

## Anwendungsentwicklungsprozess bei der Swiss Life Deutschland mit Enterprise Wiki Confluence

Arbeitskreis Requirements der Regionalgruppe München der Gesellschaft für Informatik  
21. März 2011

Christian Roßik, Abteilungsleiter IT, Swiss Life Deutschland

### Agenda

- **AE-Prozess in der ‚alten Welt‘**
- Projekt ‚AE-Prozess 2.0‘
- AE-Prozess in der ‚neuen Welt‘
- Ausblick/ Potenzial

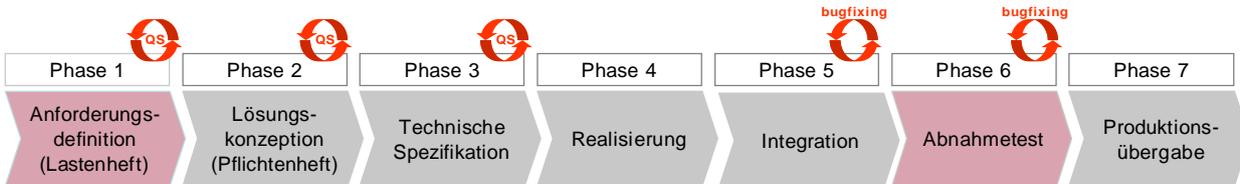
# AE-Prozess: Wahrnehmung



- Unflexibel, starr
- Formalismus
- Aufwandsverschwendung
- Projektbremse
- Nicht parallelisierbar
- Nicht modularisierbar
- „Agil“ ist besser



- Standard
- Dokumentation
- Compliance
- Controlling
- Höhere Qualität
- Niedrigere Durchlaufzeit
- Niedrigere Kosten



verantwortlich: ■ Business ■ IT

# AE-Prozess: Dokumentation

„Wo finde ich die Konzeption zur KEST-Berechnung nach Novation für Verträge nach altem Steuerrecht?“



CD? Verzeichnis?  
Projektname?  
Projektnummer? PL?  
Autor? Konzeptname?



## AE-Prozess: Workflow/ Status/ Versionierung

- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.0.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.1.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.1.doc.pdf
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.1\_Korrekturen.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.1\_Korrekturen2.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.2a.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.3\_vorQS.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.2\_vorQSANmerkungen\_Meier.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.3\_inQS.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.3\_inQS.doc.pdf
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.3\_aktuelleVersion.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_V1.3\_nachQS.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_final.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_final\_mitÄnderungen.doc
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_final2.pdf
- ILF\_Pflichtenheft\_Zuzahlung\_final\_ÄnderungenHuber.doc
- PH\_Zuz\_Konzeption\_Kap4.1\_Auszug\_V0.2.doc

PH in Bearbeitung?

PH Freigabe zur QS?

PH abgenommen?

## Agenda



- AE-Prozess in der ‚alten Welt‘
- **Projekt ‚AE-Prozess 2.0‘**
- AE-Prozess in der ‚neuen Welt‘
- Ausblick/ Potenzial

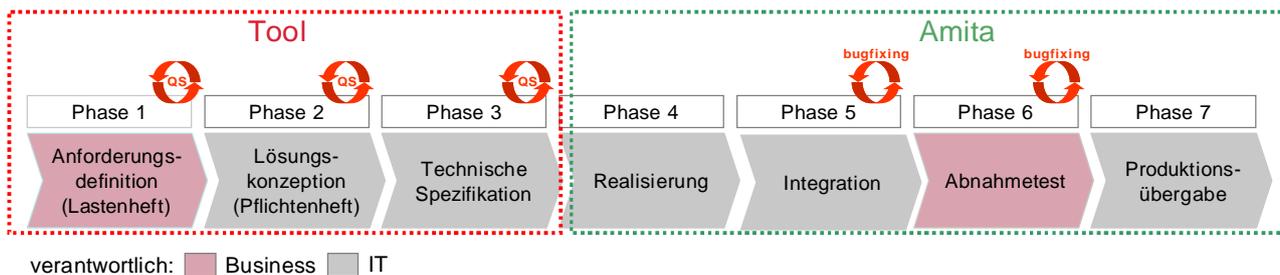


## Projektauftrag

- Untersuchung des AEP gemäß Lean-Management-Ansatz
- Erarbeitung von Optimierungsmaßnahmen

Ziele:

- Optimierung des bestehenden, guten Prozesses
- Schlankere Abläufe
- Erhöhung der Qualität
- Konsequente Standardisierung über alle Bereiche/ Systeme
- Tool-Unterstützung



AK-REQ 21.03.2011/ Christian Roßik, Swiss Life Deutschland

7



## Maßnahmen

### Ausgangslage

- Die Bearbeitung der bisherigen Templates in Word war umständlich und aufwändig
- Organisatorischer Workflow durch AE-Prozessbeschreibungen in Word
- Business-Geschäftsprozesse nahezu in jedem Projekt neu beschrieben
- Uneinheitliche Begriffe und Abkürzungen
- Qualitätssicherungsprozess zu aufwändig
- Parallelisierungsmöglichkeiten im AEP bisher nicht optimal genutzt
- Undurchdringliche Strukturen in den Projektordnern

### Neu im AE-Prozess

- Flexible Bearbeitungsmöglichkeiten durch den Einsatz eines Wiki-Tools
- Technisch unterstützter Workflow im Wiki-Tool
- Aufbau der Prozessbibliothek: Basisstruktur steht zur Verfügung
- Einführung zentrales AEP-Glossar: Initialbefüllung vorhanden
- Verschlinkter QS-Prozess mit parallelen Bearbeitungsmöglichkeiten
- Zeitersparnis durch modularisiertes Vorgehensmodell im Wiki-Tool
- AEP-Stream-Vorlage für Projekte verbindlich eingeführt



# Tool-Auswahl/ Funktionelle Anforderungen

Fragebogen - Funktionelle Anforderungen		Inland - Codebeamer	Atlassian - Confluence/Jira
Nein	Frage	ja / nein	ja / nein
	<b>Produktentwicklungs-Prozess</b>		
	<b>Anwendungsentwicklungs-Prozess</b>		
AEP1	Berechtigungsprofile (Rollen) freidefinierbar	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Berechtigungsabhängiges Phasen-/Statusmodell	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Berechtigungsabhängiges Editieren der Text-Artefakte (auch einzelner Abschnitte oder Gliederungselemente)	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Struktur der Texte als fixe Vorgabe	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Editierbarkeit der Text-Information gemäß oder über MS-Office (Tabellen, Grafiken, Formattierung etc.)	ja, ready to use	ja, ready to use
	Paralleles Editieren der selben Texte durch mehrere Benutzer mit techn. Unterstützung	ja, ready to use	ja, ready to use
	Emailversand automatisch	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Artefakte oder Textinformationen kopieren/duplizieren	ja, ready to use	ja, ready to use
	Sammel-Änderungen möglich	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Oberfläche gemäß SLD-Konzept und CD anpassbar	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Nicht benutzte Features fix ausblenden	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Import von Excel, Word, pdf, ARIS, Enterprise Architect etc.	ja, erfordert Entwicklung	ja, erfordert Entwicklung
	Export nach Excel, Word, pdf, ARIS, Enterprise Architect etc.	ja, erfordert Entwicklung	ja, erfordert Entwicklung
	Mehrere modulare Textinformationen zu einem Artefakt kombinierbar und exportierbar (zB Lastenheft oder Pflichtenheft)	ja, ready to use	ja, ready to use
	Integration von Modellierungen UML etc. (NB.: Einbinden von *.jpeg problemlos)	ja, erfordert Entwicklung	ja, erfordert Entwicklung
	Vollständiges Historienjournal über alle Transaktionen mit Änderungshinweisen im Text	ja, ready to use	ja, ready to use
	Flexibler Einstieg (Projekt, Schlagwort, Status, Dok-ID, Phase...)	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Flexible Suche (Projekt, Schlagwort, Status, Dok-ID, Phase...)	ja, ready to use	ja, ready to use
	Kennzeichnung an den Artefakten (flags o.ä.)	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	automatisierte Statistiken, Auswertungen und Überblicksdarstellungen	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	benutzerdefinierte Statistiken, Auswertungen und Überblicksdarstellungen	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	Verlinkung auf andere Datenbanken/Verzeichnisse außerhalb Tool (z.B. Geschäftsprozessbibliothek, Glossar - einfache Links problemlos)	ja, erfordert Entwicklung	ja, erfordert Entwicklung
	Verschlagwortung von Textpassagen/Informationen (siehe Suchfunktion)	ja, ready to use	ja, ready to use
	Projektmanagement funktionalitäten (wie z.B. Aufwandscontrolling, Timetracking, Risikocontrolling)	ja, customizing notwendig	ja, customizing notwendig
	<b>Auftragsmanagement IT</b>		
	<b>Testfallmanagement FB</b>		
	<b>Masterplan-Prozess</b>		
	<b>Allgemeine Anforderungen</b>		
	Lizenz einmalig	20 named Licences: 15.000 € 10 floating Licences: 24.000 € Enterprise-Licence lohnt sich ab 300 Stück	Confluence 100 St.: 1.600 € Jira 50 St.: 1.600 €
	Lizenz laufend/a	Jährlich 20% der Lizenzgebühr für Wartung: 7.800 € ca. 100.000 € Intern: 6.500 € p. a.	Confluence 100 St.: 800 € p. a. Jira 50 St.: 800 € p. a.
	Customizing-Aufwand einmalig		
	Wartung/Anpassung laufend/a		
	Einsatzhäufigkeit, bewahrt?		
	Wartung/Konfiguration durch SLD-Admin (IT) intern möglich?	ja	ja
	Revisionsicherheit	ja	ja



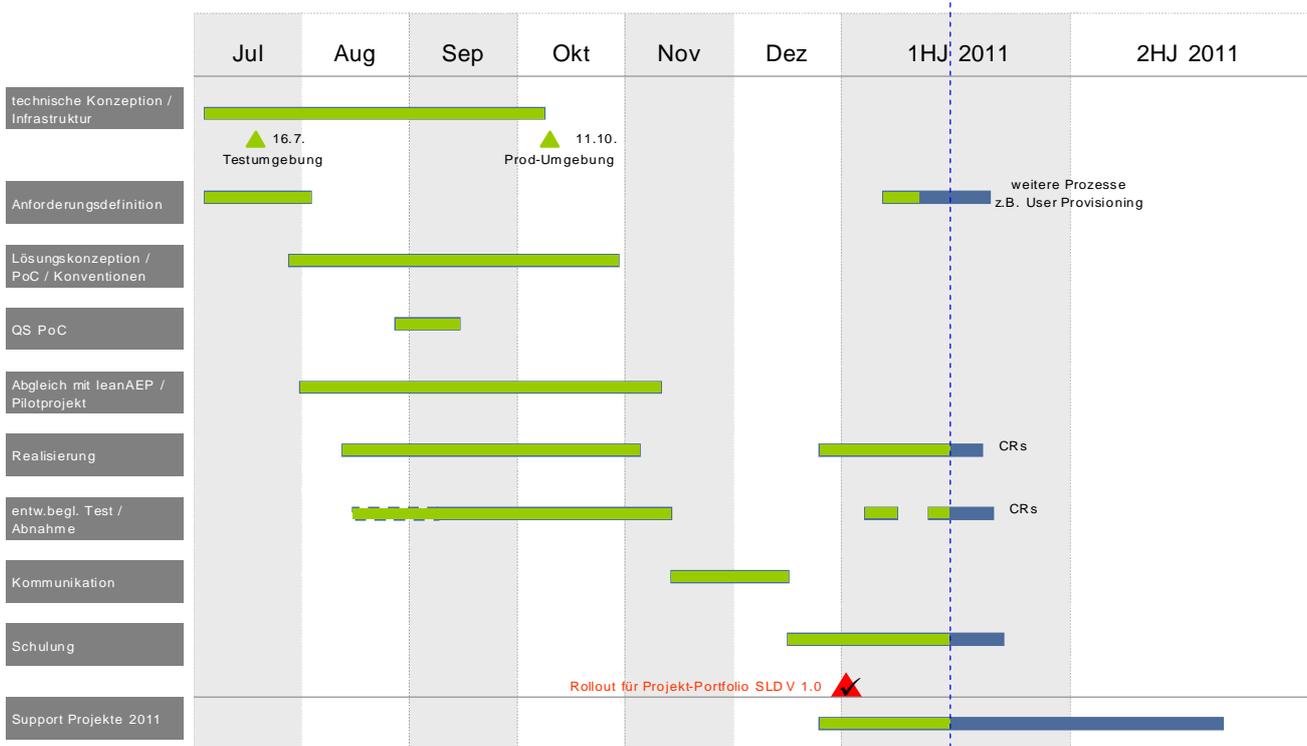
# Tool-Auswahl/ Technische Anforderungen

Name des Anbieters	inland	atlassian
Name der Lösung	Codebeamer	Confluence/JIRA

Fragebogen Q.3 - Technische Anforderungen			
Nein	Frage	Antwort	Antwort
	<b>Q.3.1 IT-Architektur und Technologie</b>		
	<b>Q.3.2 IT-Infrastruktur</b>		
Q.3.2.1	Welches sind die unterstützten Deployment-Plattformen für Ihre Lösung? Bitte ordnen Sie nach Präferenz: - Hardware und Betriebssysteme - Datenbanken - Middleware und/oder Anwendungsserver	Linux/Unix: Tomcat 5.5; Oracle 9,10g	Linux/Solaris: Tomcat 5.5-6.0; Oracle 10g
Q.3.2.2	Machen Sie nähere Angaben zu der Entwicklungsumgebung und den Tools, die Sie zur Ausweitung und Anpassung Ihrer Lösung verwenden.	nicht relevant	nicht relevant
Q.3.2.3	Welches HW-Modell und welche Kapazität (MIPS) wird empfohlen, um das hier angenommene Geschäftsmodell zu unterstützen? Welche Speicherkapazität wird benötigt, um die oben genannten Geschäftsvolumina zu unterstützen? Welche Speicherkapazität wird benötigt, um Entwicklung und Test zu unterstützen? Geben Sie eine grafische Darstellung der Infrastrukturkomponenten.	Standard-/ minimum system requirements: 2 GB RAM memory 10 GB root partition for the system 1 GB standard swap partition 2 GB additional swap partition 100 GB data storage partition  (verteilte Serverplattform ab mittlerer Nutzung)	minimum 2 CPUs; 2G RAM  (verteilte Plattform ab mittlerer Nutzung)
Q.3.2.4	Wie viele Installationen Ihrer Lösung bestehen auf den verschiedenen Plattformen (z. B. Windows, Unix, Host)?	> 1000	> 1000
Q.3.2.5	Wie wird die Lösung skaliert? (z. B. wenn die Zahl der Endnutzer um den Faktor 2 steigt)?	Clustering	Clustering
	<b>Q.3.3 IT-Betrieb</b>		
	<b>Q.3.4 IT-Sicherheit</b>		
	<b>Q.3.5 Integration</b>		
	<b>Q.3.6 Migration von Daten /Portfolios</b>		



# Projektplan – Umsetzung mit Confluence



## Aufwand

Lizenzkosten für 500 User:

- Confluence Lizenz: \$ 4.000 (lfd. pro Jahr: \$ 2.000)
- ad-hoc-workflow-plugin: \$ 1.500 (lfd. pro Jahr: \$ 750)

Projektaufwand: ~100 PT

(davon größter Teil initial auch für andere Themen/Prozesse)



## Risiken / Lösungen

- Mitbestimmung der Gremien ⇒ Abschalten kritischer Funktionalitäten
  - recently updated Macros
  - Nachverfolgung von Änderungen eines Anwenders
  - Überwachen von Bereichen
  - DB-Auswertungen
  - RSS Feed Builder
  - ...
- Unternehmenskultur ⇒ Kommunikation, Schulungen, Vorteile aufzeigen
- Wildwuchs ⇒ Spielregeln, online-Hilfe, Kommunikation

## Erfolgsfaktoren

- Gute Zusammenarbeit im kleinen Projektteam (2x2, 2 Prozesse)
- kurze Entscheidungswege
- so wenig technische Restriktionen wie möglich
- Prototyping
- Anwender-zentrierte und Anwender-getriebene Vorgehensweise mit Usability-Tests
- Pilotprojekt
- Kommunikation
- Schulungen

The screenshot shows the IntraNet portal with a search bar and navigation menu. The main content area displays a news article titled "PE- und AE-Prozess: Innovation durch Confluence". The article discusses the implementation of Confluence at Swiss Life, highlighting its benefits for communication, documentation, and knowledge management. It mentions that the implementation was successful and that further training is planned.

**PE- und AE-Prozess: Innovation durch Confluence**

Alles steht im Zeichen von *Prozessverbesserungen, Effizienzsteigerungen und Lean Management*. Vor diesem Hintergrund haben wir in gemeinschaftlicher Projektarbeit den Produktentwicklungsprozess und den Anwendungsentwicklungsprozess - zwei wichtige Prozesse von Swiss Life - auf Verbesserungspotenziale untersucht.

**Das Ergebnis:** → die Einführung von Confluence bei Swiss Life.

Das *Enterprise Wiki für Kommunikation, Dokumentation und Wissensmanagement* bietet optimale Unterstützung der Anwender für den Produktentwicklungsprozess und den Anwendungsentwicklungsprozess.

Confluence bietet eine virtuelle Projektfläche und damit zahlreiche Vorteile, die uns das Leben künftig erleichtern:

- Single Point of Information (strukturiert, auffindbar, aktuell)
- automatisierte Historisierung und revisionsichere Ablage
- gleichzeitiges Editieren mit Änderungsnachweis
- übersichtlicher QS-Prozess ohne Medienbrüche (Word vs. Excel)
- Vergabe von Rollen und Rechten
- geführter Standard-Workflow für PE- und AE-Prozess
- mögliche Unterstützung weiterer Prozesse
- Wissensmanagement (z.B. Geschäftsprozess-Bibliothek, Glossar)

Die Erfahrungen einiger Pilotprojekte sind Ende letzten Jahres bereits in die Confluence-Umsetzung und in die Schulungen eingeflossen.

Um allen weiteren beteiligten Kolleginnen und Kollegen den Einstieg in die neue Confluence-Welt zu erleichtern, bieten wir in den nächsten Wochen weitere Schulungen an.

Die Schulungen finden jeweils im **IT-Schulungsraum, 1. OG, Gebäudeteil B** statt:

**Dienstag, den 18.01., den 25.01., den 01.02. und den 08.02.2011**  
von 15.30 Uhr bis 17.30 Uhr sowie

**Donnerstag, den 20.01. und den 10.02.2011**  
von 9.00 Uhr bis 11.00 Uhr.

Zur Schulung anmelden können Sie sich via Mail bei [Christoph Klaus](#).

*Freuen Sie sich mit uns auf die neuen Möglichkeiten, die Confluence bietet!*

**Autoren:**  
Belinda Bühner und Wolfgang Hiemer, PM-PK, für den Produktentwicklungsprozess  
Christoph Klaus und Christian Roßik, IT-BA, für den Anwendungsentwicklungsprozess

[11.01.2011, IntraNet-Redaktion, DM]

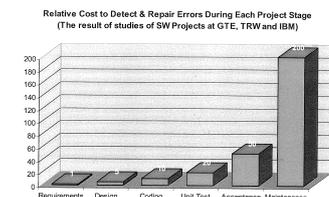


# Usability Tests

- Heterogene Testanwender (Alter, Technik-Kenntnisse, ...)
- Prototypen der Anwendung
- Testanwender bekommen Aufgaben gestellt
- Testanwender denken laut beim Lösen der Aufgaben
- Fragen, Probleme werden vom Beobachter notiert
- Zeit pro Test mit einem Testanwender: 30 Minuten
- 5 Testanwender reichen, um 90% der Probleme zu finden
- Usability Test möglichst früh in der Entwicklung einsetzen
- Kostenersparnis, weil Probleme frühzeitig erkannt werden

Bestes Buch dazu: Steve Krug „Don't make me think!“

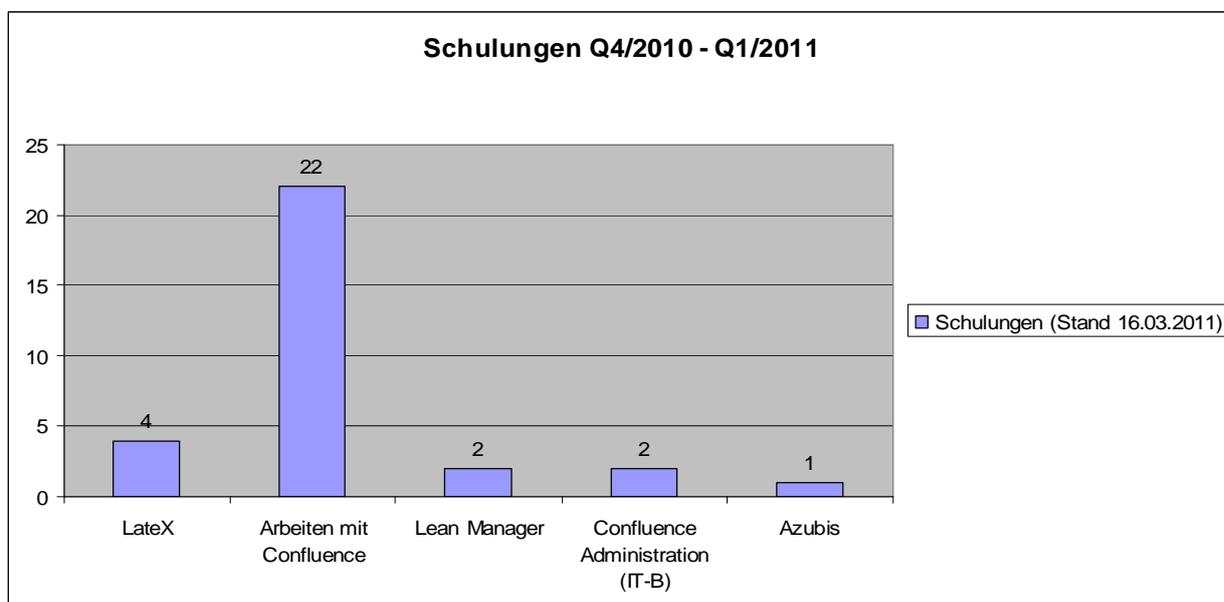
Requirements Engineering (RE) as Success-Critical Workflow



## Projekt ‚AE-Prozess 2.0‘



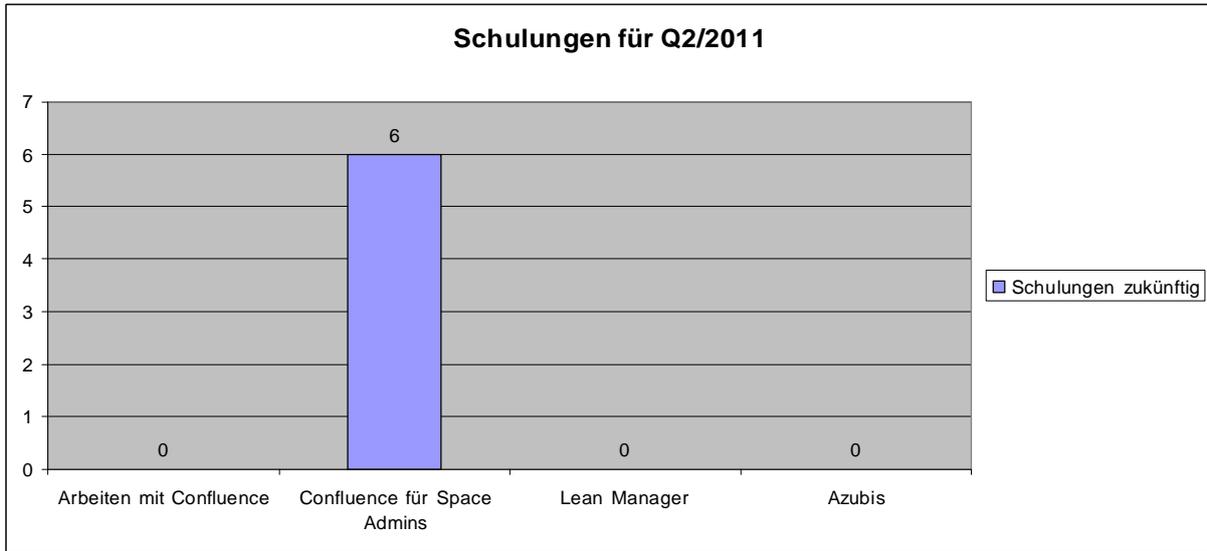
# Confluence-Schulungen



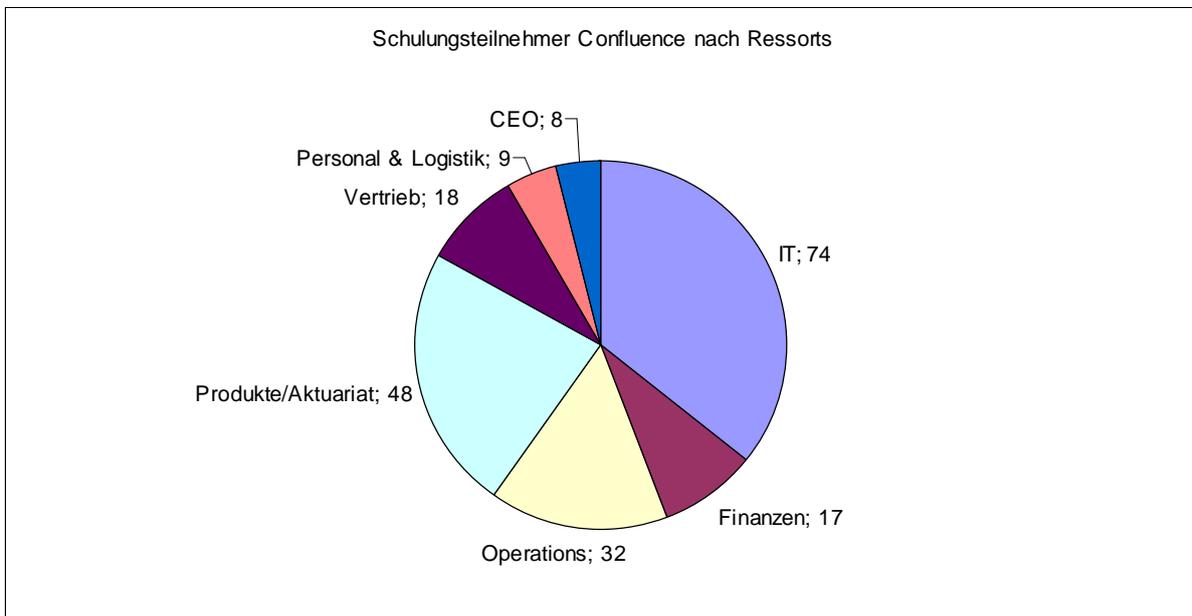
> 30 Schulungen



# Confluence-Schulungen



# Confluence-Schulungen



~ 200 Schulungsteilnehmer



# Technische Basis für Confluence

## Plugins

- 122 System Plugins (Teil von Confluence)
- 50 user-installed Plugins (aus dem Plugin Exchange von Confluence)
- 5 Swissslife Plugins (Eigenentwicklungen)

## Serverkonfiguration

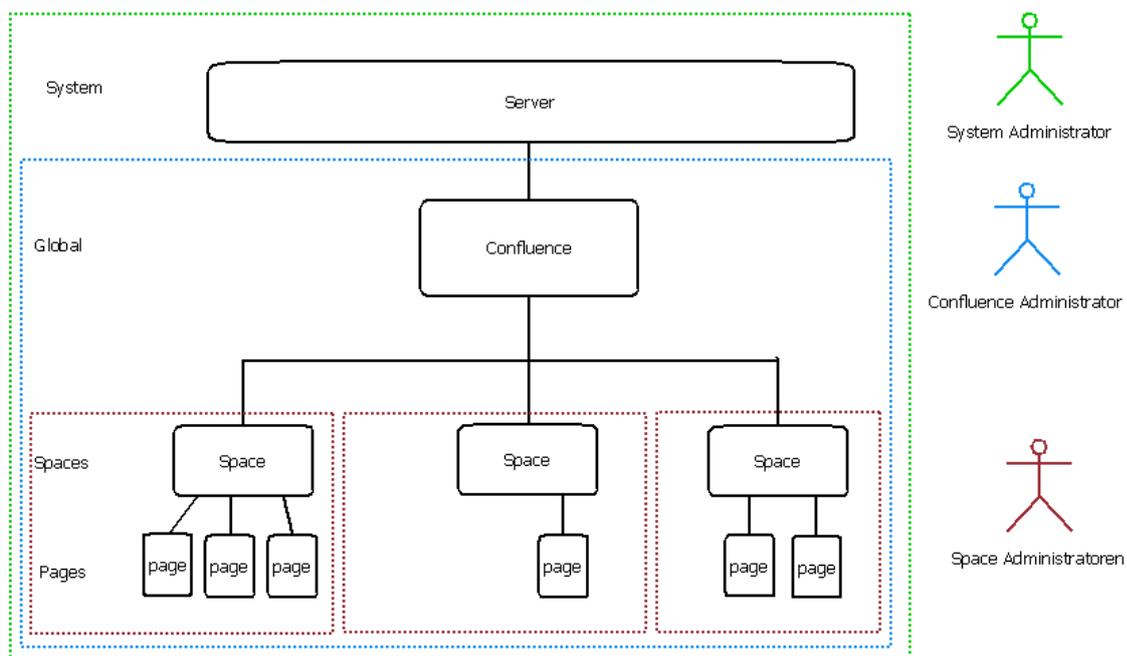
- Pilot, Rollout und erste Einführungsphase mit Virtueller Maschine (in 2011 ggf. Umstieg auf physikalischen Server HP DHL 380)
- Betriebssystem Windows Server 2008
- Application-Server Tomcat (Version 6.0.26)
- Java 6.0.20
- Benutzer-Authentifizierung über Anbindung Active Directory
- SSL Verschlüsselung
- Mail-Serveranbindung

## Sonstiges

- März 2011: Umstieg DB Oracle 10g auf 11g und Upgrade Confluence von 3.3.3 auf 3.4.8
- Tägliche Sicherung im SLD-Standard (automatisierter Server Stop zur Vorbereitung der täglichen Sicherung und automatischer Server Start nach erfolgter Sicherung)

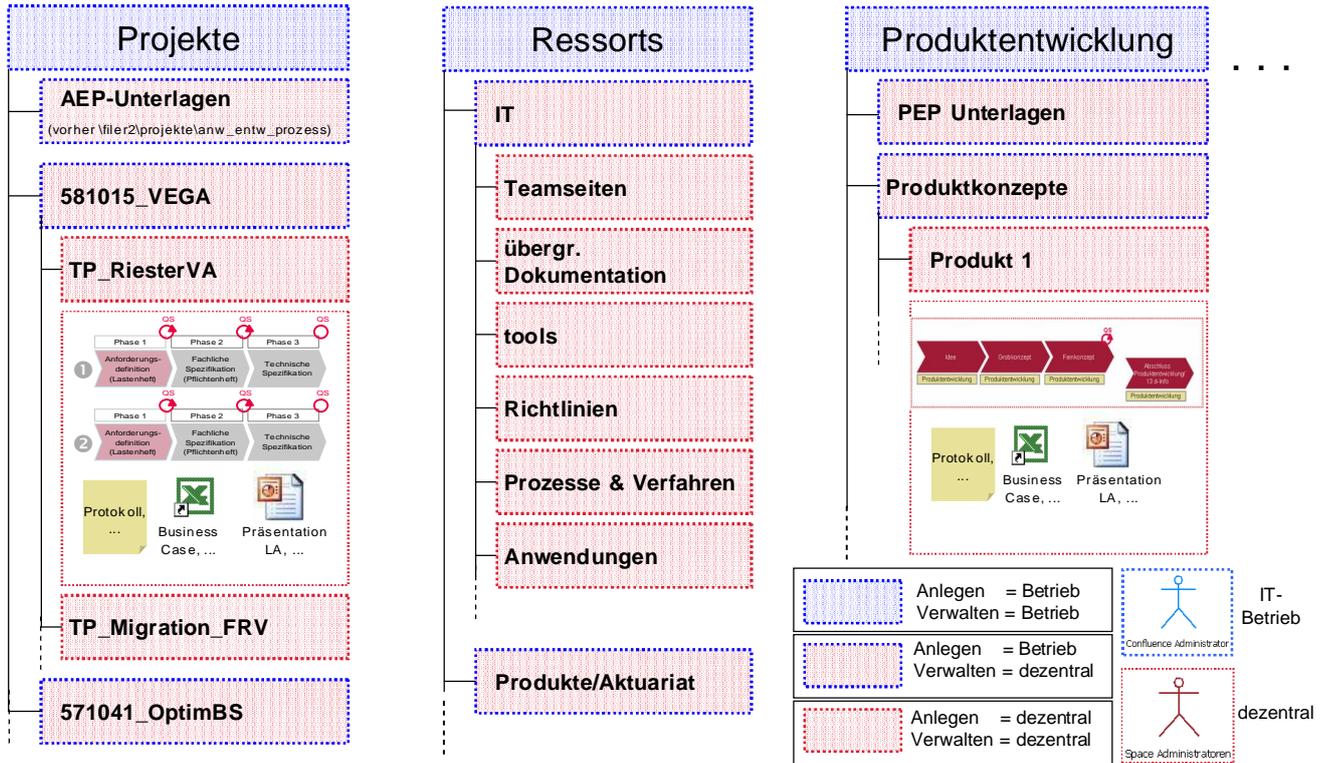


# Confluence Administration





# Confluence Spaces

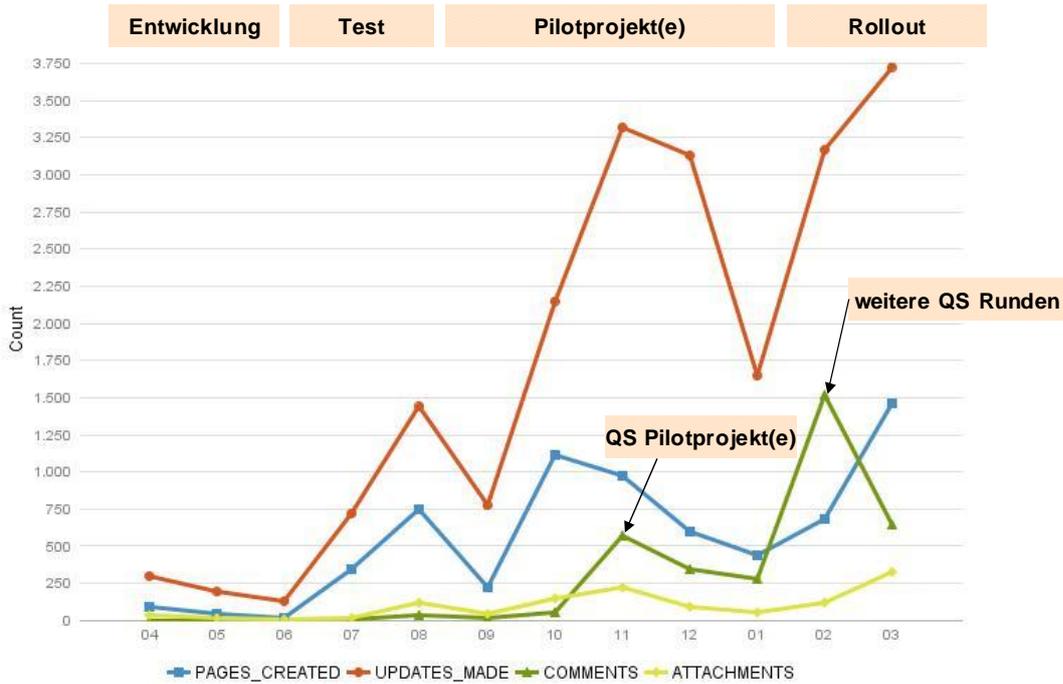


## Agenda



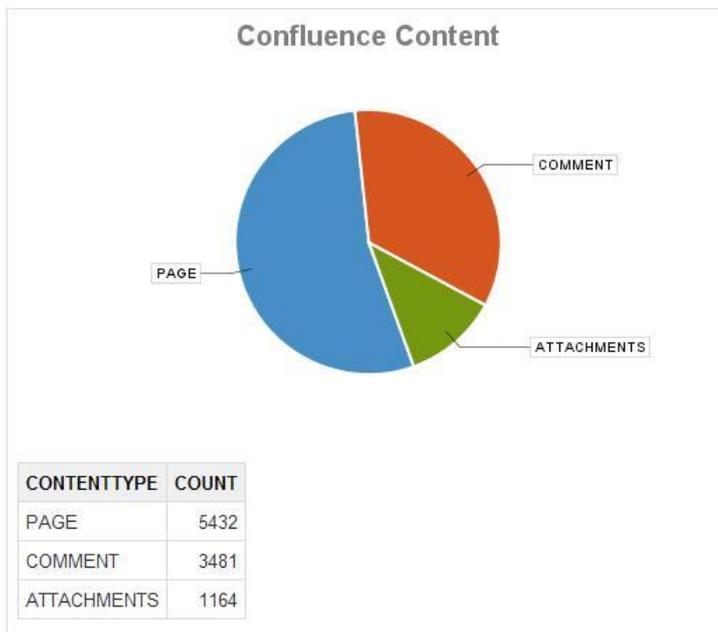
- AE-Prozess in der ‚alten Welt‘
- Projekt ‚AE-Prozess 2.0‘
- AE-Prozess in der ‚neuen Welt‘
- Ausblick/ Potenzial

# Confluence Activity By Month



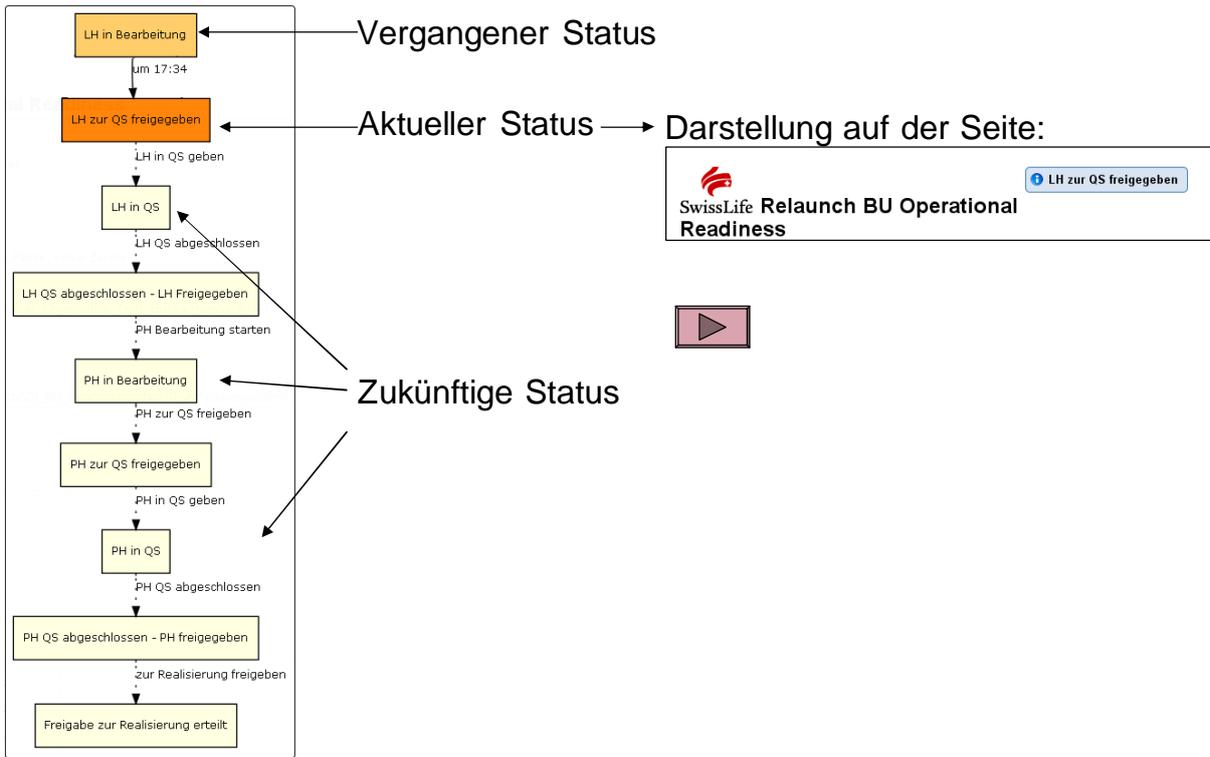
# Confluence (Stand März 2011)

## Confluence totals

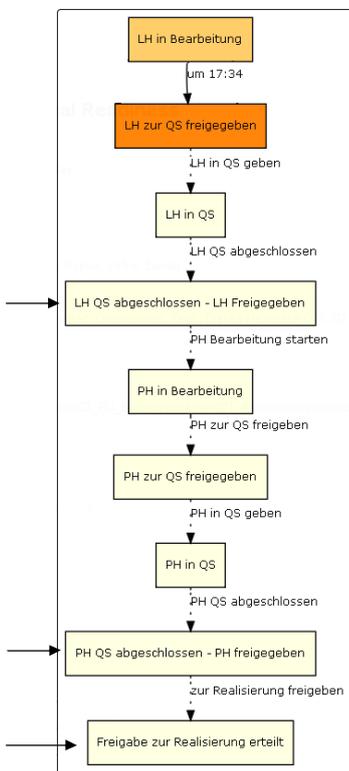




# Workflow



# Workflow



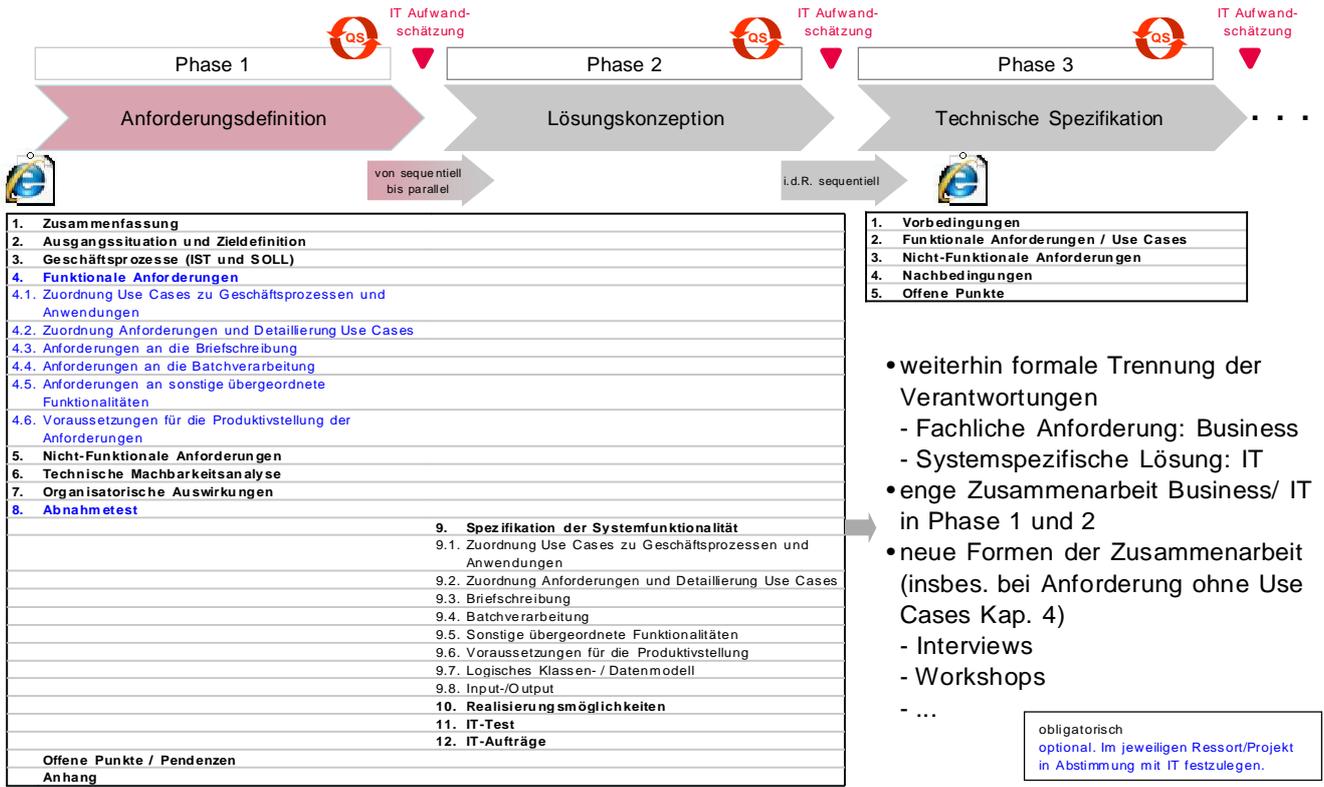
## Synchronisationspunkte:

Status wird von der Hauptseite auf alle Kindseiten übertragen

```

Status Ansicht Trigger Code
Sehr geehrte(r) Kollege/-in,
herzlichen Glückwunsch!
Die Freigabe für das LH @page@ wurde erteilt!
{send-email}
{set-label:synchronizelh|children=true}
(trigger)
(trigger:labeladded|label=synchronizelh)
{set-state:LH QS abgeschlossen - LH Freigegeben}
{remove-label:synchronizelh}
(trigger)
(trigger:pageapproved|approval=PH QS abgeschlossen|is orphan=false|haslabel=mainpage)
{send-email:user=@author@|subject=Die QS des Pflichtenhefts @page@ wurde erfolgreich abgeschlossen}
Sehr geehrte(r) Kollege/-in,
herzlichen Glückwunsch!
Die Freigabe für das PH @page@ wurde erteilt!
{send-email}
{set-label:synchronizeph|children=true}
(trigger)
(trigger:labeladded|label=synchronizeph)
{set-state:PH QS abgeschlossen - PH freigegeben}
{remove-label:synchronizeph}
(trigger)
(trigger:pageapproved|approval=zur Realisierung freigeben|is orphan=false|haslabel=mainpage)
{set-label:synchronizereal|children=true}
(trigger)
(trigger:labeladded|label=synchronizereal)
{set-state:Freigabe zur Realisierung erteilt}
{remove-label:synchronizereal}
(trigger)
(workflow)
    
```

# AEP Workflow (neu)



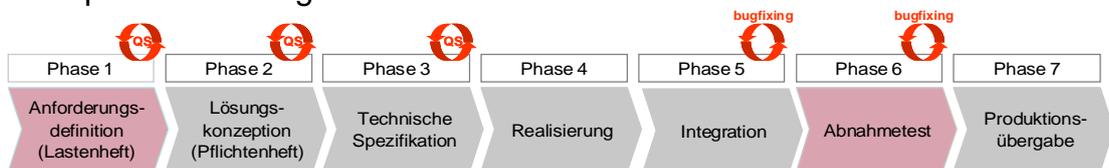
AK-REQ 21.03.2011/ Christian Roßik, Swiss Life Deutschland

verantwortlich:  Business  IT 29

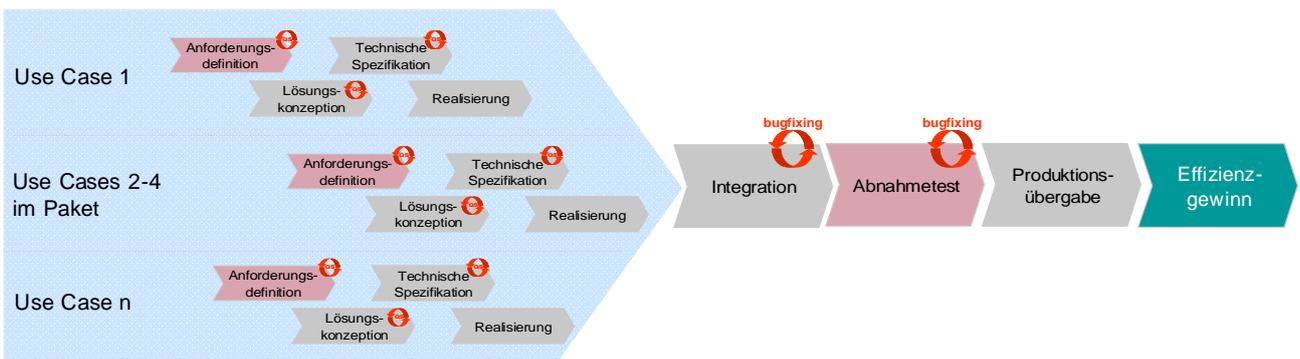
# AEP Workflow (neu): Flexibilisierung durch Modularisierung



bisher: meist sequentielles Vorgehen



neu: modularisiertes Vorgehen



verantwortlich:  Business  IT

## AEP Workflow: Änderungen (I)

Bisher	Neu	Vorteile/ Nachteile
<b>Word</b> 	<b>Confluence</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ unterstützt paralleles Arbeiten</li> <li>⊕ Zeit-/Kostensparnis im Prozess (keine redundante Bearbeitung)</li> <li>⊕ sorgt für Transparenz bei der Verantwortung der Inhalte</li> <li>⊕ Transparenz beim Status der Kapitel bzw. des gesamten Konzepts</li> </ul>
<b>2 Dokumente</b> LH und PH	<b>1 html-Seite</b> LH und PH (mit Unterseiten für die Kapitel)	
<b>PH.doc ersetzt LH.doc</b>	<b>Kapitel mit unterschiedlichem Status/ Verantwortung</b>	
<b>LH Kap. 4</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• von FB erstellt</li> <li>• von IT im PH i.d.R. komplett überarbeitet</li> </ul>	<b>Kap. 4</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• für FB optional</li> <li>• davon unabhängige Spezifikation der IT (Kap. 9)</li> </ul>	
<b>Workflow</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rein organisatorisch</li> </ul>	<b>Workflow</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzer wird durch einen maschinellen Workflow geführt</li> <li>• Kapitel können nach Reifegrad einen unterschiedlichen Status im Workflow haben</li> </ul>	

## AEP Workflow: Änderungen (II)

Bisher	Neu	Vorteile/ Nachteile
<b>QS-Verfahren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mit Medienbrüchen</li> </ul> 	<b>QS-Verfahren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzept und QS Kommentare in demselben Medium und sogar</li> <li>• auf derselben Seite</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Benutzer wird bei der QS mit vielen hilfreichen Features unterstützt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Zeit-/Kostensparnis durch Vermeidung von redundanten Kommentaren</li> <li>⊕ Verstärkt die Zusammenarbeit, da QS-Teilnehmer auf andere Kommentare antworten können</li> <li>⊕ Paralleles Arbeiten in einem Dokument wird unterstützt</li> </ul>
<b>Parallele Bearbeitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzer sperrt Dokument für andere Bearbeiter</li> <li>• Arbeit in lokalen Kopien</li> <li>• Kopieren von Text aus lokalen Kopien in das Gesamtdokument</li> </ul>	<b>Parallele Bearbeitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gleichzeitiges Editieren auf verschiedenen Seiten des Dokuments</li> <li>• gleichzeitiges Editieren auf derselben Seite möglich – jedoch mit Einschränkungen</li> <li>• mit Änderungshistorie</li> </ul>	

## AEP Workflow: Änderungen (III)

Bisher	Neu	Vorteile/ Nachteile
<b>Informationsbeschaffung</b> • Information nach Projektende meist nicht auffindbar (wg. Auflösung von Projektordnern)	<b>Informationsbeschaffung</b> • single point of information • Volltextsuche • Schlagwortsuche	+ Zeitersparnis durch leichteres Finden von Informationen
<b>Beschreibung von Standards</b> • meist Mehrfacherstellung von Beschreibungen für gleiche Inhalte (Geschäftsprozesse, Use Cases, Testfälle)	<b>Beschreibung von Standards</b> verlinkbare Bibliotheken für • Use-Cases • Geschäftsprozesse • Basistestfälle • Alle Beschreibungen in einem Medium	+ Vorhandenes Wissen wird mehr im Unternehmen verteilt  + Zeit-/Kostensparnis durch Wiederverwendung von Informationen

## AEP Workflow: Änderungen (IV)

Bisher	Neu	Vorteile/ Nachteile
<b>Versionierung</b> meist mehrfach redundante Speicherung: • eMails • Projekt-filer • Z-Laufwerk • Problem: welche/wo ist die aktuelle Version?	<b>Versionierung</b> • redundanzfreie Speicherung von Versionen • Es wird standardmäßig immer die aktuelle Version angezeigt	+ Vermeidung von redundanten Dokumenten  + Transparenz, welches die aktuelle Version ist
<b>Formatierung</b> • alle aus Word bekannten Formatierungsmöglichkeiten	<b>Formatierung</b> • Vielfältige Formatierungsmöglichkeiten, jedoch nicht ganz so mächtig wie Word	- Weniger Formatierungsmöglichkeiten in Confluence

## Agenda

AE-Prozess in der ‚alten Welt‘  
Projekt ‚AE-Prozess 2.0‘  
AE-Prozess in der ‚neuen Welt‘

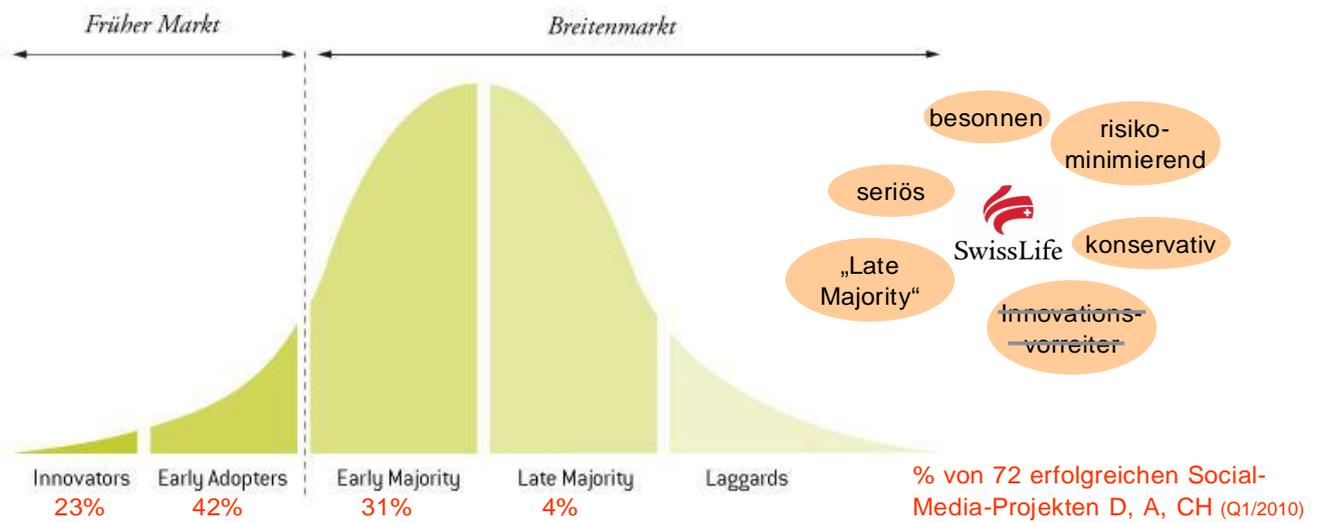
→ **Ausblick/ Potenzial**

### Ausblick/ Potenzial

## Erwartungen/ Möglichkeiten/ Future Use

- Weitere Geschäftsprozesse unterstützen  
z. B. User Provisioning
- Papier-Formulare mit Unterschriften in Confluence abbilden
- Mit Issue-Tracker JIRA ergänzen  
z. B. Auftrags-Management IT-AE, Change-Management
- Wissens-Management ausbauen  
z. B. Use Case-Bibliothek
- Als Redaktionstool einsetzen
- Zugriff von außen ermöglichen (externes B2B-Portal)

# Veränderung der Unternehmenskultur



## DAS CROSSING-THE-CHASM-MODELL

„Enterprise 2.0 ist nicht mehr nur ein Thema für Technik-Fans und Visionäre, sondern zunehmend eines für Entscheider, die eine Lösung erst dann umsetzen, wenn ein sehr konkreter Nutzen erkennbar ist.“

IT-Einsatz:  
Automation und Optimierung von Geschäftsprozessen  
⇒ Kollaboration, Partizipation, Transparenz, Wissens-Mgmt.

So fängt Zukunft an.