

Adaptive Case Management

Bernhard Fischer-Wasels
Oracle Deutschland B.V. & Co. KG
Hamburg

Schlüsselworte

SOA, BPM, ACM, ADF, Case Management

Einleitung

Neu mit Oracle Fusion Middleware und BPM 11g PS6 (11.1.1.1.7) ist ein flexibel agierendes BPM gekommen - namentlich CASE MANAGEMENT oder auch ADAPTIVE CASE MANAGEMENT (ACM) genannt. ACM kann im Gegensatz zu BPM und Workflow auch mit ungeplanten, unvorhersehbaren und unstrukturierten Tätigkeiten umgehen, die vom Kontext und den Daten abhängen. Neue Tätigkeiten oder Beteiligte können "on-the-fly" hinzugefügt werden. Der Vortrag geht auf die wesentlichen Komponenten wie Milestones, Stakeholders, Case Activities, Case Activation Rules, Events und assoziierte Dokumente ein.

Adaptive Case Management

Wenngleich ACM auf der BPM Suite 11g und BPMN 2.0 basiert, gibt es in ACM keinen vordefinierten, modellierten Geschäftsprozess wie in BPM. Vielmehr sind in ACM die Geschäftsprozesse unstrukturiert. Die Geschäftsprozesse werden unabhängig voneinander – ungekoppelt - definiert und werden zueinander in Bezug gesetzt mit Hilfe von Regeln oder Spontan-Aktionen der Benutzer bzw. der Prozessbeteiligten. So können Aktivitäten in ACM dynamisch erfolgen abhängig vom jeweiligen Kontext.



Abb. 1: ACM Prozessbeteiligte

Wie oben dargestellt geht es in ACM darum, Menschen (Stakeholder), deren Tätigkeiten, Daten, Prozesse, Ereignisse (Events), Regeln (Policies) und Dokumente (Content) in Bezug zu setzen und miteinander agieren zu lassen. Ferner soll die Zusammenarbeit verbessert und nachvollziehbar, audittierbar dokumentiert werden (History & Reporting).

Hierzu werden diverse BPM Funktionen wie Business Rules, Events, Triggers bzw. das Content Management System für die Dokumente genutzt.

Ein neu geschaffenes Frontend ermöglicht das dynamische Agieren der Benutzer:

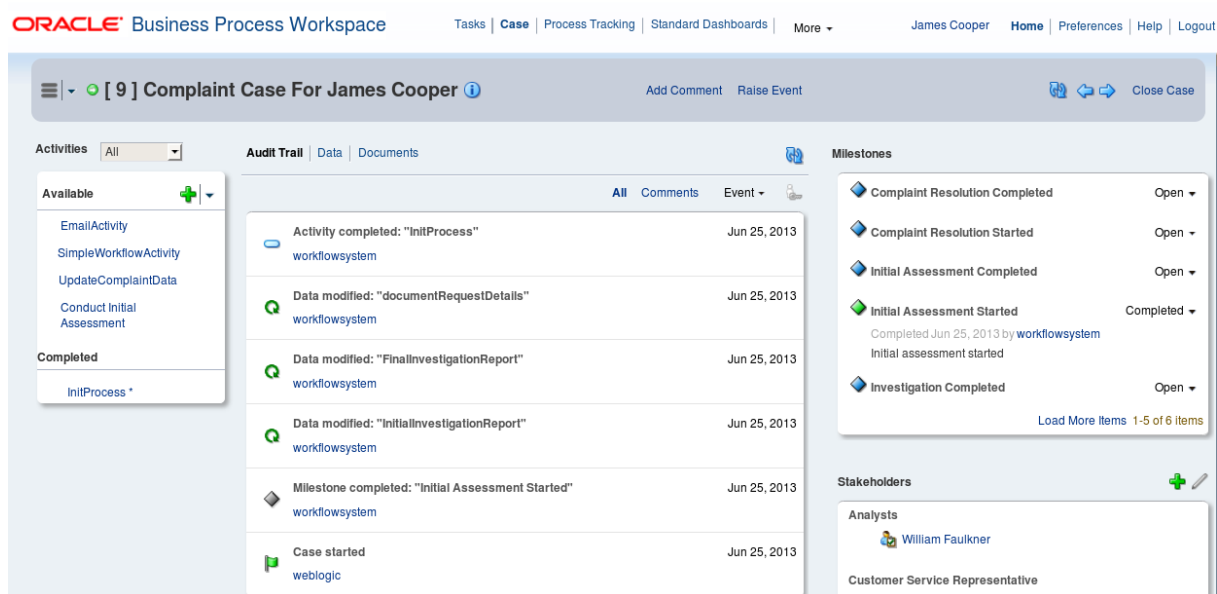


Abb. 2: ACM Benutzer Frontend

Ein ACM Fallbeispiel – Patient, Arzt, Operation, Consultation

Als Abgrenzung zu einem vordefinierten BPM Prozess, wie zum Beispiel dem Einstellungsprozess in einem Unternehmen, der immer gleich ist und somit auch standardmäßig in einem BPM Prozess modelliert werden kann, mag ein dynamischer Untersuchungsprozess bei einem Arzt verdeutlichen, daß der Einsatz von ACM hier ideal wäre.

Gerade wurde auf EinsPlus (am 11.08.2013) von einer Patientin berichtet, die Beschwerden im rechten Finger hatte. Der Orthopäde stellte am 3. Glied des Mittelfingers einen starken Verfall des Knochens fest und ersetzte diesen durch eine Prothese. Dieser Teil des Prozesses wäre noch „BPM-fähig“ und somit zuende... – aber nach 3 Monaten stellte sich dasgleiche an der linken Hand ein. Abgebildet in ACM: gleicher Prozess, neuer Event! Der Orthopäde wird stutzig und zieht einen anderen Kollegen, den Knochenfacharzt, hinzu (ACM: neuer Prozessbeteiligter/Stakeholder). Dieser neue Kollege wird in den ACM Prozess eingebunden und kann seine Analyseergebnisse als Dokument hochladen (ACM: Dokument wird auf dem Contentserver abgelegt). Es werden noch weitere Untersuchungen getätigt (ACM: Events und Milestones hinzufügen) und weitere Ärzte eingebunden (ACM: neue Stakeholder hinzufügen).

Die Ergebnisse sind für alle Benutzer über das Frontend einsehbar und im Zugriff. Die Historie der Untersuchungen (ACM: Audit Trail), die Beteiligten (ACM: Stakeholder), die Prozess-Schritte (ACM: Milestones) werden übersichtlich und nachvollziehbar in der Benutzeroberfläche dargestellt.

ACM Entwicklung

Die Entwicklung von ACM findet im JDeveloper statt und beginnt mit der Definition eines einfachen BPM Prozess-Schrittes, der dann als ACM „promoted“ wird. Somit öffnet sich das ACM Modul und die oben erwähnten Parameter können definiert werden. Auch kann ACM ein Teil (Prozess-Schritt) von BPM sein.

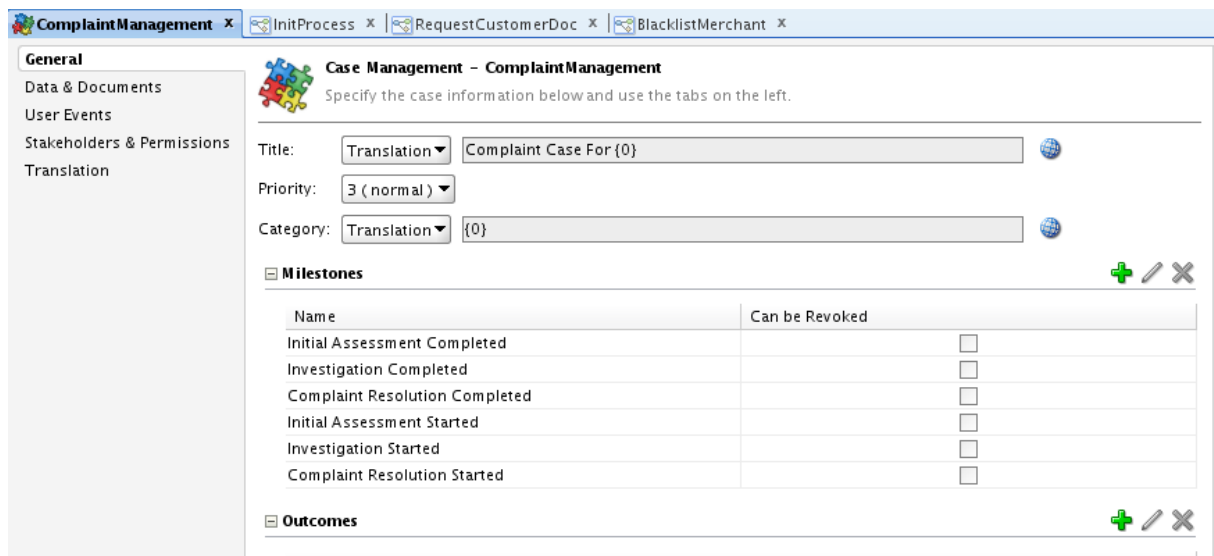


Abb.3: ACM im JDeveloper

In einer Demo werden Benutzeroberfläche und Entwicklungsoberfläche gezeigt und detailliert erklärt.

Weiterführende Informationen sind hier zu finden:

https://blogs.oracle.com/ateamsoab2b/entry/case_management_part_2_anatomy

Kontaktadresse:

Bernhard Fischer-Wasels
Senior Leitender Systemberater
ORACLE Deutschland B.V.& Co. KG
Kühnehöfe 5
D-22761 Hamburg

Mail: bernhard.fischer-wasels@oracle.com

Web: www.oracle.com

Telefon: +494089091128

Mobile: +491775949128