

# Workflow-Management

## *Inhaltsverzeichnis:*

<i>Definition</i>	2
<i>Merkmale</i>	2
<i>Ziele</i>	2
<i>Zielkategorien</i>	3
<i>Workflow-Arten (nach Einsetzbarkeit)</i>	4
<i>Aktivitäten</i>	5
<i>Anwendungsgebiet „WfMS“</i>	5
<i>Beispiele</i>	5
<i>Internet-basierte Workflow-Anwendungen</i>	6
<i>Vergleich „WfMS“ mit „Groupware-System“</i>	6
<i>Vergleich „WfMS“ mit „CSCW“ (Copmuter Supported Cooperative Work)</i>	6
<i>Voraussetzungen</i>	7
<i>kritische Erfolgsfaktoren (ein Besipiel)</i>	7
<i>Chancen (Nutzenpotentiale)</i>	8
<i>Risiken</i>	9

# Workflow-Management

## Definition

### Workflow-Management:

Formalisiertes, DV-Gestütztes Management von Geschäftsprozessen:  
Technikorientierte Planung, Realisierung, Betrieb, Optimierung, Kontrolle der Geschäftsprozesse.

### Workflow:

Abfolge einzelner Aktivitäten, welche zur Erledigung eines Geschäftsprozesses notwendig sind.

### Prozess:

Festgelegte Abfolge einzelner Aktivitäten (Aufgaben), welche zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind.

---

## Merkmale

Bei Workflow-Management werden Informationen und Informationsobjekte nach vorgegebenen Ablauffolgen bearbeitet. (ähnlich der industriellen Fertigung: Rohstoffe nach festgelegtem Arbeitsplan in Produkte umwandeln)

Evolutionäre Charakter: ähnlich wie Prototyping in der Software-Entwicklung, „dokument-“, und „prozessorientiert“.

Strukturiert, hohe Wiederholrate, Lösungsweg bekannt,  
Viele Beteiligte, zeitlich versetzt, Effizienz als Ziel,  
Steuerung eher bei System

---

## Ziele

- Qualitätsverbesserung bei der Ausführung von Geschäftsprozessen
  - Verbesserung betriebswirtschaftlich relevanter Zeitbedarfe
  - Flexibilitätssteigerung, Kosteneinsparungen
-

# Workflow-Management

## Zielkategorien

### Mensch:

- Reduktion der Bearbeitungszeit
- Verbesserung der Bearbeitungsqualität
- Verbesserung der Kommunikation

### Technik:

- Erhöhung der Informationstransparenz
- Erhöhung der Integrationsfähigkeit
- Verbesserung der Transportzeiten
- Verbesserung der Prozessabwicklung
- Verbesserung des Ressourcen-Managements

### Organisation:

- Erhöhung der Anpassungsfähigkeit
  - Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit
  - Verbesserung der Kundenorientierung
  - Verbesserung der Prozessqualität
  - Reduzierung der Kosten
-

# Workflow-Management

## Workflow-Arten (nach Einsetzbarkeit)

### Verwaltungs-Workflows:

- Gut strukturiert
- hohe Wiederholrate
- behershbare Komplexität
- Routineprozesse
- administrative Tätigkeiten
- Bsp.: Urlaubsantrag, Reisekostenabrechnung

### Produktions- Workflows:

- Wie „Verwaltungs-Workflows“ aber sie beziehen sich auf direkt wertschöpfenden Bereiche des Unternehmens.
- Bsp.: Auftragsbearbeitung

### Ad-hoc-Workflows:

- Unstrukturiert,
- einmaliger Prozess,
- nicht im voraus defnierbaren Abläufe.
- Erst während der Ausführung des Workflows werden Aufgaben und Informationsflüsse festgelegt.
- Bsp.: Management- / Koordinationsaufgaben

### Collaborative- Workflows:

- Wie „Ad-hoc-Workflows“ aber sie haben eine hohe Bedeutung für das Kerngeschäft.
  - Bsp.: Entwicklung einer bestimmten Software
-

# Workflow-Management

## Aktivitäten

### Geschäftsprozesse-Modellierung (GPM)

Geschäftsprozesse analysieren, gestalten, optimieren  
Ziel: prozessorientierte Abbildung der betrieblichen Realität aus fachlicher Sicht.  
Resultat: grafische Darstellung der Geschäftsprozesse (Prozessmodell)

### Spezifikation von Workflows

Detaillierte Beschreibung der Arbeits- / Informationsflüsse, beteiligte Stellen, benötigte Ressourcen

### Ausführung/ Steuerung von Workflow-Management-System

Steuern Arbeitsfluss zwischen den beteiligten Stellen, koordinieren Aufgaben zwischen den Mitarbeitern, ermöglichen Zusammenarbeit nach definierten Regeln, stellen automatisch Applikationen für Aufgabenausführung zur Verfügung, Protokollieren alle Transaktionen

### Überwachung und Analyse der Workflows (Monitoring)

Leistungsmessung, Beobachtung des Ablaufgeschehens

---

## Anwendungsgebiet „WfMS“

Unterstützung von Routineprozessen mit strukturierten Aufgaben und hohe Wiederholrate. Unternehmen mit stark standardisierte Geschäftsfälle wie Banken, Versicherungen, Öffentliche Verwaltungen, Handelsunternehmen, ....

WfMS erfüllen eher Koordinationsfunktionen. Bsp. Prozessmonitoring, Analyse, Feedbackverarbeitung, Ressourcen-Management, Terminüberwachung.

---

## Beispiele

SAP/R3

---

# Workflow-Management

## Internet-basierte Workflow-Anwendungen

- Workflow-Mgm in Intranets
  - Workflow-Mgm in virtuellen Organisation
  - Workflow-Mgm in elektronischen Märkten
- 

## Vergleich „WfMS“ mit „Groupware-System“

WfMS: Strukturierte Geschäftsprozesse mit hohen Wiederholrate  
(unterstützen zeitlich, räumlich getrennt arbeitende Gruppenmitglieder)  
Groupware-System: unstrukturierte einmalige Geschäftsfälle  
(passive Systeme, die simultanes Arbeiten an Einzelaufgaben unterstützen)

Merkmale der „Workgroup-Computing“:  
Unstrukturiert, geringe Wiederholrate, Lösungsweg unbekannt (ad-hoc),  
Wenig Beteiligte, zeitgleich, Flexibilität als Ziel,  
Steuerung eher bei Benutzer

---

## Vergleich „WfMS“ mit „CSCW“ (Computer Supported Cooperative Work)

WfMS ist Teil des Forschungsbereich CSCW.

CSCW Klassifizierung:

Kommunikations-Unterstützung :	E-Mail, Videokonferenzsys.
Koordinations-Unterstützung:	WfMS
Kooperations-Unterstützung:	Groupware, Planungsys.

WfMS unterstützen eher Kommunikation und Koordinations auf der Ebene der Gesamtorganisation, hingegen „Groupware-Systeme“ unterstützen mehr die Kooperationen.

---

# Workflow-Management

## Voraussetzungen

### Sozio-Kulturelle

- Früher Einbezug der Mitarbeiter
- Offene Informationspolitik
- Vermeidung einer falschen Erwartungshaltung
- Einstellung/Akzeptanz der Mitarbeiter
- Qualifikation der Benutzer
- Teamarbeit
- Erhaltung der persönlichen Handlungsfreiheit

### Technische

- Hohe Leistungsfähigkeit der IT-Infrastruktur (LAN, WAN vorhanden)
- Offenheit, Integrationsfähigkeit der SW-Architektur (nur Client/Server-Architektur erfüllt diese Anforderung)
- Handhabbarkeit der Benutzerschnittstelle (internet-basiert)
- Datensicherheit

### Organisatorische

- Einbezug von Organisation, Fachabteilungen, Benutzervertretern in das Projekt
- Unterstützung durch das Management
- Freistellung der Projektmitarbeiter vom Tagesgeschäft
- Intensive Kommunikation zwischen den einzelnen Projektmitarbeitern
- Know-how und soziale Kompetenz des Projektleiters
- Einhaltung von Meilensteinen und Terminen
- Methodische Vorgehensweise (Vorgehensmodell)
- Permanente Erfolgskontrolle (Nutzencontrolling)
- Qualitätssicherung

---

## **kritische Erfolgsfaktoren (ein Beispiel)**

Motivationsaspekte sollen gefordert werden. Durch eine gestaffelte Einführung (Step by Step) können die beteiligten Personen nach und nach mit der neuen Technologie umgehen. Das fordert Motivation und Akzeptanz der Beteiligten.

---

# Workflow-Management

## Chancen (Nutzenpotentiale)

### Sozio-kulturell (Mensch):

- Reduktion der Bearbeitungszeit
- Verbesserung der Bearbeitungsqualität
- Verbesserung der Kommunikation
- Erhöhung der Transparenz
- Verbesserte Arbeitsverwaltung
- Erhöhung des Handlungsspielraums
- Erhöhung der Akzeptanz

### Technik:

- Erhöhung der Prozessmanagement
- Verbesserung der Integration
- Beitrag zur Erfüllung internationaler Qualitätsstandards
- Erhöhung der Transparenz
- Verbesserung des Personal- und Ressourcen-Managements

### Organisation:

- Reduktion der Durchlaufzeit
  - Verkürzung der Archivierungs- und Suchzeiten
  - Automatisierung organisatorischer Regeln
  - Verbesserung der Prozessqualität
  - Verbesserte Kundenorientierung
  - Verbesserung der Flexibilität
  - Reduzierung der Kosten
-

# Workflow-Management

## Risiken

### Sozio-kulturell (Mensch):

- Fehlende soziale Interaktion
- Einschränkung des Arbeitsstils
- „Big-Brother“-Problematik
- Fehlender bzw. zu später Einbezug der Mitarbeiter
- Falsche Informationspolitik
- Falsche Erwartungshaltung
- Politische Widerstände
- Unzureichende Qualifikation

### Technik:

- Integrationsprobleme
- Mangelnde Leistungsfähigkeit der IT-Infrastruktur
- Mangelhafte Ausgestaltung der Benutzerschnittstelle
- Hohe Komplexität
- Starrheit des Systems
- Ungenügende Datensicherheit

### Organisation:

- „Elektrifizieren“ der bestehenden Organisationsstruktur
  - Fehlendes Prozessverständnis
  - Mangelhaftes Projektmanagement
  - Fehlende Erfahrung im Umgang mit der Technologie
  - Fehlende Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
-