

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. Herrmann, E. Bayer.....	3
Zusammenfassung.....	3
1 Einleitung;.....	4
2 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	8
3 Klassifikation der dateenschutzrechtlich 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.....	43
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.....	58 _f

Teil II: Organisationsentwicklung

Integriertes Feedback als KVP-Werkzeug

K. Just-Hahn, R. Rolles.....	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

D. Wagner.....	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

<i>R. Striemer, T. Goesmann, T. Löffeler</i>	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 bei Workflow-Projekten.....	118
2.2 Vorgehensmodell.....	122
3. Phasen des Prototyping.....	123
3.1 Spllkonzept (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,,

<i>M. Hoffmann, T. Löffeler, Y. Schmidt</i>	135
Zusammenfassung.....	135
1 Einleitung.....	136
2 Empfehlungen an Workflow-Modellierer und Organisatoren.....	139
2.1 Kobrdinationsform: Gruppenabstimmung, Selbstabstimmung öder Hierarchie.....	140
2.2 Anzahl der Entscheidungsinstanzen: einstufig oder mehrstufig	140
2.3,,, Planungsprinzip: Net Change oder Neuaufwurf.....	140
2.4 Reiherfolgebildung: 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
4.5	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	Geschäftsprozeßmanagement 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