



ADONIS Überall

Ingenieure dort abholen, wo sie arbeiten

Cynthia Fistler, Strategy & Planning Mangerin
Cisco TAC Process Governance

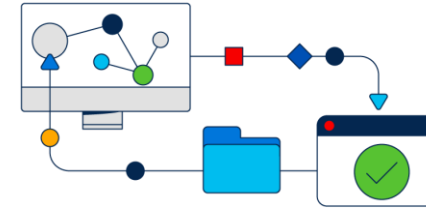
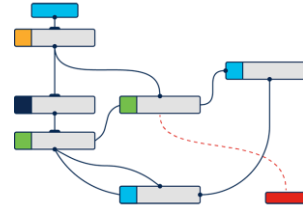
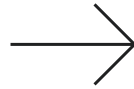
September 2024





Verstehen Sie die Herausforderungen, denen sich große Organisationen in Bezug auf Prozessnutzung und Compliance gegenübersehen. Zeigen Sie, wie dieses Problem mit der ADONIS REST API gelöst werden kann, um kontextrelevante Inhalte in den Tools zu teilen, die Mitarbeiter täglich nutzen, wo sie sie am meisten brauchen.

Was heute behandelt wird



Herausforderung

- Informationen *überall*
- Fehler bei der Einhaltung von Prozessen
- Berufung auf nicht dokumentierte Informationen

Strategie

- Prozessnutzung vereinfachen
- “Delivery Excellence” gewährleisten
- Einhaltung der Prozesse unterstützen

Lösung

Prozess-Viewer,
unterstützt von ADONIS


Überall Informationen!





Über 100 Dokumente in der
Prozessbibliothek
Hunderte von KB-Artikeln
Dutzende Schulungsressourcen
Viele Tools und Infoseiten



Warum ist das ein Problem?

 Die *richtigen* Informationen sind schwer zu finden

 Die Einhaltung von Prozessen ist eine Herausforderung

 Neue Mitarbeiter verlassen sich stark auf "Stammeswissen"

Beispiel: Suche nach "Collaboration"

Prozess-Bibliothek

Collaboration

Filter By:

All

Policies/Standards

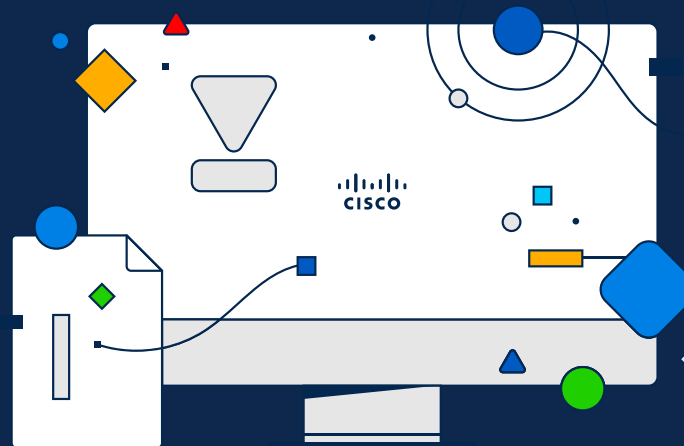
Processes/Procedures

Showing result(s) 1-20 of 56

Firmen-Intranet

Tausende von Suchergebnissen,
einschließlich unkontrollierter Kopien

Strategie: Prozessnutzung transformieren



Zentralisieren
Vereinfachen
Kontextualisieren

Was wollten wir erreichen?

Prozesse näher an die Ingenieure heranbringen



Prozessnutzung vereinfachen



“Delivery Excellence” gewährleisten

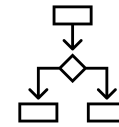


Einhaltung der Prozesse unterstützen

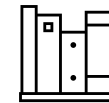
Wie trägt ADONIS dazu bei, unsere Ziele zu erreichen?

ADONIS

Anwendungsfälle für Cisco Support



Geschäftsprozesse visualisieren



Dokumente & Referenzen zuordnen



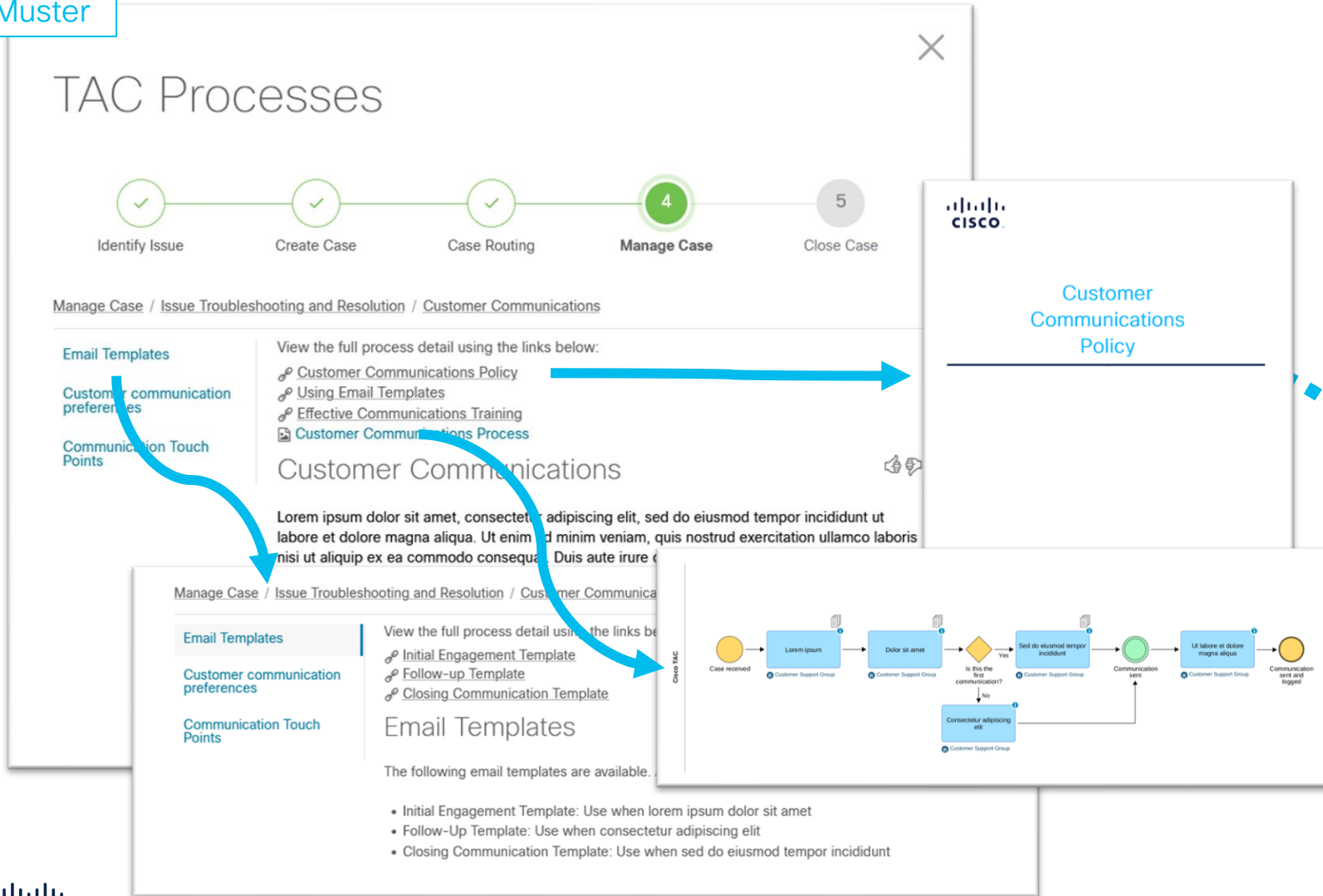
Einfache Arbeitsanweisungen
formulieren

Lösung: Prozess-Viewer, Nutzung der ADONIS REST API

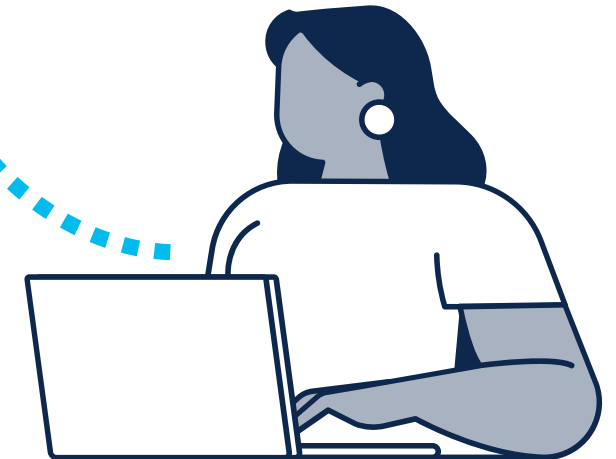


Wir stellen vor: Der Prozess-Viewer

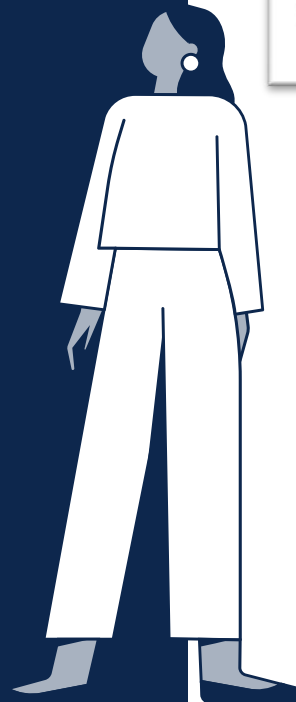
Muster




- Eingebettet in Support-Tools
- Links zu aktuellen Prozessdokumenten, Schulungen, Tools und Informationen
- Bietet Zugang zu Prozessdiagrammen
- Wichtige Richtlinien und Schritt-für-Schritt-Verfahren



Die Ingenieure dort
abholen, wo sie sind



ROUTING OPTIONS 

Routing Options

Transfer

Transfer To


Individual

Team

Routing Type

Manual

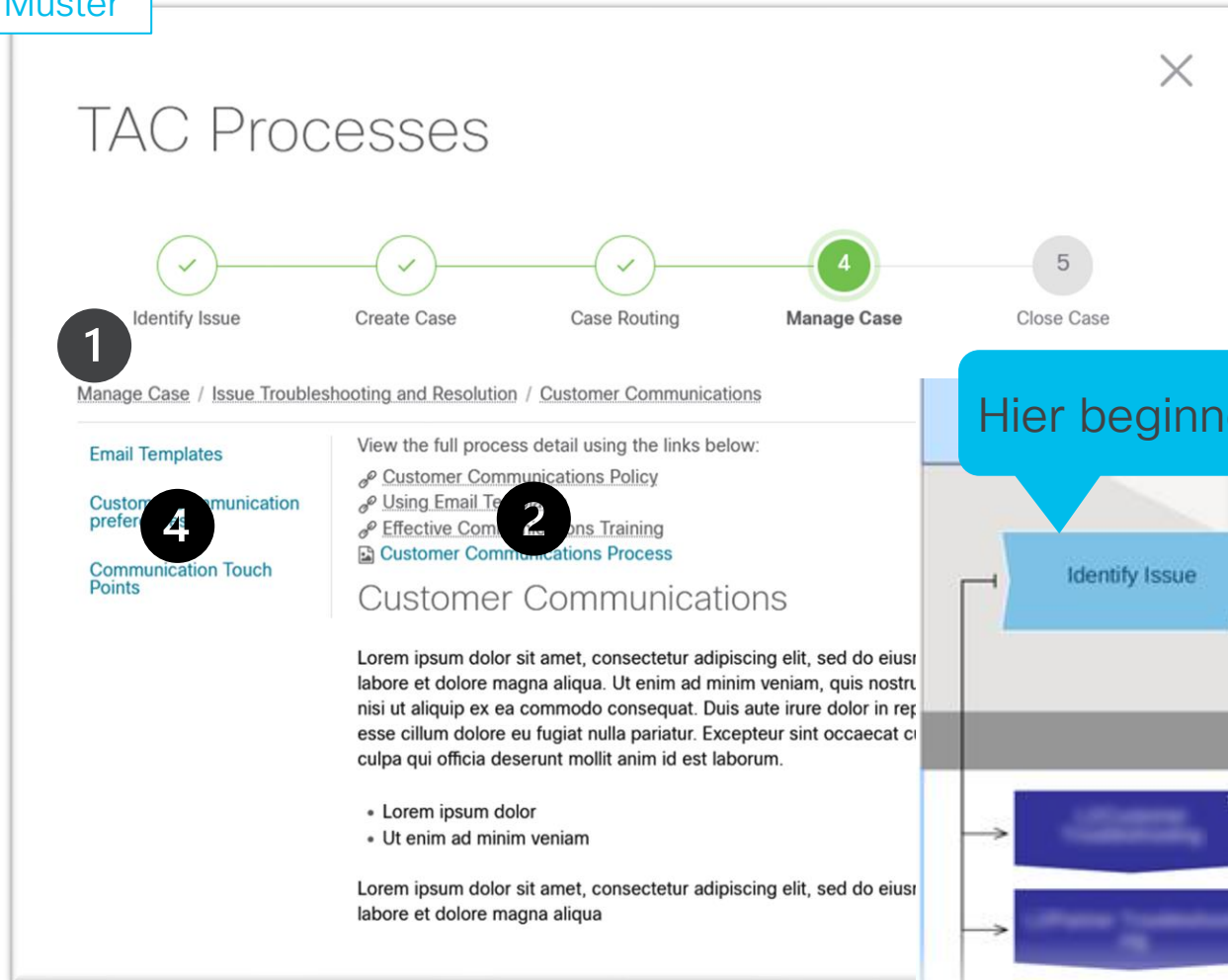
Auto Route

Collaboration Requests 

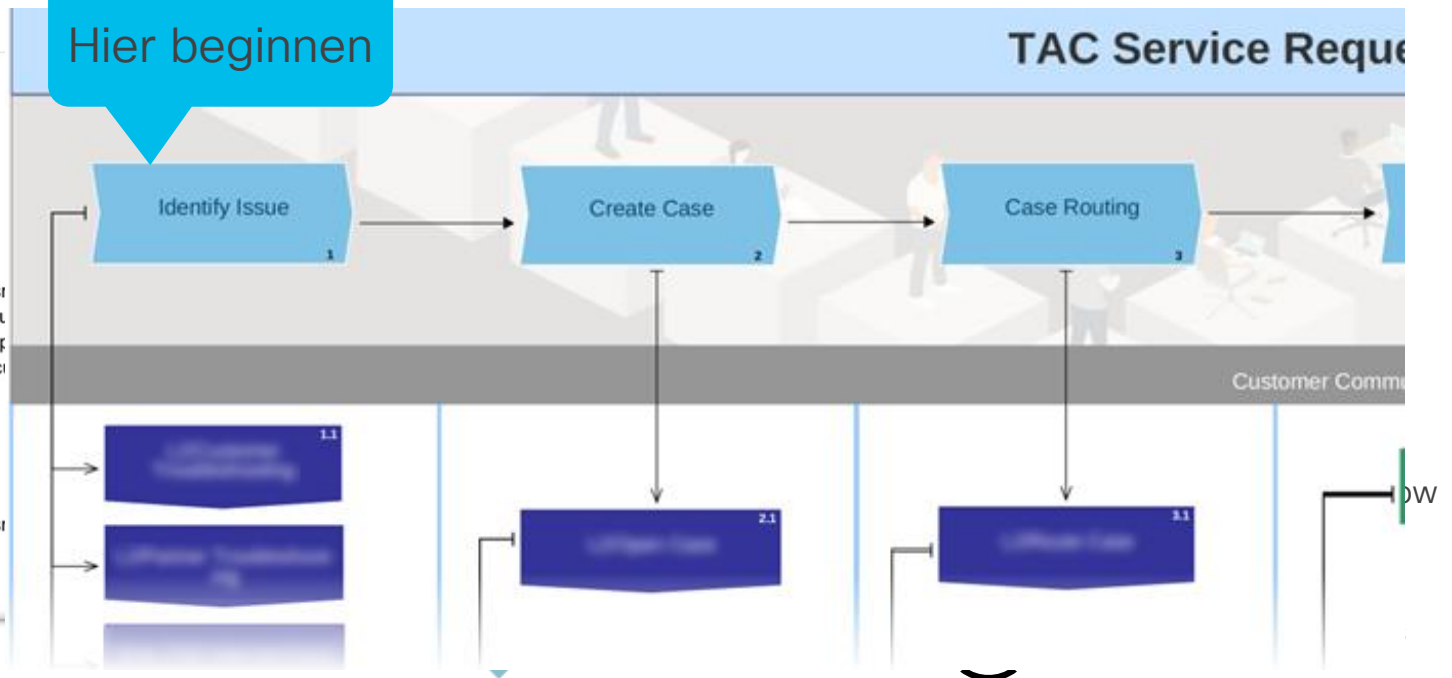
- Eindeutige Symbole zeigen an, dass kontextabhängige Inhalte verfügbar sind
- Mit Klicken auf das Symbol, öffnet sich die Prozessansicht mit dem Thema, das mit dieser Aufgabe zusammenhängt

Anatomie des Prozess-Viewer

Muster



1. Der **gesamte Prozessbaum** wird **dynamisch** über die ADONIS REST API **aufgebaut**, indem die GPD-Wertschöpfungskette und die untergeordneten Prozesse abgearbeitet werden
2. Referenzen werden von *Anhänge - Verweise* im GPD ausgelesen; der Diagramm-Link ist aus *Referenzierte/Referenziertes Geschäftsprozess/Landkarte*



Anatomie des Prozess-Viewers: Quelleneigenschaften

Muster

Name: Prozess-045c6783

Referenzierte/r Geschäftsprozess/Landkarte:

	Typ	Name	Version	Status
1		Customer Communications Process	0.01	

Label:

	Typ	Name
1		L3_Prozesslandkarte

Zweck:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

- Lorem ipsum dolor
- Ut enim ad minim veniam

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Attribut wird verwendet, um eine direkte Verlinkung zu diesem Prozess im Prozess-Viewer zuzuweisen

Customer Communications

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

- Lorem ipsum dolor
- Ut enim ad minim veniam

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

TAC Processes

Identify Issue → Create Case → Case Routing → **Manage Case** → Close Case

Manage Case / Issue Troubleshooting and Resolution / Customer Communications

Customer Communications Process

Customer Communications



Zeigt nur freigegebene GPD an, so dass Bearbeitungen im Hintergrund stattfinden können

Anatomie des Prozess-Viewers: Quelleneigenschaften

The screenshot displays the 'TAC Processes' interface. On the left, a sidebar lists navigation options: 'Allgemein', 'Input/Output', 'Dokumente', 'Änderungen', 'Lebenszyklus', 'Anhänge', and 'Darstellung'. The main area shows a process flow with five steps: 'Identify Issue', 'Create Case', 'Case Routing', 'Manage Case' (highlighted with a green circle and the number 4), and 'Close Case' (numbered 5). Below the flow, a list of documents is shown under the heading 'Referenzierte Dokumente:'. The documents are:

Typ	Name	Version	Status
📄	Communication Touch Points	0.01	✎ 📄
📄	Customer communication preferences	0.01	✎ 📄
📄	Email Templates	0.01	✎ 📄

Arrows indicate that the 'Muster' (template) label points to the 'Manage Case' step, and the 'Referenzierte Dokumente' table is linked to the 'Customer Communications' section of the process detail view.



Zeigt nur freigegebene Dokumente an, sodass Entwürfe in Bearbeitung sein können



Den Dokumenten zugewiesene Labels ermöglichen die Filterung nach der Support-Tool Version

Prozess-Viewer: "Überall"-Edition

Muster

Identify Issue

Create Case

Case Routing

3 Manage Case

4 Close Case

Manage Case > Issue Troubleshooting and Resolution > Customer Communications

Email Templates

Customer communication preferences

Communication Touch Points

View the full process detail using the links below:

- [Customer Communications Policy](#)
- [Using Email Templates](#)
- [Effective Communications Training](#)
- [Customer Communications Process](#)

Customer Communications

◄ ◀ ▶ ►

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

- Lorem ipsum dolor
- Ut enim ad minim veniam

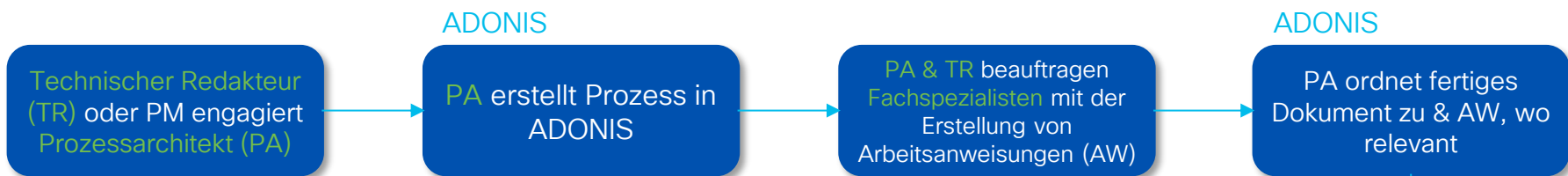
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua

- Überall verfügbar, in jedem Webbrowser oder Anwendungs-iframe
- Gleiche Features wie die eingebettete Version, PLUS: Teilbare Links
- Enthält einen Feedback-Mechanismus (auch in der eingebetteten Version enthalten)



ADONIS integriert in die Dokumentenverwaltung

Neu



Update

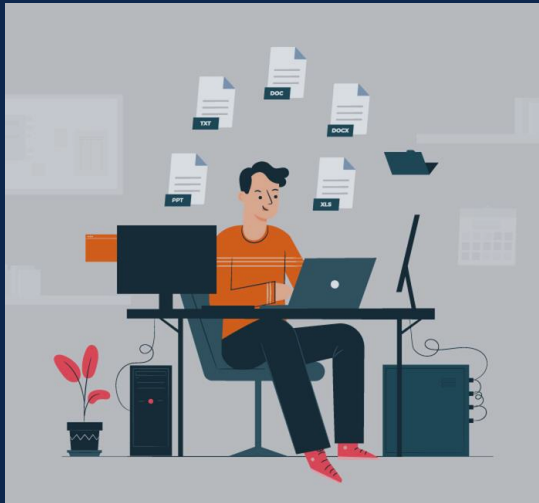


Veraltet



Zusammenfassend...

ADONIS Überall



Prozess-Viewer auf Basis der ADONIS REST API

- Bietet kontextbezogenen Zugriff auf Prozesse, Prozessdiagramme und Arbeitsanweisungen
- Dynamischer Aufbau des Inhaltslayouts und tägliche Aktualisierungen ohne Entwicklungsressourcen

Eingebettete und eigenständige Versionen

- Ermöglicht den Zugriff auf kuratierte Inhalte, wann und wo sie benötigt werden, um Support-Techniker und ihre Führungskräfte dort abzuholen, wo sie sind

Unsere Ziele zur Einhaltung von Prozessen erreichen

- Vereinfachter Zugang zu Prozessinformationen verbessert die Compliance
- Ermöglicht ein konsistentes Kundenerlebnis
- Verkürzt die Zeit, die neue Mitarbeiter benötigen, um unabhängig zu werden

Was kommt als Nächstes?

Interaktive Diagrammverknüpfungen einführen

Die aktuellen Diagramme sind statische Bilder, die über die REST API geteilt werden. Dies kann mit Links zum interaktiven Diagramm in ADONIS erweitert werden.

Ausweitung auf andere Geschäftszweige

Der Erfolg in unserer Support-Organisation hat das Interesse in anderen Teilen des Unternehmens geweckt und die möglichen Anwendungsfälle für ADONIS erweitert.

AI-Modell trainieren

Ist es möglich, einen "Support-Assistenten" mit der REST-API-Ausgabe zu schulen und den Inhalt der Dokumente zu verarbeiten? Wir werden unsere Möglichkeiten ausloten!



Vielen Dank für Ihre Zeit!

FRAGEN UND ANTWORTEN



© 2024 Cisco und/oder seine Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Cisco Öffentlich

Cisco vertraulich





The bridge to possible



ADONIS

Business Transformation Suite

 **BOC Group**
Design Your Enterprise

Danke Cynthia!

Wrap up

Eugenio Lobo Cruz

16/09/2024

Die nächsten Schritte liegen in Ihrer Hand.



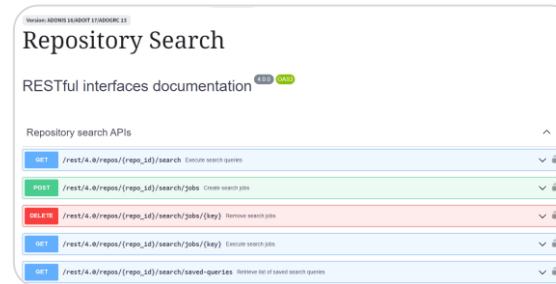
Web Link

ADONIS REST API

ADONIS und Ihre Systeme, Gemeinsam gestärkt..



Hier scannen, um mehr über unsere API zu erfahren!



Web Link

Sehen Sie sich unsere Online-Entwicklerdokumentation für die REST-API an.

Mit dem cloudbasierten GPM-Tool können Sie den Digital Twin Ihres Unternehmens entwickeln und verstehen.



Hier scannen, um mehr darüber zu erfahren, wie Sie Ihren ersten API-Connector konfigurieren!



Kontaktieren Sie uns!

Connect with us.

And feel our heartbeat.



- Free Webinars and regional Events
- Trending Topics in BPM, EA & GRC
- Updates, News & Highlights

www.boc-group.com/newsletter



ADONIS
Business Transformation Suite