



FEHLER IN PROZESSEN

Wenn beim Modellieren von Geschäftsprozessen Fehler passieren, kann das fatale Folgen haben. Die Informatikerin Barbara Weber will genau solche Fehler verhindern.

Zugegeben, eine gute Idee, ein überzeugendes Produkt, die passende Dienstleistung sind immer die Basis des wirtschaftlichen Erfolges. Doch was nutzen Idee, Produkt und Dienstleistung, wenn's im Unternehmen nicht rund läuft, wenn Doppelgleisigkeiten Mehrarbeit verursachen, wenn Kommunikationsmängel zu Leerläufen führen. Insofern entscheiden heute im Wesentlichen effiziente Geschäftsprozesse über wirtschaftlichen Erfolg oder Misserfolg. Das Modellieren solcher Geschäftsprozesse hat in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung gewonnen, problematisch wird es allerdings, wenn beim Modellieren Fehler passieren, vor allem, wenn die Prozessmodelle zur Automatisierung von Geschäftsprozessen eingesetzt werden bzw. als Ausgangsphase für die Softwareentwicklung dienen. Diesen „Prozess der Prozessmodellierung“ hat Barbara Weber und ihr Team vom Institut für Informatik zu ihrem Forschungsobjekt auserkoren. So hat sie sich mit dem FWF-Projekt Nautilus das Ziel gesetzt, den Ablauf der Prozessmodellentwicklung mittels neuartiger Methoden zur Beobachtung und Analyse systematisch zu untersuchen. „Einerseits haben wir das Modellieren mitgeloggt, können uns daher den Verlauf genau anschauen bzw. ihn nachspielen. Mit diesen Logs sowie bestimmten Mining-Techniken versuchen wir Gemeinsamkeiten bzw. verschiedene Vorgehensweisen he-

rauszultern. Andererseits arbeiten wir in Kooperation mit dem Institut für Psychologie auch mit Eye-Tracking, um festzustellen, wohin der Modellierer während des Modellierens schaut, und mit Think-Aloud-Techniken, um quasi zu hören, was sich der Modellierer denkt“, beschreibt Weber die Forschungsarbeit.

FEHLERMUSTER FINDEN

Im Lauf des Projekts wurden viele Erkenntnisse gesammelt, die ab Jänner in das – ebenfalls vom FWF geförderte – Projekt ModErAre fließen sollen. Weber: „Hier wollen wir typische Fehlermuster beim Modellieren identifizieren: Wie hat sich der Fehler aufgebaut, wann tritt er auf, wann wird er bemerkt, wie wird er behoben. Ziel ist es, die Ergebnisse in ein Modellierungstool zu packen, das erstens verhindert, dass Fehler gemacht werden, und

zweitens – wenn ein Fehler passiert – den Zeitabstand, bis der Fehler bemerkt und behoben wird, verringert. Das soll aber keine Software werden, die dem Modellierer vorschreibt, wie er zu arbeiten hat, sondern eine intelligente Benutzerunterstützung. Denn eines haben wir gelernt: Es gibt viele gute Vorgehensweisen, einen Geschäftsprozess zu modellieren.“ So wie es viele gute Ideen, Produkte und Dienstleistungen gibt, um wirtschaftlichen Erfolg zu erzielen. *ah*

ZUR PERSON

Barbara Weber (*1977) studierte an der Universität Innsbruck Betriebswirtschaftslehre und promovierte 2003. Seit 2004 arbeitet Weber am Institut für Informatik der Universität Innsbruck und leitet hier im Arbeitsbereich Quality Engineering einen eigenen Forschungsbereich zur flexiblen IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen und Arbeitsabläufen. Im Jahr 2009 habilitierte sie als erste Frau auf der Innsbrucker Informatik, seit 2011 ist sie Assoziierte Professorin am Institut.