

Thomas Herrmann • August-Wilhelm Scheer
Herbert Weber (Herausgeber)

Verbesserung von Geschäftsprozessen mit flexiblen Workflow-Management- Systemen 3

Erfahrungen mit Implementierung,
Probetrieb und Nutzung von
Workflow-Management-Anwendungen

Schriftleitung:
Elke Bayer • Stephan Wacker

Mit 41 Abbildungen
und 11 Tabellen

Physica-Verlag

Ein Unternehmen
des Springer-Verlags

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht.....	V
Überblick über die Beiträge in diesem Band.....	XI
Überblick über die in diesem Band verwendeten Symbole.....	XV
Teil I: Mitarbeiterorientierung	
Datenschutzkonzepte bei der Einführung von Workflow-Management-Systemen	
Th. Herrmahn, E. Bayer.....	3
Zusammenfassung.....	3
1 Einleitung;.....	4
2 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	8
3 Klassifikation der datehschutzrechtlich relevanten Daten.....	15
3.1 " Aktivitäten und Daten bei der Bearbeitung mit WMA.....	15
S.^WMA-Dateri für statistische Auswertungen und Kontext.....	18
4 Abfragen und Auswertungen der gespeicherten Daten.....	21
4.1 Abfragen zur Laufzeit und Regelungserfordernisse.....	21
4.2 * Bedarf an nachträglichen Auswertungen für den KVP und . . Regelungserfordernisse.....	25
4.3 ..Zusammenfassung: Regelungserfordernisse zu Abfragen zur . . Laufzeit?und nachträglichen Auswertungen.....	29
5 Vorschlag zur Regelung des Umgangs mit personenbezogenen Daten in WMAv!Y,>v;.....	30
5.1. Schützendes Verändern zur Verhinderung des Mißbrauchs personenbezogener Daten.....	31
1 5.2 ..Technisch.unterstützte Datenschutz-Prozesse.....	33
. 5.3 Organisatorische Maßnahmen und kontinuierliche Verbesserung . der Regeln.....	38
6 Eazituhd zusammengefaßte Vorgehensweise.....	42
Kontinuierliche Prozeßverbesserung durch Integration von Workflow und Intranet - Der Prototyp,KIWI, R.Rolles, Y. Schmidt.....	
Zusammenfassung.....	43
1 Warum gehören Workflow Management, organisatorisches Lernen und kontinuierlicher Verbesserungsprozeß zusammen?.....	44

2 Konzeption von KIWI.....	•;•,..,*.....	: 45:
2.1 Intranet.....	!.....	45
2.2 Visualisierungstechniken.....	,;,.....	46
2.3 Schulungskonzepte.....	46
3 Der Weg zu besseren Prozessen: Lernen, Arbeiten, Vorschlagen, Verbessern.....	48
3.1 Organisatorisches Lernen und kontinuierlicher Verbesserungsprozeß.....	49
3.2 Workflow-Nutzung und organisatorisches Lernen.....	51
3.3 Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß und Workflow-Nutzung	52
4 Empfehlungen für die Entwicklung von Schulungssystemen.....	54
5 Fazit.....	58f

Teil II: Organisationsentwicklung

Integriertes Feedback als KVP-Werkzeug

<i>K. Just-Hahn, R. Rolles.....</i>	63
-------------------------------------	-----------

Zusammenfassung.....	63	
1 Feedback als Treiber von Verbesserungsprozessen.;.....	64	
2 Methoden des Feedbacks.....	: 66	
3 Konzept des integrierten Feedbacks.....	72	
3.1 Feedback als Geschäftsprozeß.....	74	
3.2 Feedback auf Nachfrage.....	! ! ..	83
3.3 Unterstützung der weiteren Methoden.....	84
4 Feedbackdaten für das betriebliche Wissensmanagement.....	85	
5 Fazit.....	87	

Workflow-Unterstützung der Produktentwicklung am Beispiel der fischerwerke

<i>D. Wagner.....</i>	89
-----------------------	-----------

Zusammenfassung.....	: ..	89
1 Einleitung.....	•;•,•.....	89
2 Anforderungen an ein PDM-System aus Workflow-Sicht.....	;.....	90
2.1 Vorstellung von PDM-Systemen.....	;.....	91
2.2 Zusätzliche Funktionalitäten für Dokumenten- und Workflow Management.....	92
2.3 Systemauswahl.....	93
3 Vorgehensweise.....	: ;;:	94
3.1 Vorgehensmodell ..!	! ..	94
3.2 Erhebung Istprozeß.....	: ..	96
3.3 Informationsflußanalyse ..;.....	98
3.4 Entwicklung Sollkonzept.....	103
3.5 Umsetzung.....!	! .. ! .. ; .. " .. • .. 7 ..	106
4 Bewertung und Empfehlungen.....;	: .. ! .. / .. " .. ; ..	108

Teil III: Technikgestaltung

Prototyping bei der Entwicklung und Einführung von Workflow-Management-Anwendungen

R. Striemer, T. Goesmann, T. Löffeler.....:.....113

Zusammenfassung.....	113
1 ..Die Rolle des Prototyping bei Workflow-Projekten	113
• . .1.1... Ziele und Arten des Prototyping in der Software-Entwicklung	114
. 1.2...Besonderheiten des Prototyping bei Workflow-Projekten:.....	116
2. .Voraussetzungen und Vorgehensmodell.....	118
2.1 Voraussetzungen für ein erfolgreiches Prototyping beiWorkflow-Projekten.....	118
2.2 Vorgehensmodell.....	122
... 3, .Phasen des Prototyping	123
3:1 Spillkonzept (organisatorisch).....;	123
3.2 .Sollkonzept (technisch).....	124
, 3.3.. Systemauswahl.....	125
3.4 Workflow-Modellierung.....	126
' 3.5 Implementierung ..,.....:.....'.....:.....'.....:.....'.....:.....	127
3.6 Labortest (Präsentation des Prototypen und Sammlung von • .Anforderungen).....:.....:.....:.....:.....".....!.....".....:.....:.....	128
4 Anwendungsbeispiel: Die Workflow-Management-Anwendung „Contract Management“.....,	131
4.1 Das Workflow-Projekt „Contract Management“.....	132
4.2- Schaffung der Voraussetzungen für das Prototyping.....	132
" 4*3 "Erfahrungen mit dem Prototyping	134

Flexible Arbeitsverteilung mit Workflow-Management-Systemen,,

M. Hoffmann, T. Löffeler, Y. Schmidt.....:.....135

Zusammenfassung.....	135
1 Einleitung.....	136
, 2 Empfehlungen an Workflow-Modellierer und Organisatoren.....	139
2.1 Kobrdinationsform: Gruppenabstimmung, Selbstabstimmung oder Hierarchie.....:.....:.....	140
2.2 Anzahl der Entscheidungshinstanzen: einstufig oder mehrstufig	140
,2,3,,Planungsprinzip: Net Change oder Neuaufwurfi.....;.....;.....;.....	140
2.4 Reihenfolgebildung: Schlange und/oder Pool.....	141
2.5 Zuordnungsprinzip: Push oder Pull.....:.....:.....	141
2.6 Zeitpunkt der Zuweisung: bei Bekanntwerden oder Last Minute....	142
2.7 Bearbeiterauswahl: direkt oder indirekt.....	143
2.8 Bearbeitung: einzeln oder gemeinsam.....	144
2.9 Automatisierungsgrad: automatisch, teilautomatisch oder manuell.....	144
3 State-of-the-Art bei der Unterstützung der Arbeitsverteilung durch WMS.....:.....	145

3.1	Definition von Arbeitsverteilungsverfahren in der Modellierungsphase.....	145
3.2	Mechanismen zur Arbeitsverteilung in der Betriebsphase.....	148
4	Anforderungen an flexible Arbeitsverteilung.....	149
4.1	Spezialisierung von Zuordnungsregeln.....	150
4.2	Vage Zuordnung im Workflow-Modell.....	151
4.3	Zugriff auf vor- und nachgelagerte Work-list.....	152
4.4	Unterbrechbarkeit und Delegation bei der Bearbeitung.....	152
«	Aufbereitete Planungsinformationen.....	152
4.6	Anpaßbarkeit von Zuordnungsregeln.....	153
4.7	Constraint basierte Kontrolle.....	153
4.8	Aushandlung von Verteilungsentscheidungen und -regeln.....	154
5	Weiterentwicklung von WMS zur Unterstützung flexibler Arbeitsverteilung.....	154
5.1	Weiterentwicklungen zur Modellierung flexibler Arbeitsverteilungsverfahren.....	155
5.2	Weiterentwicklung von Mechanismen zur Unterstützung flexibler Arbeitsverteilungsverfahren.....	157
6	Fazit.....	159
Inhaltsverzeichnis des 1. MOVE-Bandes.....		161
Inhaltsverzeichnis des 2. MOVE-Bandes.....		165
Autorenverzeichnis.....		169
Nach Themengebieten sortierte Literaturverweise.....		171
A	Organisation und Wirtschaftsinformatik.....	172
c	Flexibilität.....	172
D	Mitarbeiterorientierung und Beteiligung.....	172
E	CSCW und Groupware.....	173
F	Workflow Management.....	173
G	Geschäftspflegemanagement und Business Process Reengineering.....	173
H	Modellierung und Erhebung von Geschäftsprozessen.....	174
I	Software- und Systementwicklung.....	174
J	Partizipativer Software- und Systementwurf.....	174
K	Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß und Feedback.....	174
Literaturverzeichnis.....		177
Sachverzeichnis.....		183