

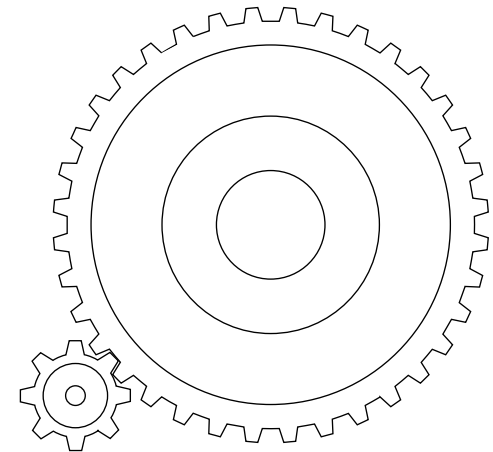
Thema: Workflow

Worum geht es ?

- Arbeitsteilung
- serielle Abfolge von Teilaufgaben
- Automatisierung
- Prozessoptimierung
- Workflow-Systeme => Steuerung von Prozessen

Wo eignen sich Workflow-Systeme ?

- Fest vorgeschriebene Abläufe
- Viele Schritte \Rightarrow Arbeitsteilung
- Viele Wiederholungen

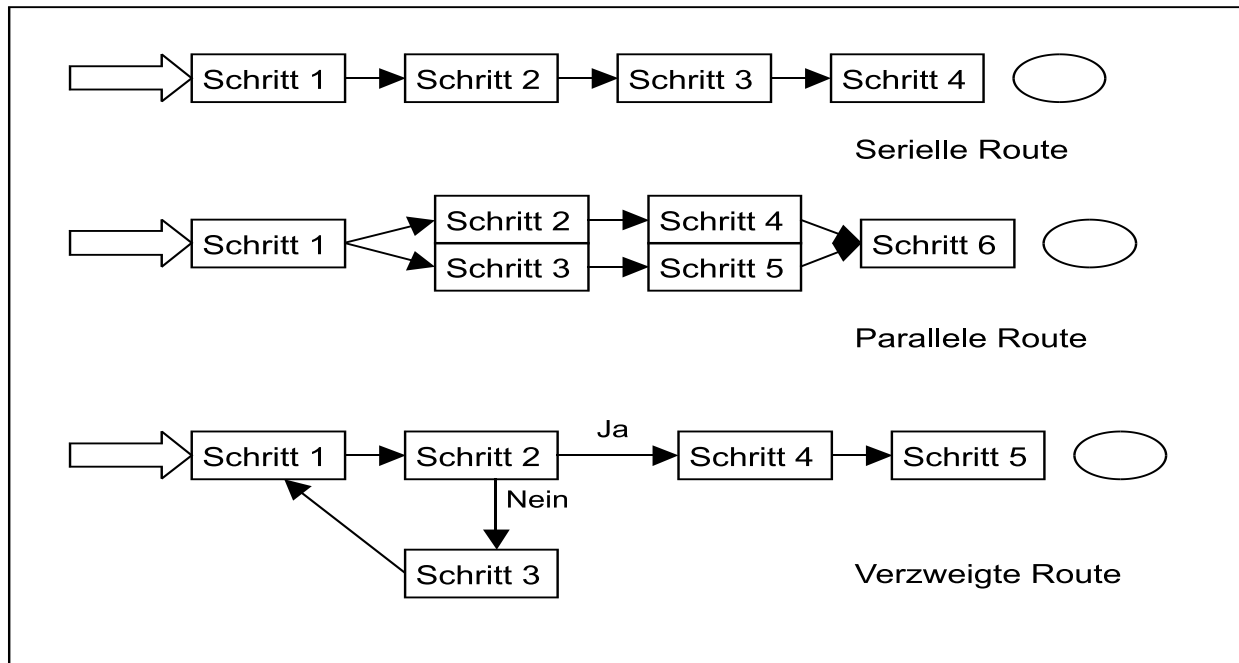


Wichtige Begriffe

- Prozesse: primäre und sekundäre
- Instanzen
- Workflow-Management

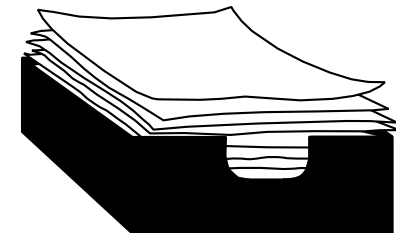
Bestandteile

- **Prozesse:** Teilaufgaben
- **Rollen:** "unabhängig" von Mitarbeitern
- **Regeln:** legen Routen fest
- **Routen:** seriell, parallel, verzweigt

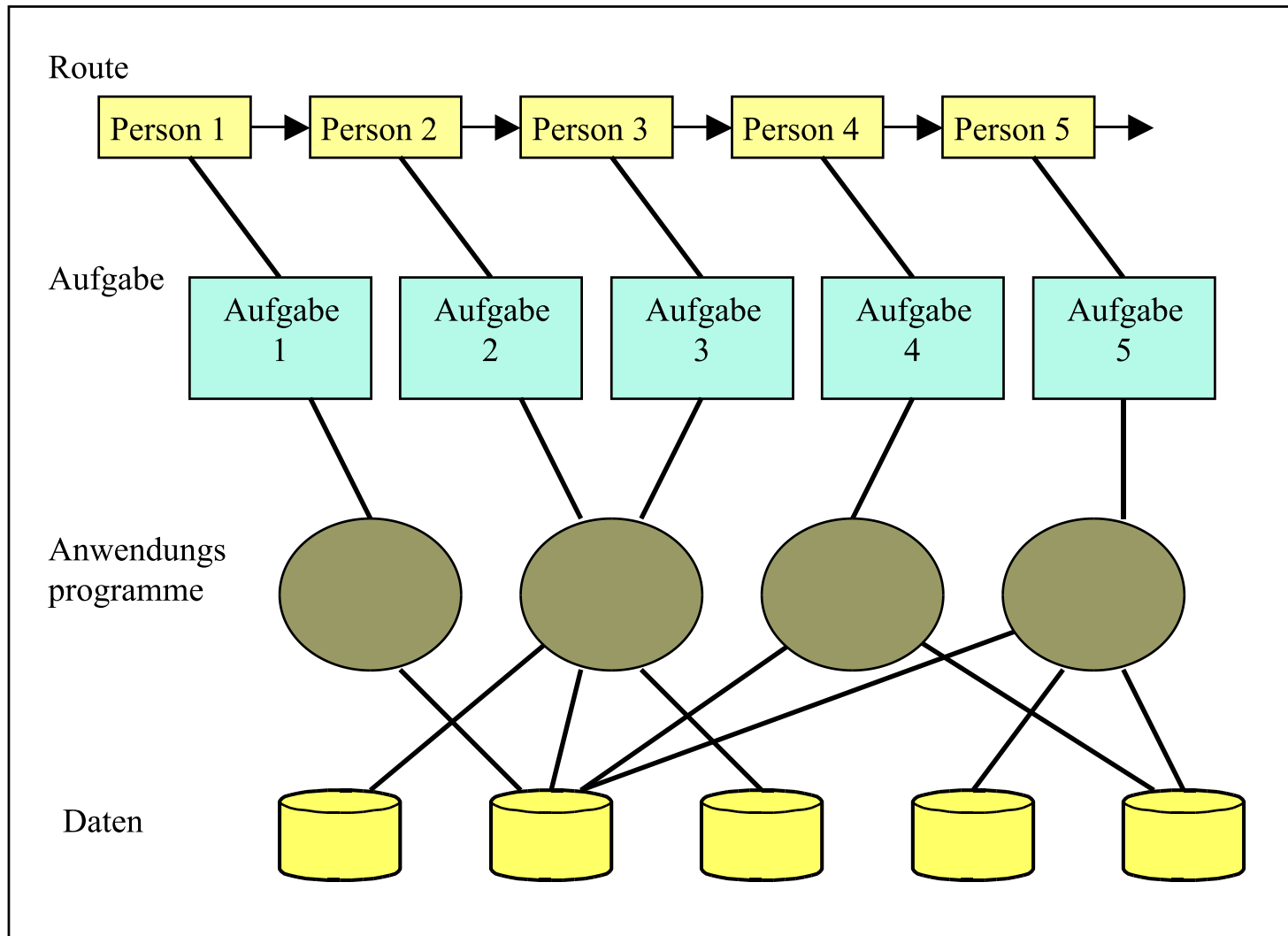


WFM-Software: Komponenten

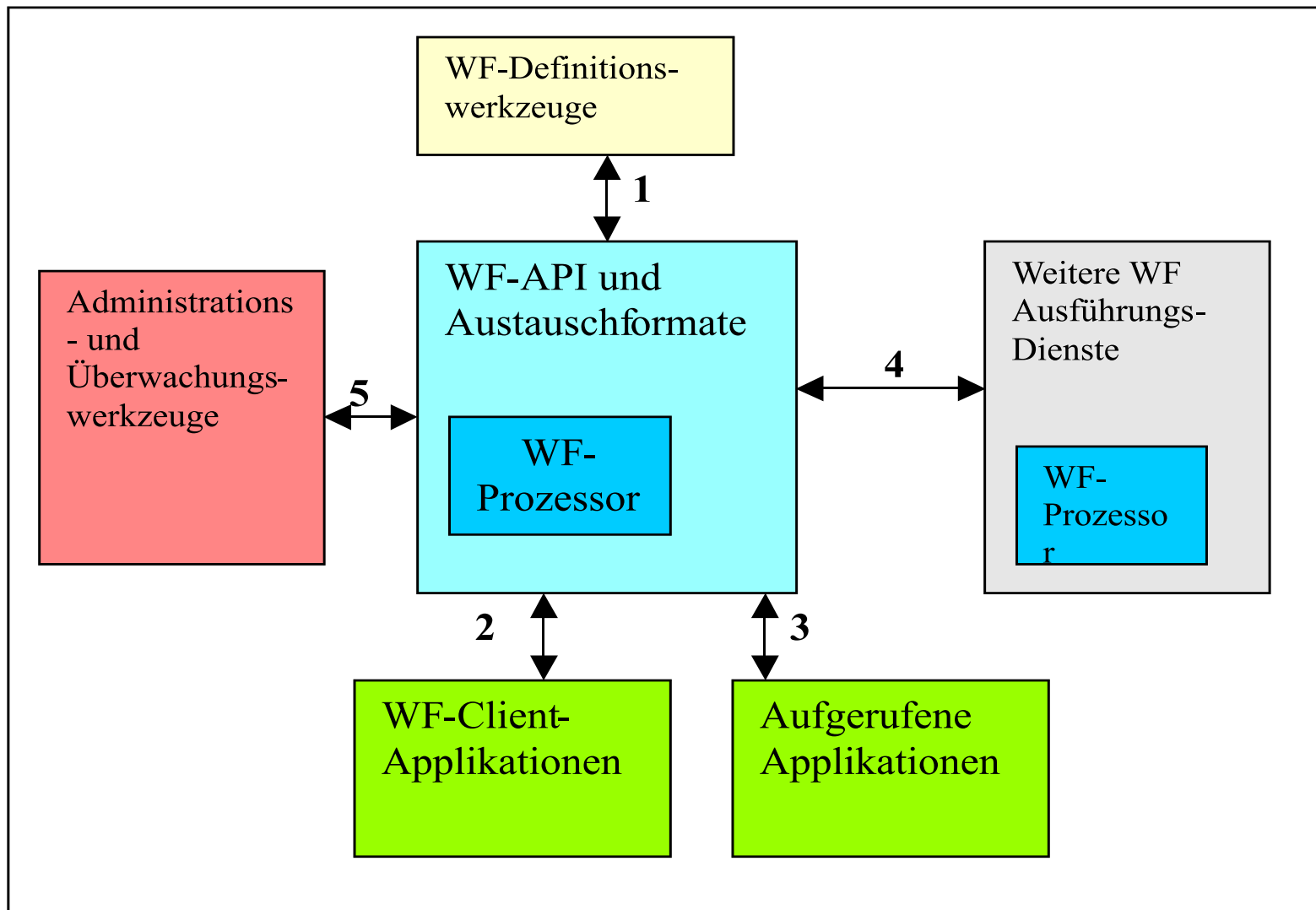
- Definitionswerkzeuge (WF-Editor, Script, graph.)
- WF-Engine (WF-Prozessor)
- Arbeitsumgebung (Postkorb)
- Anwendungen
- Daten (Steuerung, Dokumente)



WFM-Software: Zusammenhang

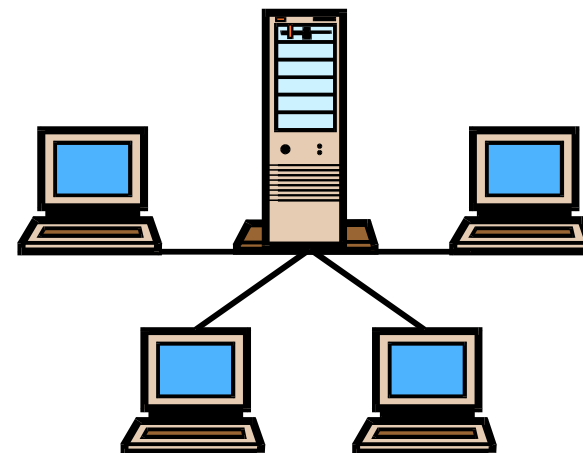
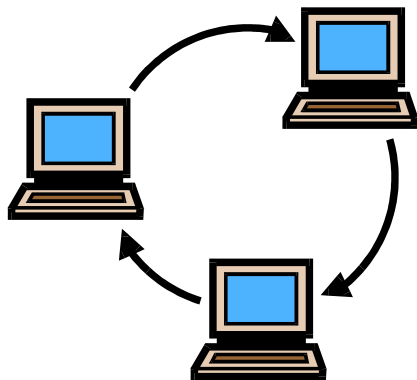


WFM-Software: Schnittstellen (WfMC)



WFM-Software: Architektur

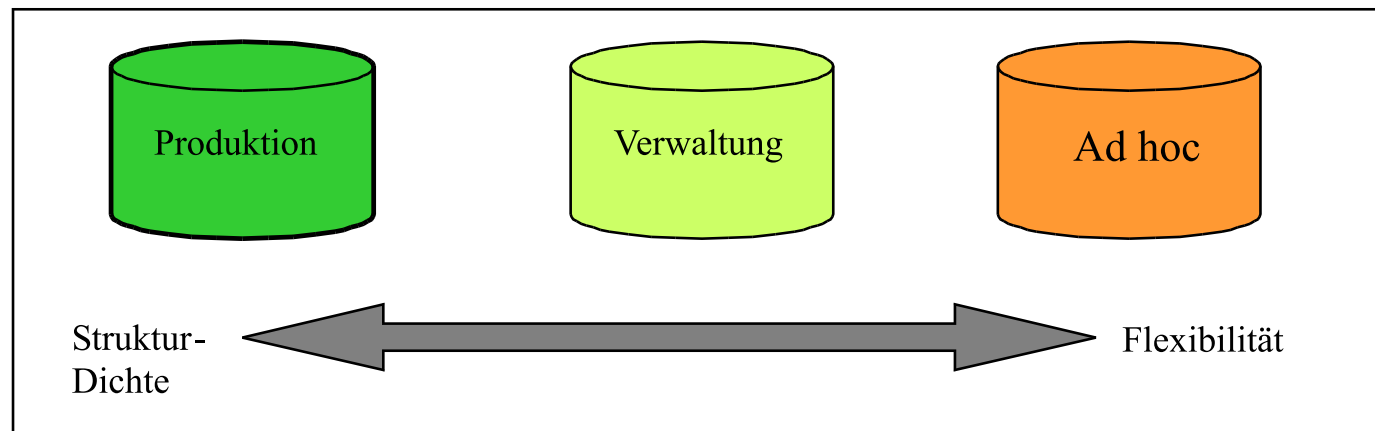
- Mail-based
- Shared-database-based
- Client-Server



Workflow-Systeme: drei Kategorien

- Ad hoc
- Verwaltung
- Produktion

Merkmal: Strukturierung



Modellierung von WF-Systemen

Phase 1: Ist-Prozesse erfassen, BPR => Soll-Prozesse, Simulation und Analyse

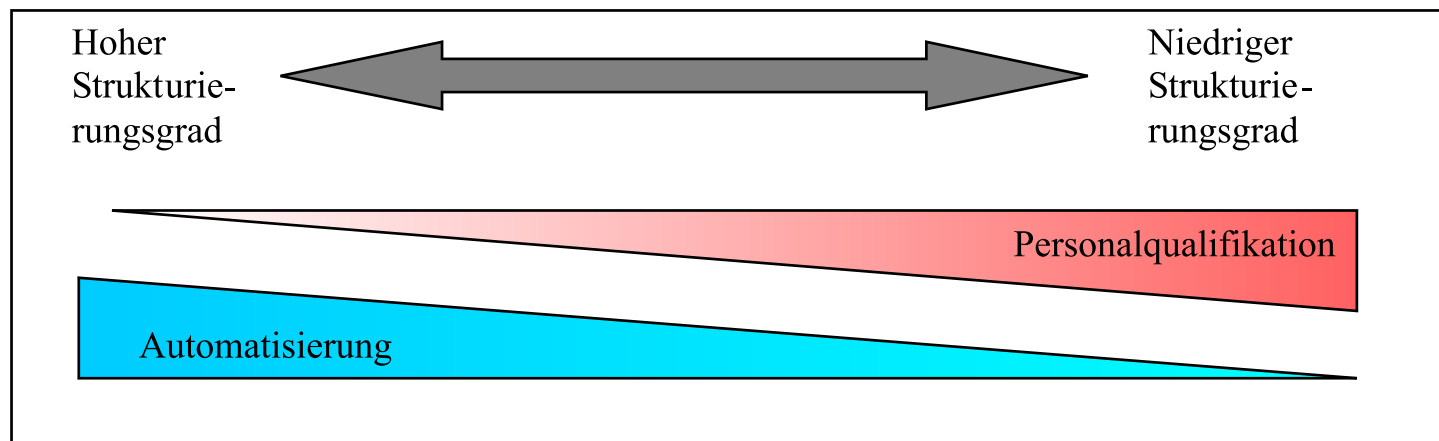
Phase 2: Umsetzung, Regeln def., Bausteine erfassen, Hilfsprogramme implementieren

Phase 3: Ausführung, Protokollierung => Analyse
=> Verbesserungen

Innovationsgrad, Komplexität => Zyklus

Wichtige Aspekte bei der Modellierung

- **Ressourcenintegration** (Mitarbeiter, Dokumente, Daten, Anwendungen)
- **Reichweite** (Insel, Bereich, Unternehmen, Unternehmenübergreifend)
- **Strukturierungsgrad, Flexibilität**



Vorraussetzung für den Erfolg

- Referenzmodelle (hohe Reichweite, wenig Struktur)
- Prozessbausteine (niedrige Reichweite, feste Struktur)
- Automatisierung
- Prozessoptimierung (Soll-Ist-Vergleich, Periodenvergleiche, Benchmarking)
- Richtige Maß an Veränderung
- Mitarbeiter



Schranken für WF-Systeme

- Hohe Kosten für BPR
- Lange Zeitspanne für Entwicklung
- Einsatz neuer Technik
- Fehlender Standard für Schnittstellen
- Änderung von gewachsenen Prozessen