

Geschäftsprozess-Management

Prof. Dr.-Ing. Andreas Ittner

Email: ittner@hs-mittweida.de

WWW: www.andreas-ittner.de

Tel.: +49(0)3727-58-1288

Mob.: +49(0)177-5555-347

Fax.: +49(0)180-35518-22467

Gliederung



- Motivation
- Prozesse und Prozess-Management
 - Geschäftsprozesse, Workflow-Prozesse
 - Prozessdesign, Prozessverbesserungen
- Prozess-Modellierung
 - Zweck, Modellierungselemente und –sprachen
 - Petri-Netze, EPKs, BPMN, ...
- Prozess-Analyse
 - Struktur-, Verhaltens-, Erreichbarkeits- und Performance-Analysen
 - Simulation
- Workflow-Management-Systeme
 - Historie, Infrastruktur, Implementierungen, Standards

Prozess-Analyse



- 1. Fragestellungen und klassische Fehler,
- Struktur-Elemente und -Eigenschaften (Zusammenhängend, Free Choice, Workflow-Netz, well-handled, -structured, S-Komponenten / s-coverable),
- 3. Dynamische Elemente und Eigenschaften (Anfangsmarkierung, Beschränktheit, Komplementbildung, tot, lebendig, verklemmungsfrei, Soundness, Invarianten (S-, T-Invarianten)),
- 4. Erreichbarkeitsanalyse,
- 5. Linear Algebraische Darstellung,
- 6. Zusammenhänge bei der Prozess-Analyse.

Prozess-Analyse



- 1. Fragestellungen und klassische Fehler,
- Struktur-Elemente und -Eigenschaften (Zusammenhängend, Free Choice, Workflow-Netz, well-handled, -structured, S-Komponenten / s-coverable),
- 3. Dynamische Elemente und Eigenschaften (Anfangsmarkierung, Beschränktheit, Komplementbildung, tot, lebendig, verklemmungsfrei, Soundness, Invarianten (S-, T-Invarianten)),
- 4. Erreichbarkeitsanalyse,
- 5. Linear Algebraische Darstellung,
- 6. Zusammenhänge bei der Prozess-Analyse.



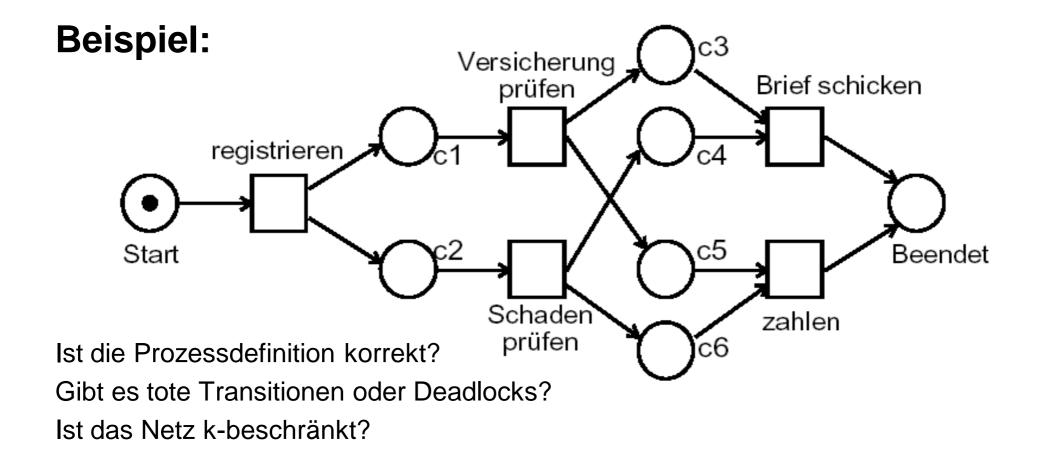
Qualitative Fragestellungen

- Kann es zu Deadlocks (toten Markierungen) kommen?
- Können alle Arten von Cases (Fällen) erfolgreich behandelt werden?
- Werden alle Cases irgendwann beendet?
- Können Tasks (Aufgaben) parallel ausgeführt werden?

Quantitative Fragestellungen

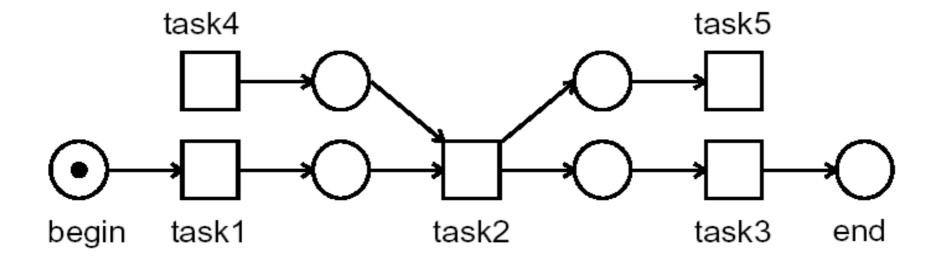
- Wie viele Cases pro Stunde können bearbeitet werden?
- Was ist die durchschnittliche Durchlaufzeit?
- Wie viele Ressourcen werden pro Case benötigt?
- Was ist die durchschnittliche Wartezeit?





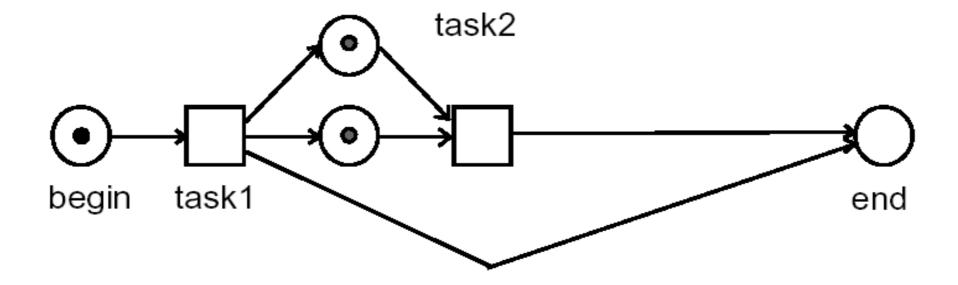


Beispiel: "baumeInde" Tasks:



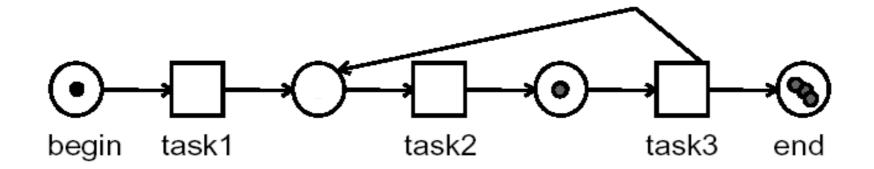


Beispiel: mögliche tote Markierungen (Deadlocks):





Beispiel: Unbeschränkt und unendlich:



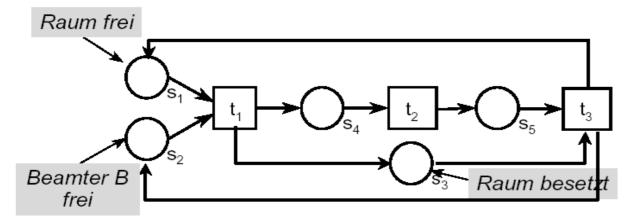


- Eine Struktureigenschaft eines Petrinetzes hängt nicht von der Markierung des Netzes ab. Es werden Aussagen über das Verhalten aufgrund der Struktur getroffen.
- Stellen und Transitionen (Knoten oder Netzelemente), Kanten wobei Stellen passive Komponenten und Transitionen aktive Komponenten darstellen.
- Ein Petrinetz beschreibt immer gewisse Struktur-Beziehungen zwischen den Komponenten eines Systems,
 - Vorbereich, Nachbereich,
 - Vorwärtsverzweigung, Rückwärtsverzweigung,
 - Teilnetz, Rand (stellen-, transitionsberandet),
 - Hierarchieerweiterung (in der Entwurfsphase eingesetzt, Darstellung unterschiedlicher Sichtweisen).



Beispiel: Schalterraum einer Behörde

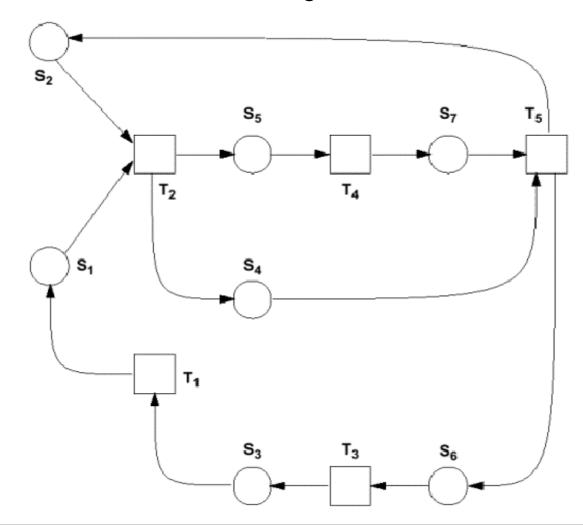
- Ein Schalterraum ist mit dem Beamten B besetzt. Er ist für die Bearbeitung eines Antrages zuständig. Dies erfolgt in Anwesenheit des Antragstellers A. Aus Datenschutzgründen darf nur ein Antragsteller im Raum sein.
- mögliche Petrinetz-Modellierung:



 Für eine bestimmte Modellierung kann durch Beschriftung ein Anwendungsbezug hergestellt werden.

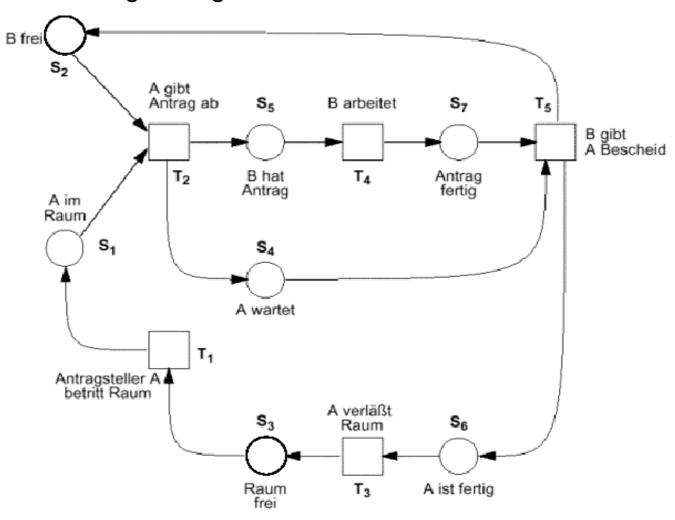


andere mögliche Petrinetz-Modellierung:





Herstellung des Anwendungsbezuges:





Ein Netz N = (S, T, F) ist **zusammenhängend**,
wenn keine Zerlegung in
$$X_1$$
 und X_2 (S \cup T = $X_1 \cup X_2$), mit $X_1, X_2 \neq \emptyset$,
 $X_1 \cap X_2 = \emptyset$ mit $F \subseteq (X_1 \times X_1) \cup (X_2 \times X_2)$ existiert.

Es darf also kein Teilnetz existieren, das keine Verbindung zum Rest des Netzes hat.

N heißt stark zusammenhängend,

wenn für je zwei Elemente $x, y \in S \cup T$ mit $x \neq y$ eine Sequenz $(z_1,z_2), (z_2,z_3), ..., (z_{n-1},z_n) \in F$ existiert $(n \geq 2)$, so dass $x = z_1$ und $y = z_n$.

Von jedem Knoten besteht also eine gerichtete Verbindung zu jedem beliebigen Knoten.



- Ein Free-Choice-Netz ist ein Netz bei dem
 - 1. die Transitionen einer vorwärts verzweigten Stelle nicht rückwärts verzweigt sind, bzw.
 - 2. die Stellen einer rückwärts verzweigten Transition nicht vorwärts verzweigt sind.
- bei einem Konflikt kann also zwischen den Transitionen frei und unabhängig von anderen Stellen ausgewählt werden.
- bei einer Synchronisation werden die Marken in einer Transition wieder zusammengeführt unabhängig von anderen Transitionen.
- Motiv:
 - strukturierte Modellierung,
 - bessere Analysierbarkeit,
 - Modellierung von Geschäftsprozessen (GP) möglich.

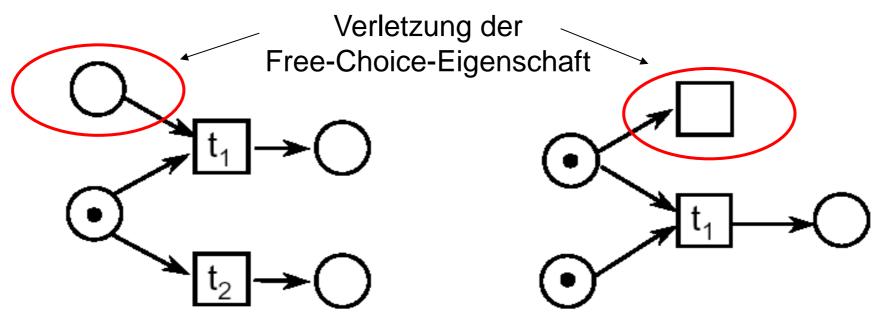


Konflikt:

 Zwei Transitionen benötigen die gleiche Marke(n)

Synchronisation:

 Transition kann erst schalten, wann alle Eingangsstellen markiert sind.



Die Transitionen einer vorwärts verzweigten Stelle dürfen nicht rückwärts verzweigt sein! Die Stellen einer rückwärts verzweigten Transition dürfen nicht vorwärts verzweigt sein!



- Für ein *Free-Choice-Netz* gilt:
 - für Transitionen:

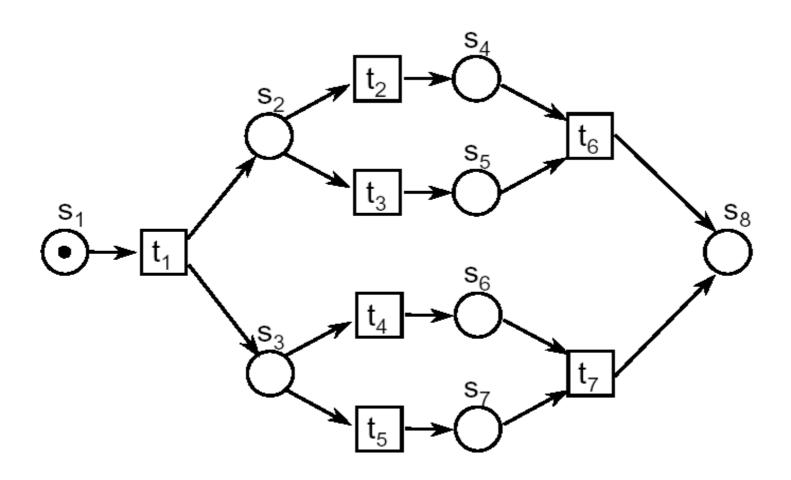
$$\forall t_1, t_2 \in T$$
: $\bullet t_1 \cap \bullet t_2 \neq \emptyset$ \Rightarrow $\bullet t_1 = \bullet t_2 = \{s\}$

• für Stellen:

$$\forall s_1, s_2 \in S: s_1 \bullet \cap s_2 \bullet \neq \emptyset \Rightarrow s_1 \bullet = s_2 \bullet = \{t\}$$



Beispiel: ein Free-Choice-Netz





- Welche Struktureigenschaften hat ein korrektes Workflow-Prozess-Modell?
 - definierter Anfang und definiertes Ende ("davor' und 'danach' ist irrelevant),
 - keine Aufgaben, die nie ausgeführt werden,
 - keine Aufgaben, die nicht zum Ende führen,
- Schlussfolgerung für das Petrinetz:
 - eine Stelle, die die Erzeugung des Falles darstellt (Start),
 - diese Stelle hat keinen Input,
 - eine Stelle, die die Beendigung des Falles darstellt (Ende),
 - diese Stelle hat keinen Output,
 - für jede Transition gilt:
 - es gibt einen Pfad von der Start-Stelle und
 - es gibt einen Pfad zur Ende-Stelle.
- → ein Petri-Netz, das diese Eigenschaften erfüllt, bezeichnen wir als Workflow-Netz (WF-Netz).



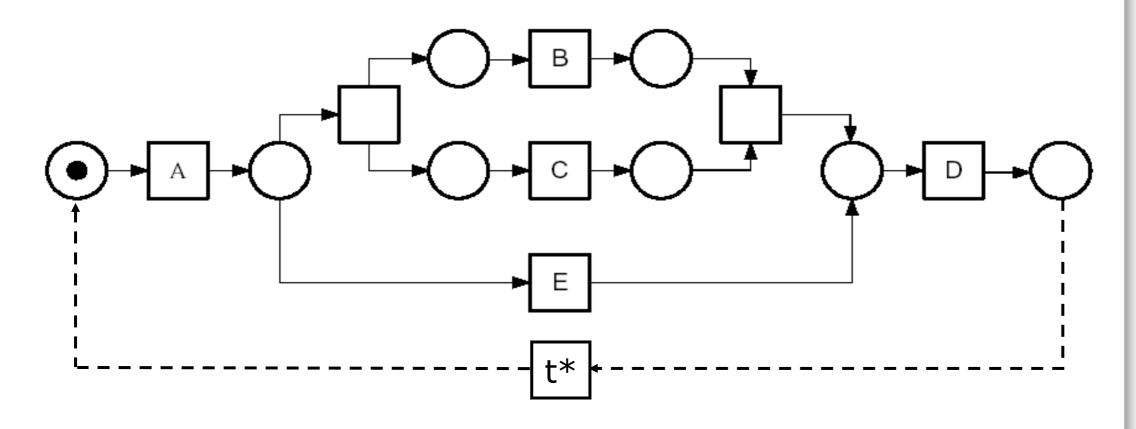
Ein *Workflow-Netz* ist ein Petrinetz N = (S, T, F), für welches gilt:

- N hat zwei Stellen i und o mit den folgenden Eigenschaften:
 - Stelle i ist eine Quelle, d.h. i = Ø,
 - Stelle o ist eine Senke, d.h. o = Ø.
- Wenn zu N eine Transition t* hinzugefügt wird, die o und i verbindet mit t* = {o}, t*• = {i}, so ist das resultierende Netz stark zusammenhängend.
- Folgerung: i und o sind eindeutig.
- Ein WF-Netz ist das Petrinetz-Modell eines Workflow-Prozesses.

Bemerkung: Die Stellen i und o sind eindeutig und Teil des WF-Netzes, während Transition t* nicht zum WF-Netz gehört, sondern nur zur Prüfung dient, ob das Netz stark zusammenhängend ist.

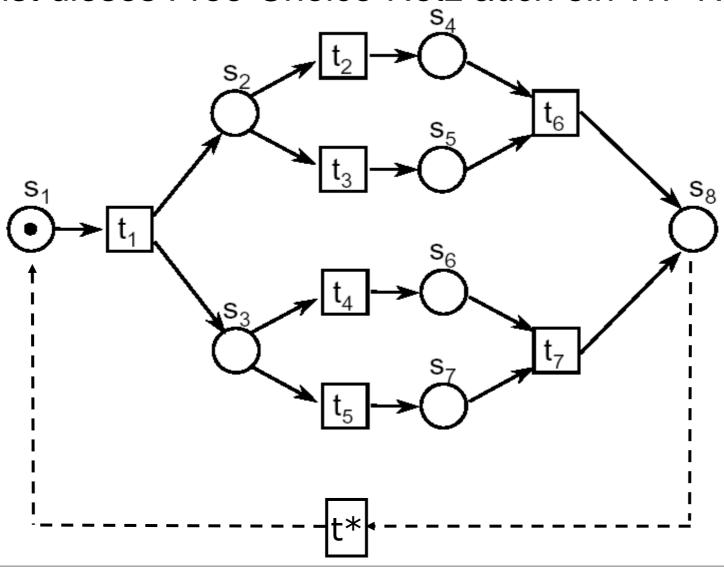


Beispiel: Workflow-Netz (nicht stark zusammenhängend, erst durch Einfügung einer Transition t* (als Prüfung) wird es stark zusammenhängend)



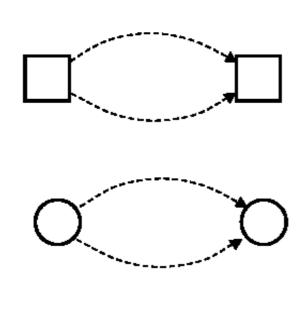


Frage: ist dieses Free-Choice-Netz auch ein WF-Netz?

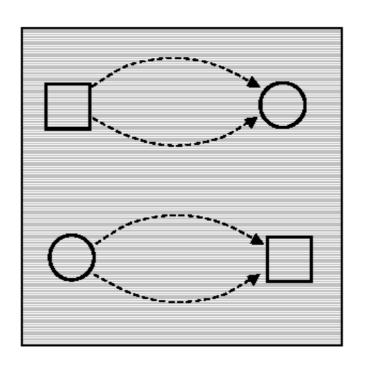




Routing-Kombinationen:







"schlechte" Routingkonstrukte

AND-splits mit AND-joins und OR-splits mit OR-joins vereinigen



Well-handled, well-structured

Ein WF-Netz N = (S, T, F) ist genau dann well-handled,

wenn für je zwei Knoten x, y $(x, y: x \in T \text{ und } y \in S \text{ oder } x \in S \text{ und } y \in T)$

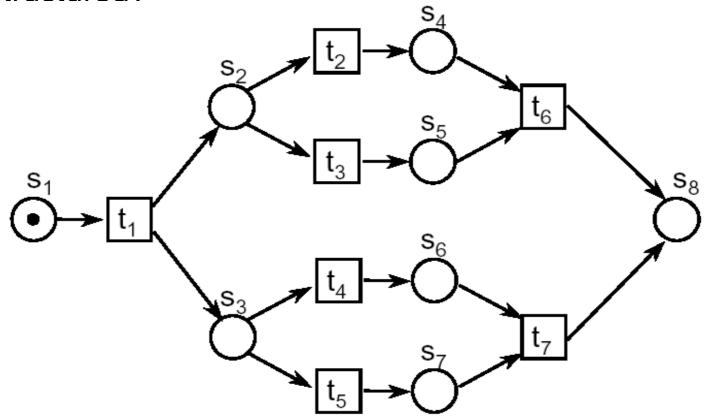
keine zwei Pfade von x nach y existieren, die

- aus mehr als 2 Elementen bestehen UND
- nur x, y gemeinsam haben.

Ein WF-Netz ist **well-structured**, wenn das um t* (mit • t* = {o}, t*• = { i }) erweiterte Netz well-handled ist.



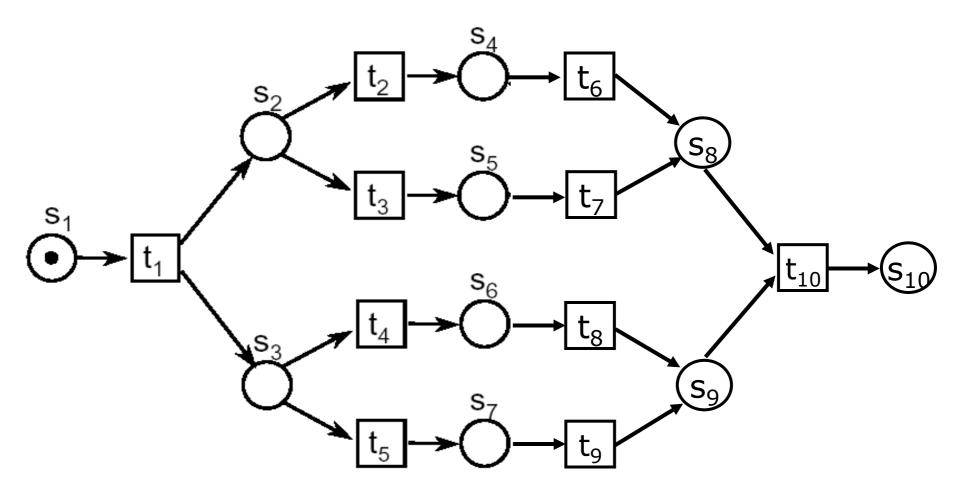
Frage: ist dieses Free-Choice-Netz auch well-handled, vielleicht sogar well-structured?



 \rightarrow Nein, wegen (t_1,s_8) , (s_2,t_6) und $(s_3,t_7)!$



Beispiel: für ein well-handled und well-structured Netz

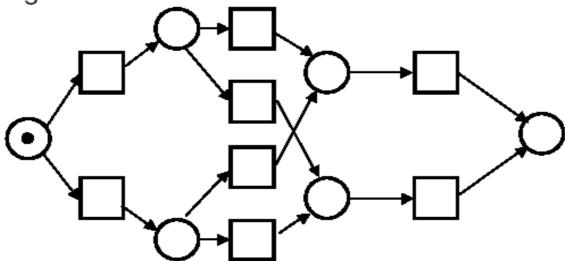




Ein WF-Netz N = (S, T, F) ist genau dann ein **Zustandsautomat**, wenn gilt:

$$\forall t \in T$$
: $| \cdot t | = | t \cdot | = 1$,

d.h. jede Transition in t ∈ T hat genau eine Eingangs- und genau eine Ausgangskante.



Motiv:

 immer nur genau eine Marke im System,
 Bearbeitung eines Falles kann also nur sequenziell ablaufen

Bemerkung: Es werden weder Marken erzeugt, noch verschwinden welche! Modellierung paralleler Abläufe nicht möglich!



Ein Teilnetz N' = (S', T', F') eines WF-Netzes N = (S, T, F) mit $S' \subseteq S$, $T' \subseteq T$, $F' \subseteq F$, ist eine **S-Komponente** von N genau dann, wenn:

- N' ist stark zusammenhängend,
- N´ ist Zustandsautomat,
- $\forall s \in S'$: $s \cup s \bullet \subseteq T'$.

Ein WF-Netz N = (S, T, F) ist **s-coverable** genau dann, wenn \forall s \in S \exists S-Komponente N´ = (S´, T´, F´) von N: s \in S´.

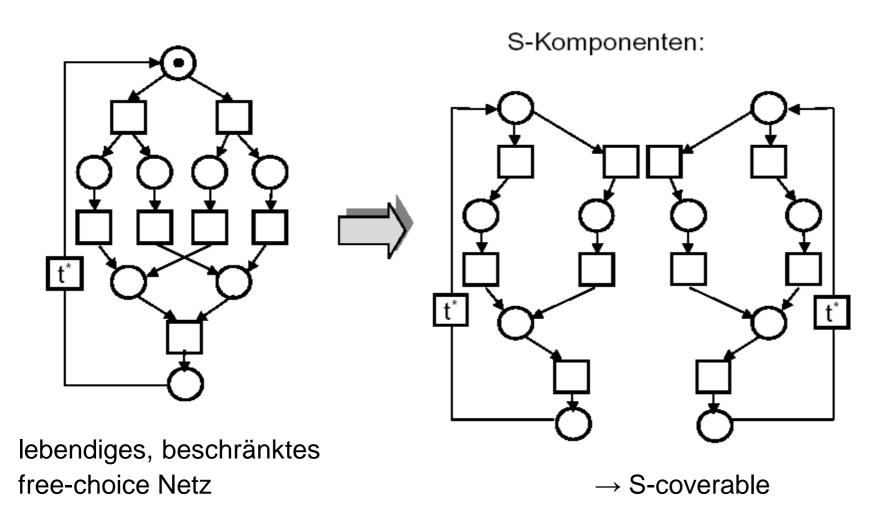
Für jede Stelle $q \in S'$ und $t \in T$: $(q, t) \in F \Rightarrow (q, t) \in F'$ und $(t, q) \in F \Rightarrow (t, q) \in F'$.

Besteht ein WF-Netz aus S-Komponenten, so wird es s-coverable genannt.

Bemerkung: Für ein s-coverable Petrinetz-Modell existiert eine Dekomposition in S-Komponenten, die Zustandsautomaten sind!



Beispiel: S-Komponenten / S-coverable





Zusammenfassung:

- free-choice, well-structured, s-coverable sind sehr nützliche
 Struktureigenschaften zur Prozessanalyse,
- s-coverable sollte jede Workflow-Definition sein; diese Eigenschaft ist die Generalisierung der free-choice und well-structured-Eigenschaft,
- ein WF-Netz sollte mindestens entweder free-choice oder wellstructured sein, um es effizient analysieren zu können (sonst oft Fehlerquelle).



Ziel: Allgemeine Aussagen über das Schaltverhalten des Netzes

→ Basis für formale Analyse dynamischer Systeme im Vorfeld der Implementierung

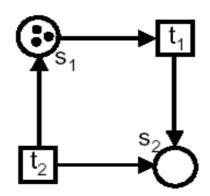
Wiederholung:

- Marken, Markierungen (Darstellung von Abläufen),
- Anfangsmarkierung, Folgemarkierung,
- Erreichbarkeit (erreichbare Markierung, Schaltfolge),
- Konflikt, Synchronisation,
- Trigger,
- unterscheidbare Marken,
- Zeiterweiterung.



Sei N = (S, T, F) ein Petrinetz und m_0 eine Markierung von N, m_0 wird **Anfangsmarkierung von N** genannt.

$$m_0 = (3, 0)$$

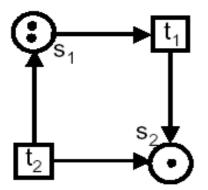


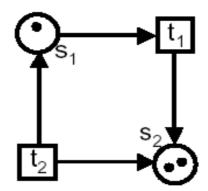
Ablaufzeitpunkte:

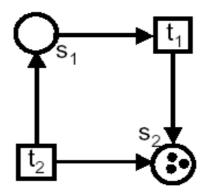
$$\tau_1$$
: $m_1 = (2, 1)$

$$\tau_2 : m_2 = (1, 2)$$

$$\tau_3 : m_3 = (0, 3)$$

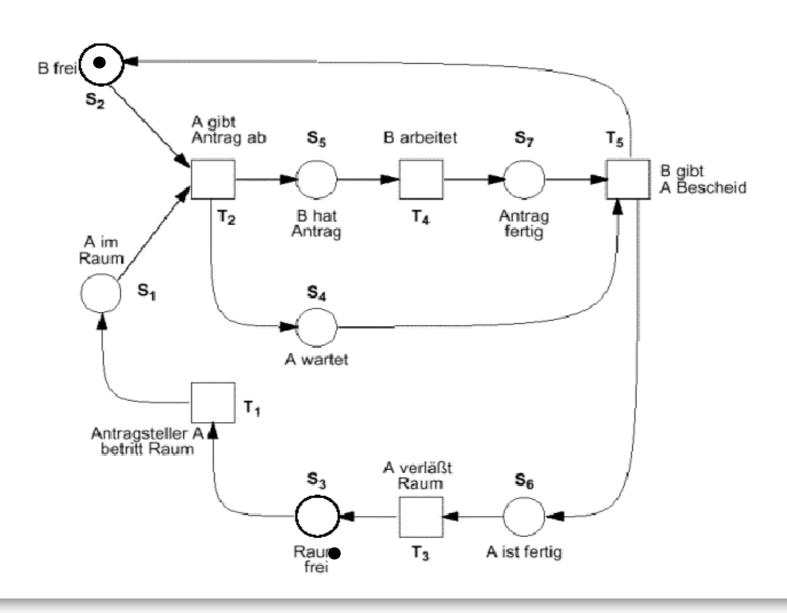




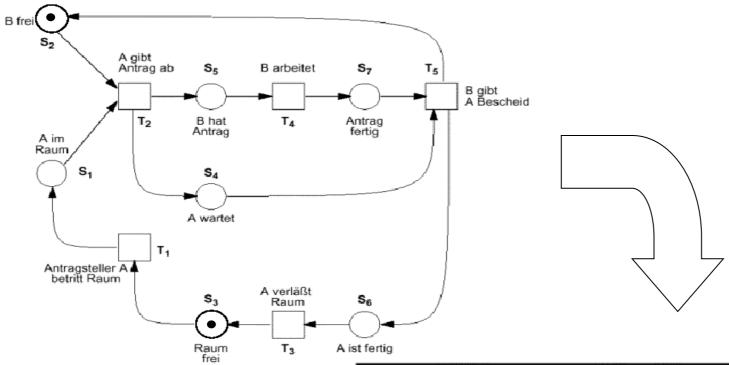


HOCHSCHULE MITTWEIDA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Beispiel: Schalterraum einer Behörde







Zeit- punkt	Markierung der Stellen							Schaltende Transition				
	S ₁	S ₂	S ₃	S ₄	S ₅	S ₆	S ₇	T ₁	T ₂	Т3	T ₄	T ₅
0		х	х					Х				
1	х	х							х			
2				х	х						х	
3				х			х					х
4		х				х				х		
5		х	х									

12.12.2019

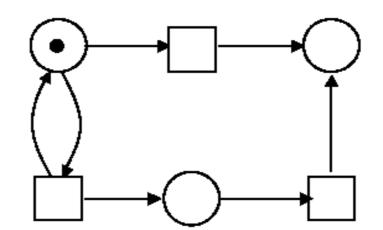


Beschränktheit

 (N,m_0) heißt **beschränkt**, wenn eine Schranke b existiert, so dass $m(s) \le b$ für alle $s \in S$; für alle $m \in [m_0>$.

 (N,m_0) heißt **1-beschränkt** oder **sicher**, wenn b = 1.

Frage: beschränkt oder unbeschränkt?



→ unbeschränkt!



Komplementbildung

(zur Erzwingung einer maximalen Anzahl von Marken in s)

Sei s eine Stelle; eine neue Stelle s* mit

$$s^* \cdot = \cdot s \setminus s \cdot$$

 $\cdot s^* = s \cdot \setminus \cdot s$
 $m_0(s^*) = k(s) - m_0(s),$

wird als das **Komplement** (die Komplementstelle) von s bezeichnet.

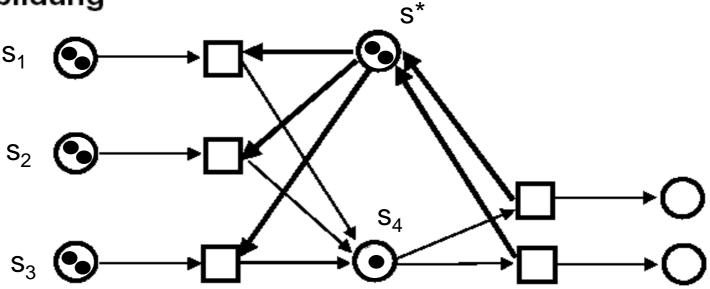
k(s) ist die gewünschte Schranke für s

Es gilt:
$$\forall m \in [m_0 > : m(s) = K(s) - m(s^*)$$

d.h. $m(s) \leq K(s) \quad \forall m \in [m_0 > s^*]$



Komplementbildung



Ohne s* können alle in den Stellen s_1 , s_2 und s_3 befindlichen Marken in s_4 erscheinen. Um dies zu umgehen, wird Komplementstelle s* eingeführt, derart dass alle Input-Transitionen von s_4 Output-Transitionen von s* werden und alle Output-Transitionen von s_4 Input-Transitionen von s*.

Um eine Beschränkung mit der Schranke b=3 zu erreichen, muss $m_0(s^*)=b(s_4)-m_0(s_4)$ gelten. Somit muss die Stelle s* Anfangs 2 Marken enthalten.



Tot, Verklemmungsfreiheit:

- Eine <u>Transition</u> t heißt **tot** unter einer Markierung m, wenn kein m´ ∈ [m> die Transition t aktiviert.
- Eine Markierung heißt tot, wenn alle Transitionen tot sind.
- Ein <u>Petrinetz</u> heißt **tot**, wenn seine Anfangsmarkierung m₀ tot ist.
- Eine <u>Markierung</u> heißt verklemmungsfrei, wenn keine tote Markierung erreichbar ist.
- → In einem System ist es sehr wichtig tote Markierungen zu erkennen und diese zu eliminieren, um einen einwandfreien Ablauf zu gewährleisten.



Lebendigkeit:

- Gibt es von jeder erreichbaren Markierung aus einen Weg zu jeder Transition?
- Eine <u>Transition</u> heißt **lebendig** unter einer Markierung m, wenn sie unter keiner Folgemarkierung m'∈ [m> tot ist.
- Eine <u>Markierung</u> m heißt **lebendig**, wenn alle Transitionen unter m lebendig sind.
- Ein <u>Petrinetz</u> heißt **lebendig**,
 wenn seine Anfangsmarkierung m₀ **lebendig** ist.



Tot ≠ nicht lebendig



Die Transitionen t_1 und t_2 sind beide nicht tot unter der Anfangsmarkierung m_0 =(1 0 0). Also ist auch m_0 nicht tot.

Allerdings sind beide Transitionen auch nicht lebendig, da sie unter der Folgemarkierung m´=(0 0 1) tot sind. Somit ist auch die Anfangsmarkierung m₀ und damit auch das Petrinetz unter m₀ nicht lebendig!



Deadlock:

 Eine Markierung, nach deren Erreichen es keine Transition gibt, die noch schalten kann, heißt *Deadlock*.

Livelock:

 Eine Markierung, nach deren Erreichen keine Beendigung und auch kein Deadlock mehr möglich ist, heißt *Livelock*.

Reversibel:

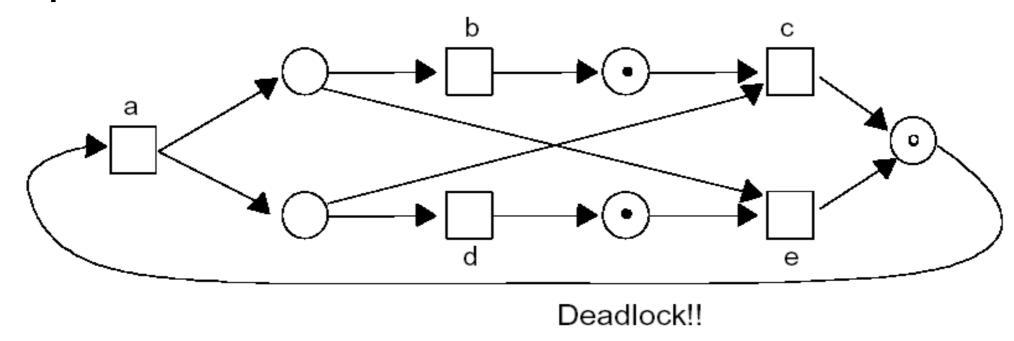
Ein markiertes Petrinetz mit Anfangsmarkierung m₀ heißt *reversibel*, wenn m₀ von jeder erreichbaren Markierung aus erreichbar ist.

Terminierung:

 Ein markiertes Petrinetz terminiert, wenn die Menge der Schaltfolgen endlich ist.

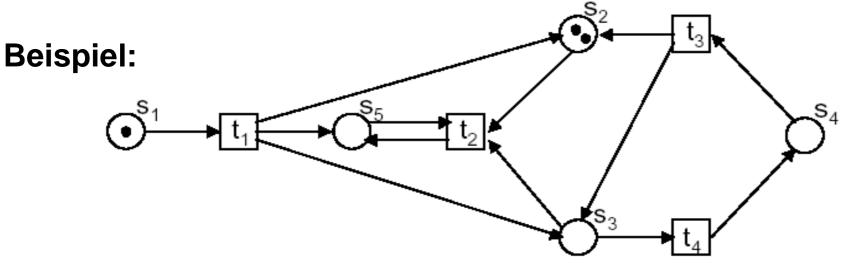


Beispiel:



beliebig lange Schaltfolgen (a b c) möglich, aber nicht verklemmungsfrei (a b d)





- 1. Tote Transitionen unter m₀: keine,
- 2. Deadlock, durch Schalten von t₁ und t₂,
- 3. Lebendigkeit, nicht gegeben durch die Anwesenheit eines Deadlocks,



Eigenschaften in Sätzen:

- Jedes lebendige markierte Petrinetz mit mindestens einer Transition ist verklemmungsfrei.
- Ein markiertes Petrinetz ist genau dann lebendig, wenn unter keiner erreichbaren Markierung eine tote Transition existiert.
- Ein markiertes Petrinetz ist genau dann beschränkt, wenn die Menge der erreichbaren Markierungen endlich ist.



Entscheidend für einen Workflow-Prozess ist die Eigenschaft **Soundness** (minimale Anforderungen an einen Workflow)

- Beendigungsmöglichkeit:
 Es sollte immer möglich sein einen Fall zu beenden. Dies garantiert, dass keine Deadlocks vorhanden sind.
- Richtigkeit der Beendigung:
 Das Prozessende sollte eindeutig sein, d.h. nach Beendigung eines Falles sollten keine Aufgaben für diesen Fall mehr auszuführen sein.
- Aufgabenerfordernis: Jede Aufgabe sollte die Möglichkeit haben ausgeführt zu werden, sollte also für den Prozess erforderlich sein.



Schlussfolgerung für das Petrinetz:

- Für jeden Fall (Case) terminiert das entsprechende WF-Netz irgendwann.
- In diesem Zustand befindet sich genau eine Marke in der Stelle o, alle anderen Stellen sind leer.
 - (Bezeichnung: Markierung o=(0 0 ... 1); analog: Markierung i für den Anfangszustand)
- Es sollten keine toten Transitionen existieren, d.h. jede Aufgabe (Task) sollte beim Durchlaufen eines geeigneten Pfades im WF-Netz ausführbar sein.



Soundness (Stabilität, Zuverlässigkeit) Eine durch ein WF-Netz N = (P, T, F) modellierte Prozessdefinition wird als **sound** bezeichnet genau dann, wenn gilt:

 für jede von i aus erreichbare Markierung M existiert eine Schaltfolge von M nach o, d.h.

 \forall M: $i \stackrel{*}{\rightarrow} M \Rightarrow M \stackrel{*}{\rightarrow} o$

 die Markierung o ist die einzige von i erreichbare Markierung mit mindestens einer Marke in o, d.h.

 \forall M: $(i \stackrel{*}{\rightarrow} M \land M \ge o) \Rightarrow M = o$

es existieren keine toten Transitionen, d.h.

 $\forall t \in T \quad \exists M, M': \quad i \xrightarrow{*} M \xrightarrow{t} M'$



Soundness:

- Ein WF-Netz ist sound genau dann, wenn es lebendig und beschränkt ist.
- Soundness lässt sich mit Standard-Methoden für Petrinetze nachweisen.
- Für Free-Choice-Netze kann Soundness in polynomieller Zeit gezeigt werden.

Soundness ist eine Minimalanforderung.

Für komplexe WF-Netze ist die Entscheidbarkeit von Soundness ein exponentiell hartes Problem.

Die Definition von Soundness liefert keine Anhaltspunkte für Verbesserungen der Prozessdefinition.



Invarianten:

 Als Invariante eines Systems bezeichnet man eine solche Eigenschaft, die bei der Arbeit des Systems unabhängig vom konkreten Ablauf erhalten bleibt.

Stellen-Invariante (kurz S-Invariante):

 formuliert Bedingung über eine gewisse Konstantheit der Anzahl der Token eines Netzes N.

Transitions-Invariante (kurz T-Invariante):

 ist Folge von Transitionen die von einer Markierung m aus geschaltet werden kann, um wieder die gleiche Markierung m zu erreichen.



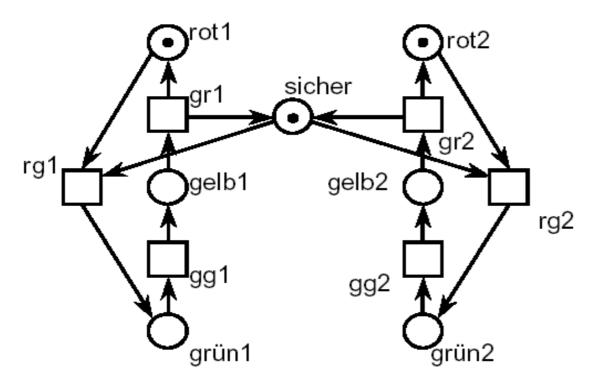
- Eine S-Invariante Y weist jeder Stelle eine Gewichtung zu, derart, dass die gewichtete Summe der Marken für alle Markierungsübergänge konstant bleibt.
- Sei N=(S,T,F,m₀) ein Petrinetz mit der Anfangsmarkierung m₀ und |s|=n (s \in S). Dann heißt eine Gewichtung Y=(y₁(s₁), y₂(s₂), ..., y_n(s_n)) mit den Gewichten y_i der <u>Ste</u>llen s_i S-Invariante, wenn:

$$\sum_{i=1}^{n} y_i(m(s_i)) = const., \forall m \in [m_0 > 1]$$

- D.h. bei einer S-Invarianten Y ist die mit Y gewichtete Tokenzahl invariant gegenüber dem Schalten.
- Für jede erreichbare Markierung entspricht die gewichtete Summe der Marken der gewichteten Summe der Marken der Anfangsmarkierung (eine Konstante).



Stellen-Invarianten: Beispiel



```
rot1 + gelb1 + grün1 = 1 (1, 1, 1, 0, 0, 0, 0)

rot2 + gelb2 + grün2 = 1 (0, 0, 0, 1, 1, 1, 0)

sicher + grün1 + grün2 + gelb1 + gelb2 = 1 (0, 1, 1, 0, 1, 1, 1)

rot1 + rot2 - sicher = 1 (1, 0, 0, 1, 0, 0, -1)
```



Transitions-Invarianten:

• Eine T-Invariante $X = (x(t_1), x(t_2), x(t_3), ..., x(t_n))$ gibt an, wie oft welche Transitionen von einer Markierung m aus geschaltet werden müssen, um wieder die gleiche Markierung m zu erreichen.

d.h.

• Eine T-Invariante ist eine Schaltfolge $τ = t_1 t_2 ...t_n$ von m nach m´, so dass gilt : m (s_i) = m´(s_i), für alle i.