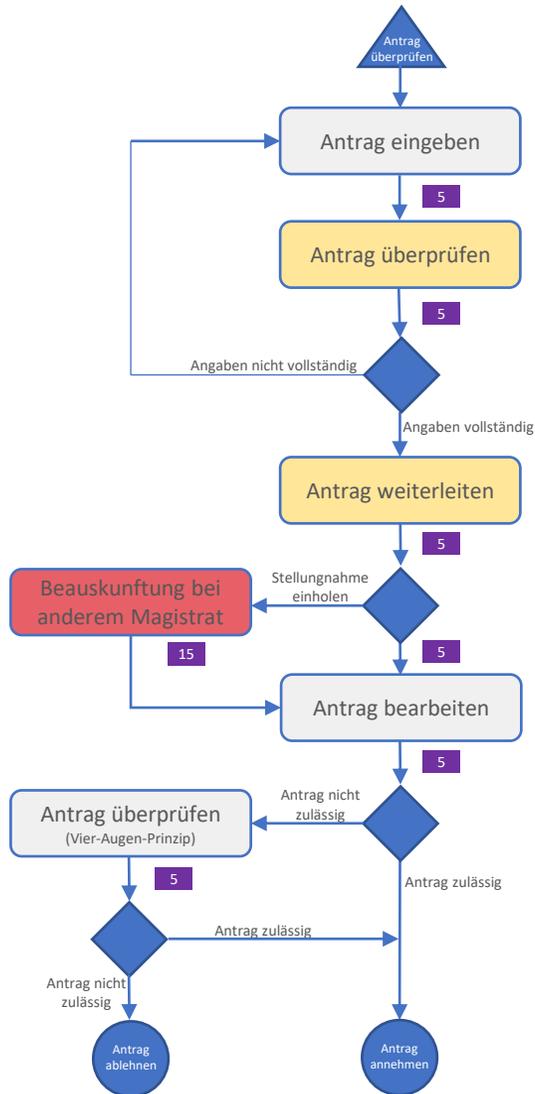


Use Case 1

Die faktenbasierte Prozessanalyse

- **Prozessdatencheck**
 - Wo liegen die größten Aufwände und Wartezeiten?
 - Wo liegen die größten Instabilitäten?
 - Wo gibt es Iterationen (wegen Fehlern oder fehlenden Daten)?
 - In welchen Fällen benötigt der Prozess Zusatzarbeiten?
 - Wo sind wir von anderen Organisationen abhängig?
- -> oftmals stoßen Formulare Prozesse an. Das bedeutet auch, dass Formularauswertungen wichtige Blickpunkte auf den Prozess offenbaren. Und Prozesse auch Auswirkungen auf Formulare haben.

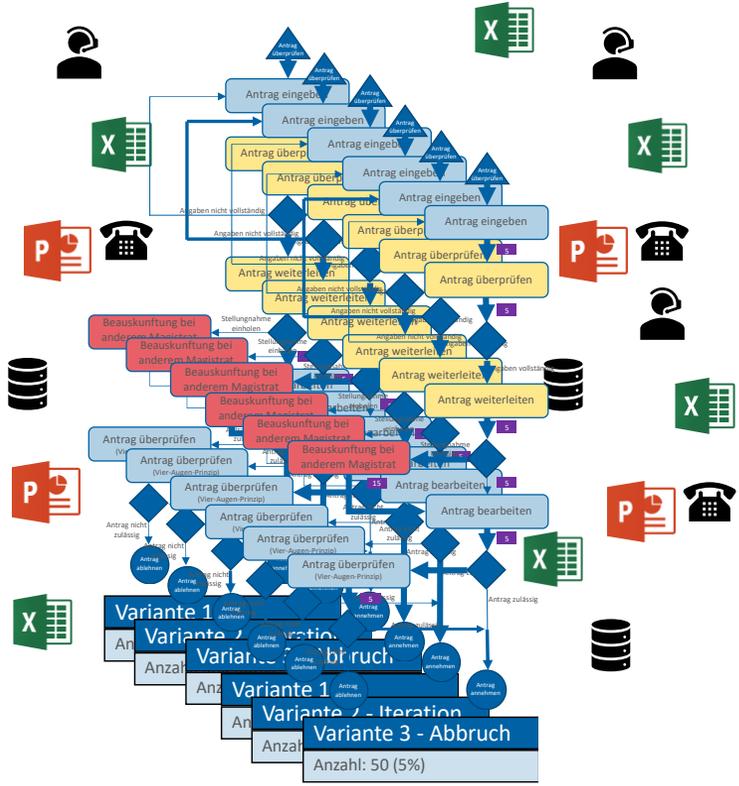
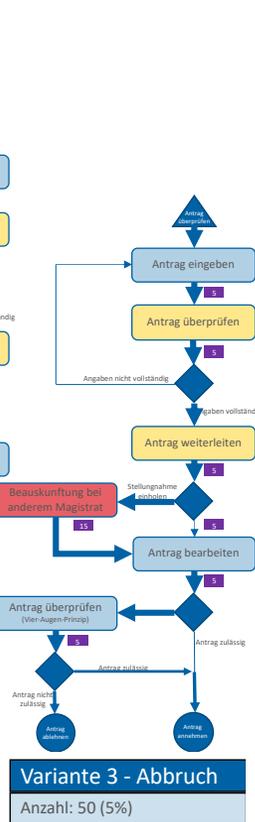
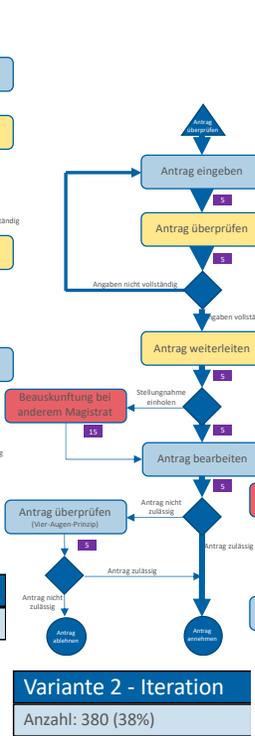
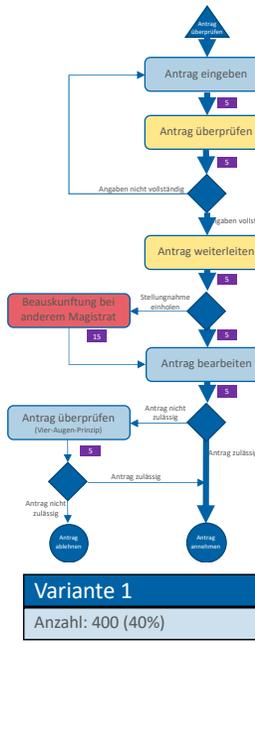
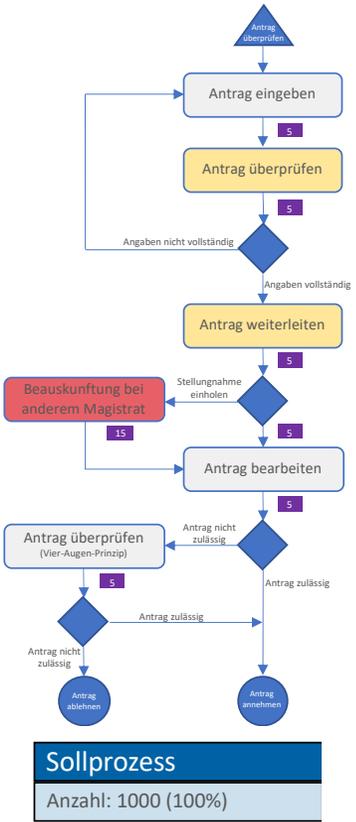
Prozesse Ausgangssituation



Prozessmodell und Legende

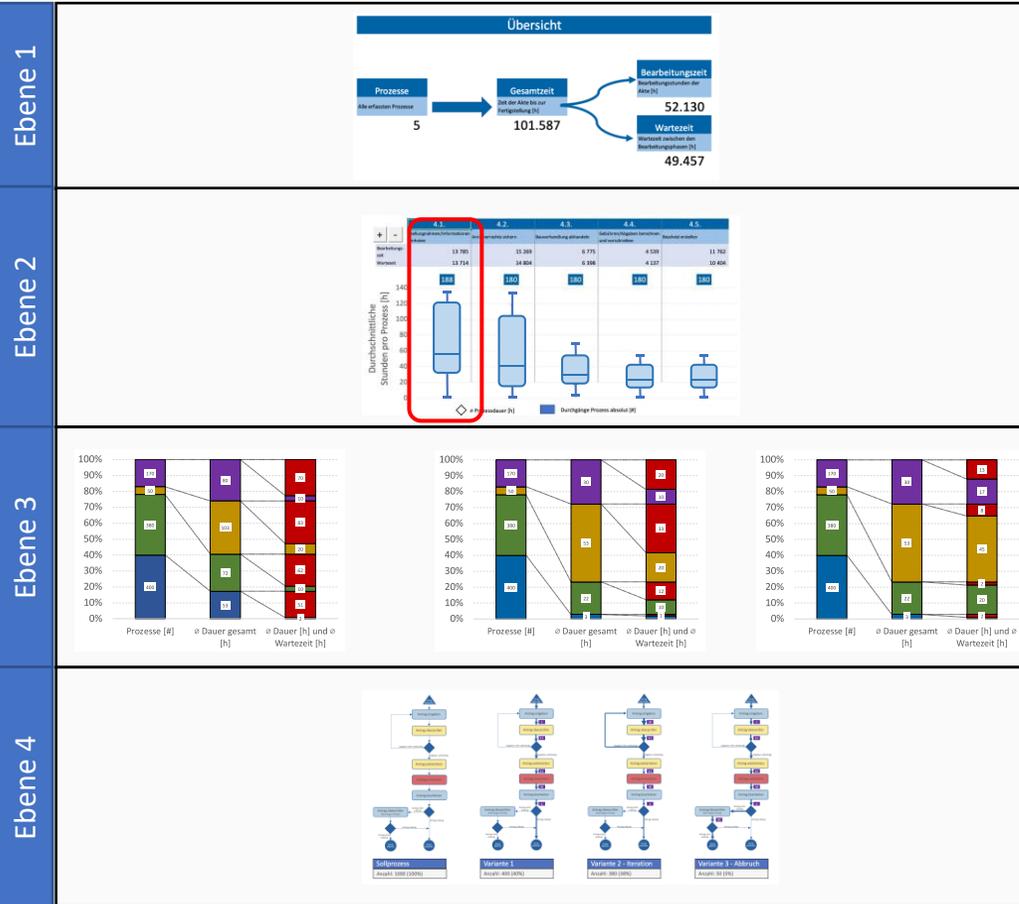
Prozess Symbole	Bedeutung
	Aktivität Manuelle Aktivität
	Aktivität Automatische Aktivität
	Aktivität Externe Aktivität (interne Wartezeit)
	Entscheidung
	Start
	Ende
	Pfeildicke beschreibt die Anzahl der Durchgänge (mehr Durchgänge → dickerer Pfeil)
	Median der benötigten Bearbeitungszeit [h]

Sollprozess, Varianten und Realität



Erkenntnisse im Dashboard

Visualisierung und Optimierung Prozesse

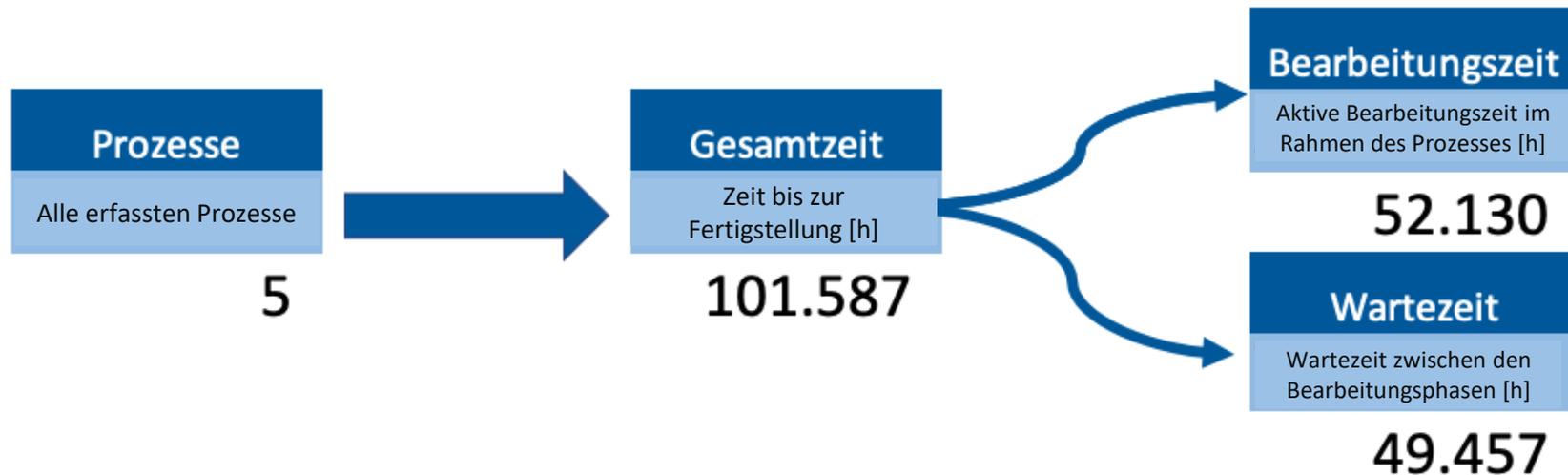


- **Ebene 1:** Übersicht aller zu analysierenden Prozesse
- **Ebene 2:** Instabile Prozesse finden
- **Ebene 3:** Prozessvarianten aufzeigen
- **Ebene 4:** Prozessschritte analysieren

Erkenntnisse im Dashboard, Ebene 1

Prozessübersicht: ZEITAUFWÄNDE, Organisation 1

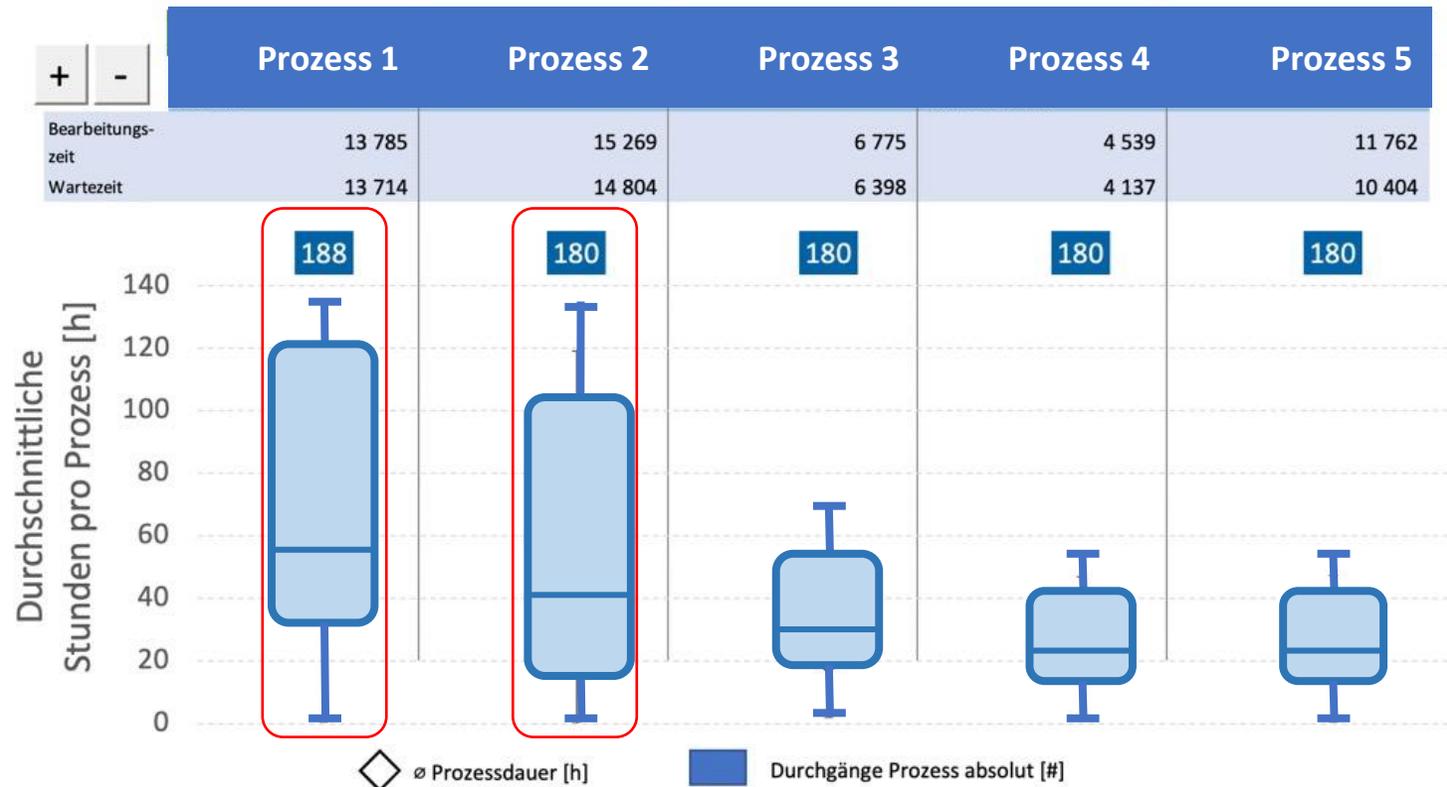
Übersicht



Sichtbarkeit aller aufgewendeter Stunden in einem definierten Zeitraum

Erkenntnisse im Dashboard, Ebene 2

Prozessübersicht: INSTABILE Prozesse, Organisation 1

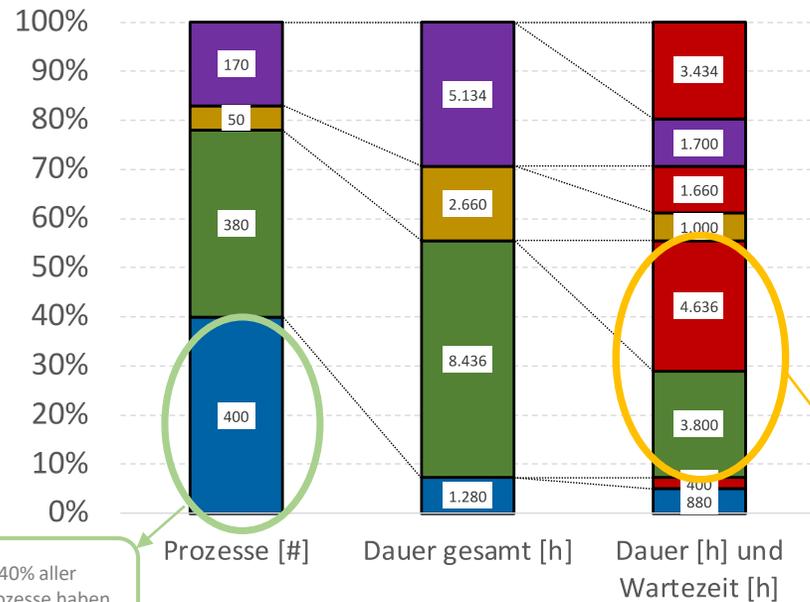


Identifizierung von instabilen Prozessen

Erkenntnisse im Dashboard, Ebene 3

Prozessübersicht: VARIANTEN, Organisation 1

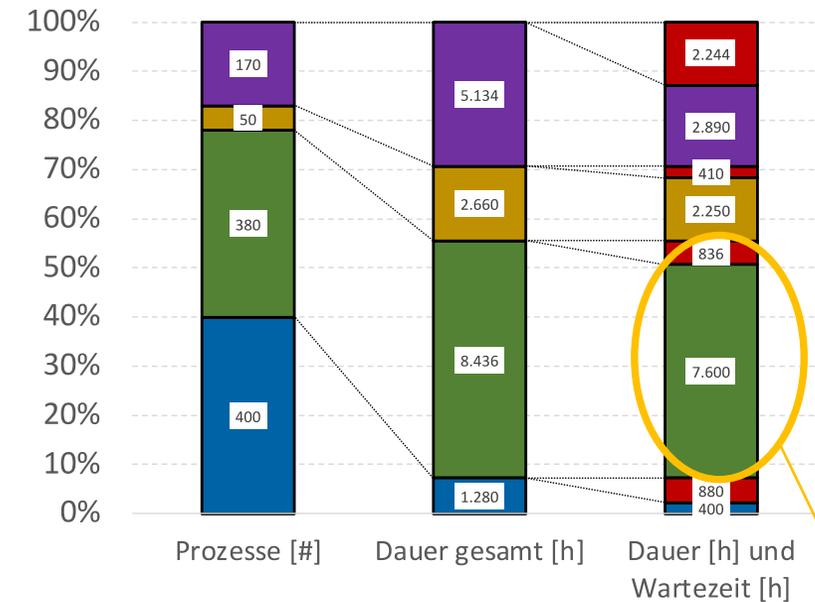
Use Case 1: Hohe Wartezeit



Guter Prozess. 40% aller durchgeführten Prozesse haben ca. 8% der Gesamtzeit benötigt

Vorsicht. Ca.55% der benötigten Gesamtzeit wird durch Wartezeit verbraucht
→ Deep Dive

Use Case 2: Hohe Dauer der Bearbeitungszeit

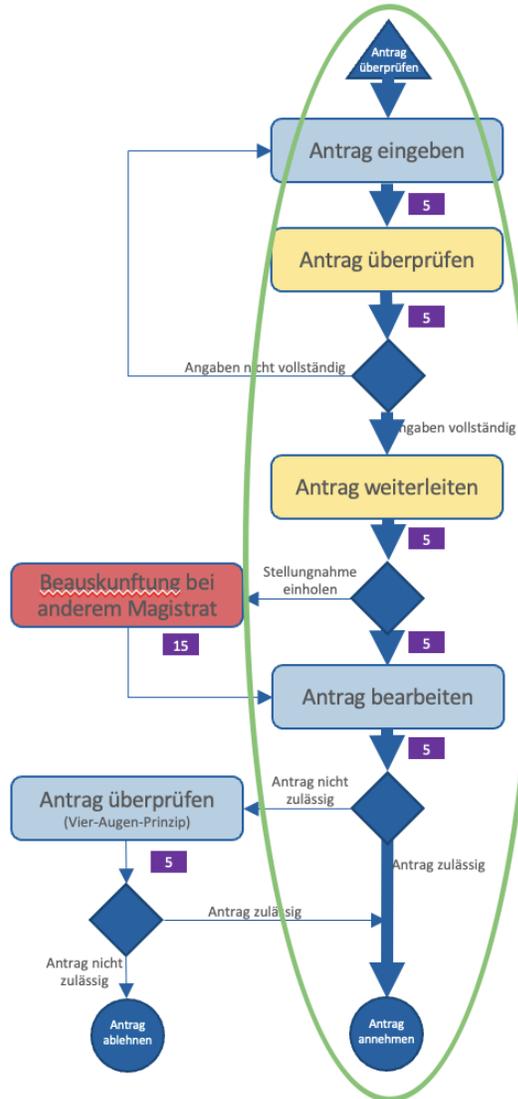


Vorsicht. Diese Prozessvariante benötigt sehr viel Arbeitszeit
→ Deep Dive

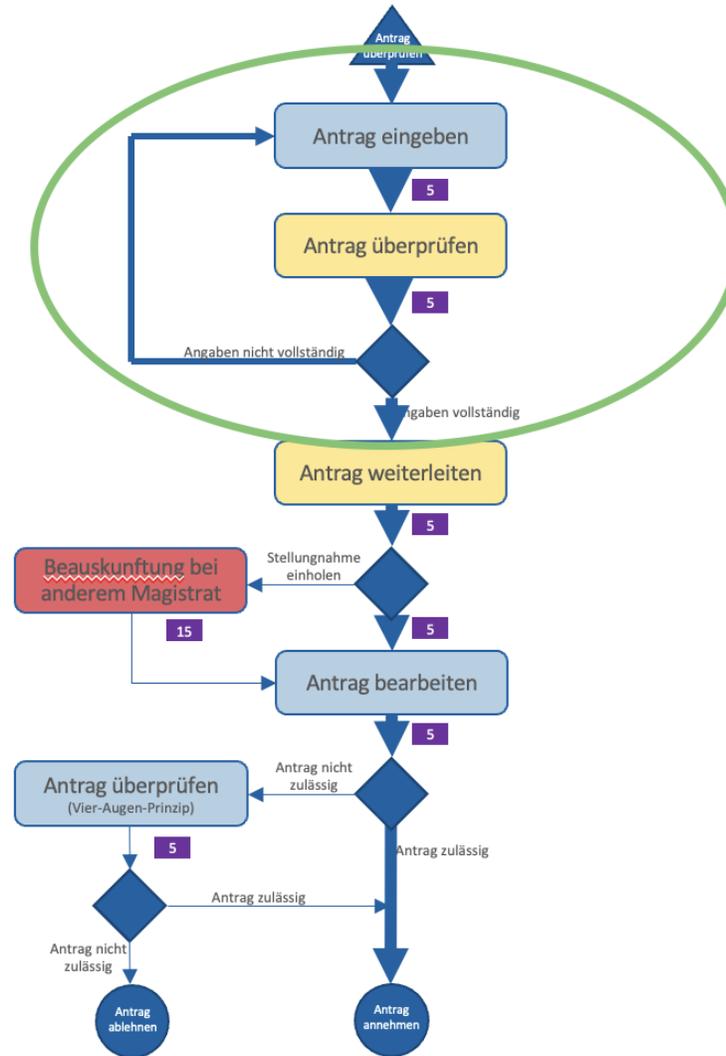
■ Variante 1 ■ Variante 2 - Iteration ■ Variante 3 - Abbruch ■ Rest ■ Dauer [h]; Wartezeit

Erkenntnisse im Dashboard, Ebene 4

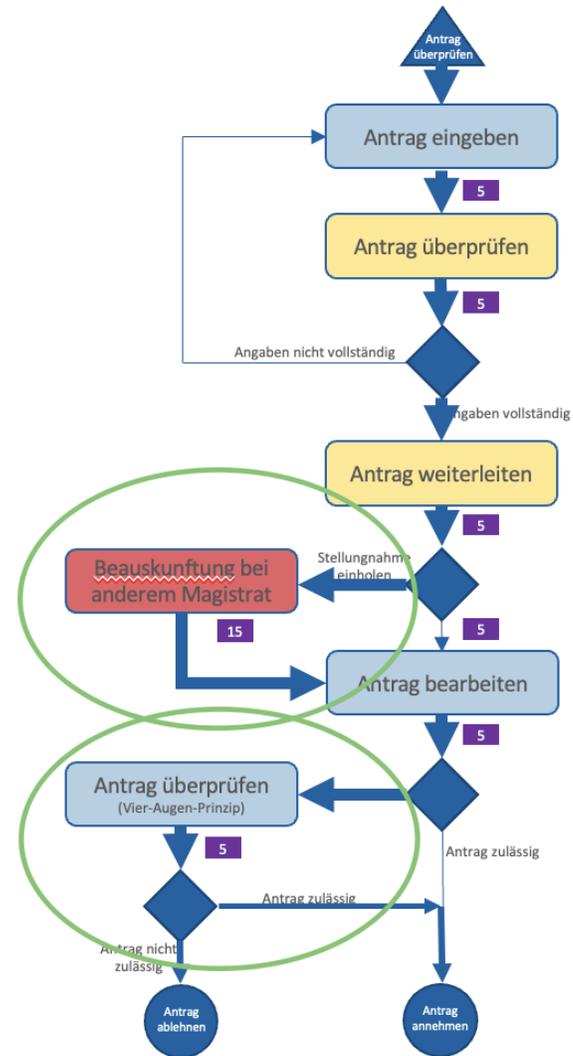
Optimal



Iteration

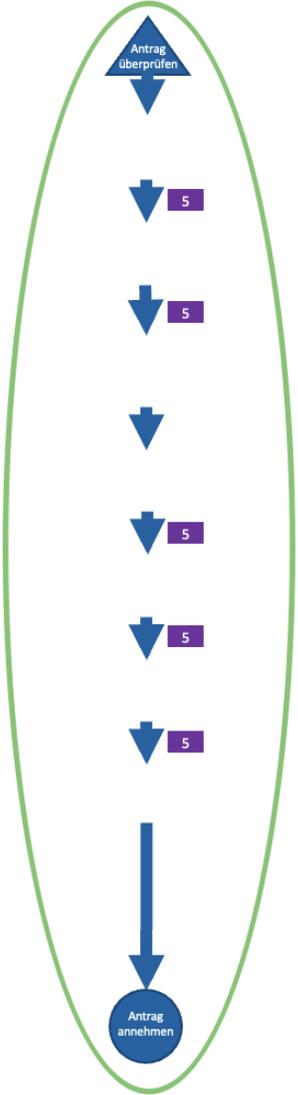


Zusatz

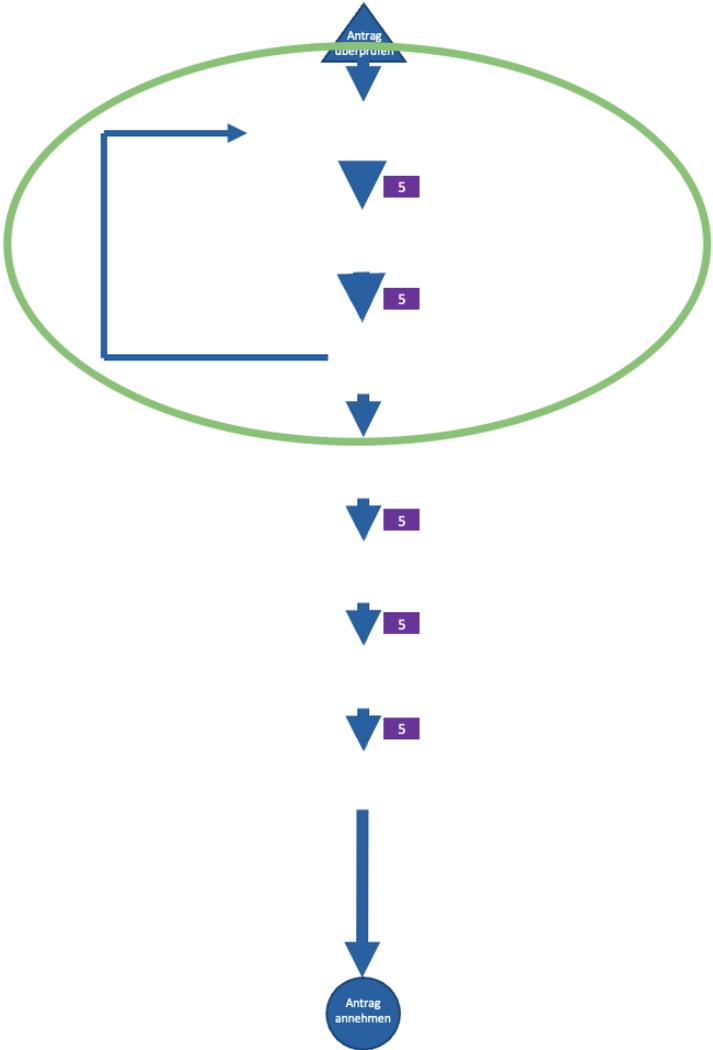


Erkenntnisse im Dashboard, Ebene 4

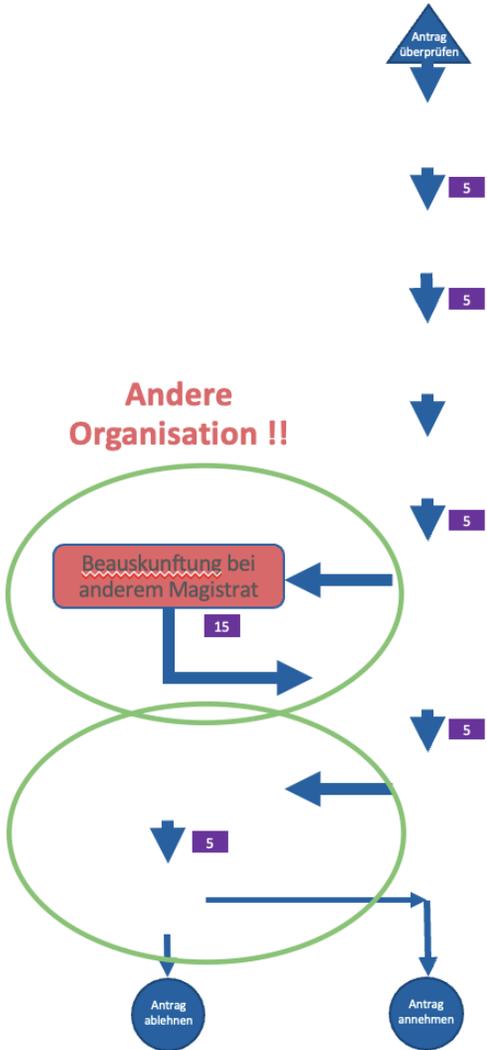
Optimal



Iteration



Zusatz





Use Case 2

Die faktenbasierte Formularanalyse

- **Formularauswertung** von bestehenden Formularen.
 - Welche Felder wurden in welchem Anwendungsfall befüllt?
 - Welche Art an Anliegen liegt am häufigsten vor?
 - Welche Daten werden nicht ausgefüllt und verursachen einen Rückmeldeprozess?
 - Wo liegen die Potentiale, um effizienter zu werden?

Ausgangssituation

Formulare in
Österreich

Google search

- Wien 830
- Linz 514
- Graz 205
- Bund 2.806 (oe.gv.at, USP, RIS)

Prozess
Antragsteller

Formular
finden

Formular
ausfüllen

Beilagen
beschaffen

Prüfen und
absenden

Prozess
Verwaltung

Antrag prüfen

Antrag
bearbeiten

Erkundigung
einholen

Bescheid
erstellen

→ Erkenntnis?

Typische Probleme im Ablauf

Prozess Antragsteller

- Lange Suche zum richtigen Formular
- Falsches Formular ausgewählt
- Falsch ausgefüllt
- Nicht verständliche Erklärung
- ...

Prozess Verwaltung

- Rückfragen und Nachforderungen beim Antragsteller
- Rückfragen bei anderen Organisationen
- Einhalten von Fristen
- ...

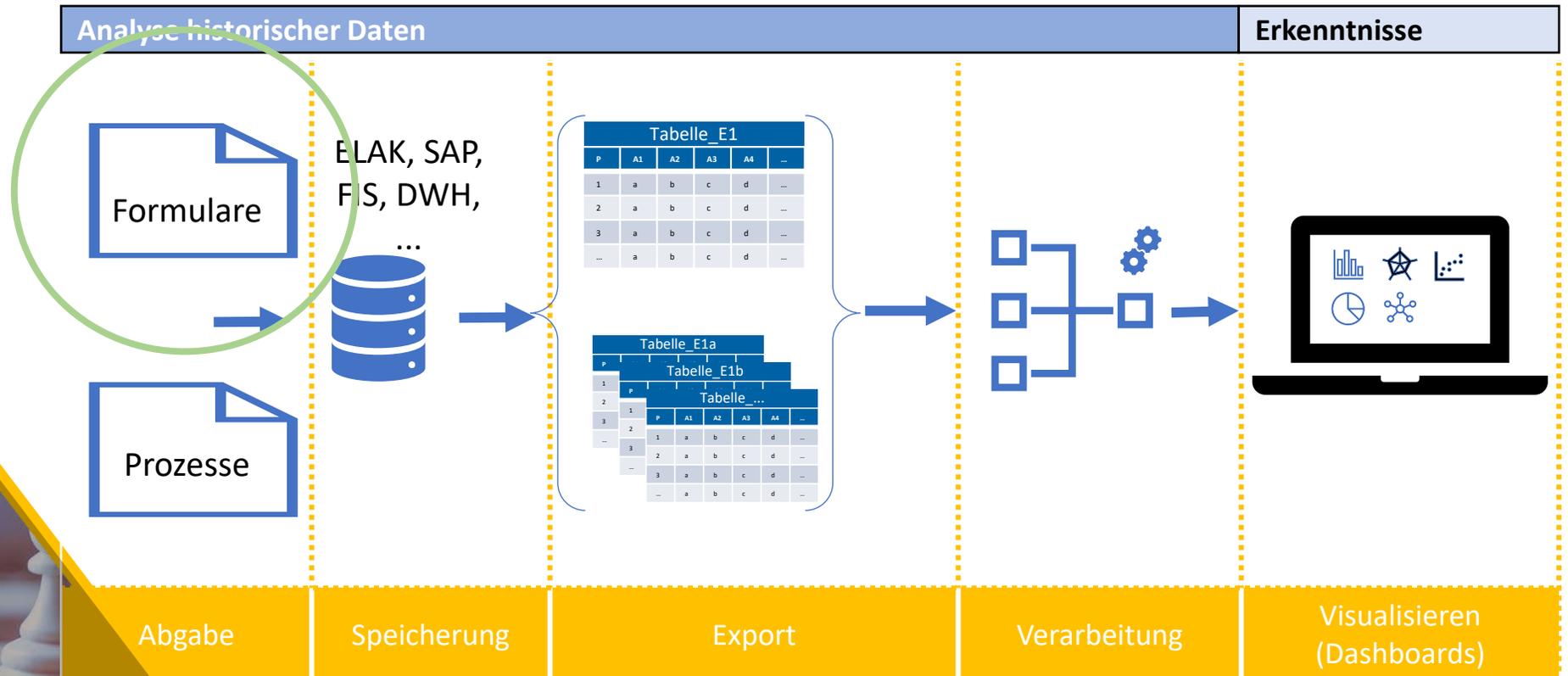


Gibt es hier einen Datenschatz den wir nutzen können?

Können wir Grundsätze der faktenbasierten Voranalyse anwenden?

→ JA. Denn jedes Formular wird elektronisch erfasst.

Grundlegende Vorgehensweise

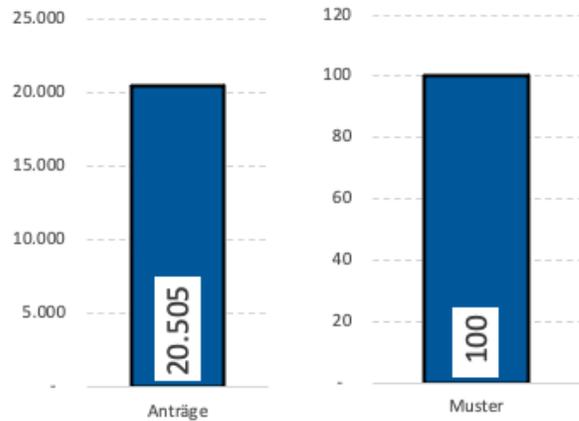


→ **Erinnern Sie sich?
Bestehenden Datenschatz heben!**

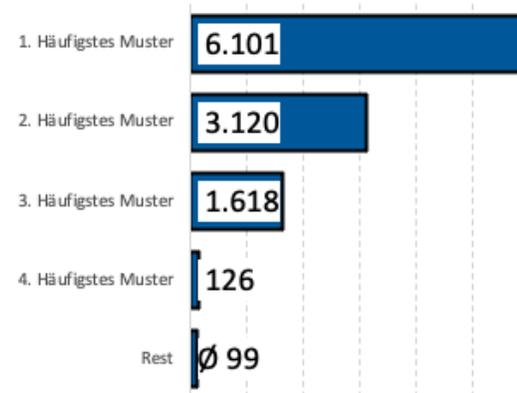
Vorgehensweise Formularanalyse

Anzahl der Anträge und die darin enthaltenen Ausfüllmuster

Aussage über die häufigsten Muster



Es wurden 20505 Anträge abgegeben, wobei 100 unterschiedliche Muster (Ausfüllvarianten der Anträge) in den abgegebenen Anträgen existieren.



Die häufigsten drei Muster findet man in 10839 Anträgen. Damit verteilen sich die restlichen 9666 Anträge auf 97 unterschiedliche Muster

Gesamtmenge ausgefüllt

Häufigste Muster



M1

M2

M3



Grobe Übersicht: Anzahl von Anträgen, unterschiedliche Ausfüllmuster und Abdeckung der häufigsten Muster

Ziele

- Reduktion der auszufüllenden Felder und damit Reduktion der Komplexität

→ Wir könnten jetzt meinen:

„Same procedure as with processes, James.“

Aber so einfach ist es nicht ...

Gesamtkontext in der Formularanalyse

Ergebnisse aus der Formularanalyse

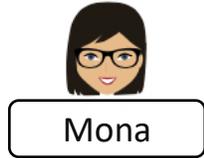
Herkömmlicher vertiefender Analyseprozess



Gesamtmenge der Formulare



Kernfragen zur Formularsuche erstellen.



Kernfragen zur Musterfindung erstellen.



Personarückschluss für personalisierte Sprache.



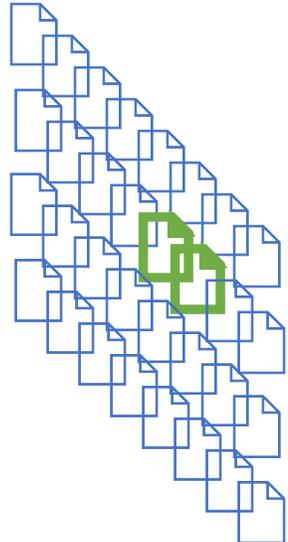
Reduzierte Fragenbäume erstellen

Häufigste Muster



M1 M2 M3

Formulare



Muster

M1
M2
M3

Personas



Fragenbäume



Zusätzlich Registerdaten nach Bürger-Anmeldung



Zusammenfassung

- **Allgemein**

Daten aus dem bestehenden Datenschatz dienen zur schnellen Voranalyse im Digital Product Design zum Fokussieren auf die wirklich wichtigen Hotspots.

- **Formularanalyse, Prozessdaten-Check**

Muster und Varianten dienen zum schnellen Aufzeigen der Problemfälle und sind Ausgangspunkt für vertiefende Analysebetrachtungen.

- **In Kombination**

Oftmals stoßen Formulare Prozesse an. Das bedeutet auch, dass Formularauswertungen wichtige Blickpunkte auf den Prozess offenbaren. Und Prozesse auch Auswirkungen auf Formulare haben.

One more thing!?



Unser Weiterbildungsangebot im Digital Product Design



Neuer Ausbildungslehrgang



20% Rabatt auf alle unsere Lehrgänge

Mission Statement IREB

Unsere Mission ist es, praxisorientierte Ausbildungskonzepte zu entwickeln und anzubieten, die das Mindset und die Werkzeuge für die erfolgreiche Entwicklung digitaler Lösungen liefern.

Unser Ansatz setzt dort an, wo Menschen digitale Lösungen gestalten.

GUTSCHEINCODE

ASCITB20

gültig bis 30.6.2023

<https://www.etc.at/aschauer-20th-birthday/>



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Sabine Bühn



Stefan Prokop

Jede Lösung beginnt mit einer Frage.