

# Inhaltsübersicht

## Teil I: Mitarbeiterorientierung

Erfahrungen mit kooperativer Erhebung und Modellierung von Geschäftsprozessen - eine Fallstudie <i>M. Hoffmann, K. Krämer, R. Striemer</i> .....	3
---	---

## Teil II: Organisationsentwicklung

Die Ableitung von Workflow-Modellen aus Geschäftsprozeßmodellen: Vorgehen, Probleme und Lösungsansätze <i>J. Hagemeyer, T. Löffeler</i> .....	37
--	----

Sollkonzeptentwicklung und Implementierung eines Workflow-Management-Systems - eine Fallstudie <i>J. Hagemeyer, R. Rolles, Y. Schmidt, J. Bachmann, A. Haas</i> .....	59
--	----

Die Erhebung von Sonderfällen <i>Th. Herrmann, K. Just-Hahn</i> .....	77
--	----

## Teil III: Technikgestaltung

Ein Kriterienkatalog zur Bestimmung der Eignung von Workflow-Management-Technologie zur Unterstützung von Geschäftsprozessen <i>T. Goesmann, K. Krämer, R. Striemer, C. Wernsmann</i> .....	95
--	----

Risikogetriebene Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Workflow-Management-Anwendungen <i>W. Deiters, T. Goesmann, R. Striemer</i> .....	107
--	-----

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht.....	V
Überblick über die Beiträge in diesem Band.....	XI
Überblick über die in diesem Band verwendeten Symbole.....	XV
<b>Teil I: Mitarbeiterorientierung</b>	
<b>Erfahrungen mit kooperativer Erhebung und Modellierung von Geschäftsprozessen - eine Fallstudie</b>	
<i>M. Hoffmann, K. Krämer, R. Striemer</i> .....	3
Zusammenfassung.....	3
1 Einleitung.....	4
2 Vorgehen bei kooperativer Erhebung und Modellierung:	
Projektablauf.....	5
2.1 Phasenmodell.....	6
2.2 Vorgehensmodell.....	8
2.3 Erfahrungen mit Maßnahmen zur Förderung der Beteiligung.....	18
3 Ergebnisse bei kooperativer Erhebung und Modellierung: Modelle, Verbesserungspotentiale und Optimierungen.....	21
3.1 Ergebnisse der Umfrage zu Verbesserungspotentialen.....	21
3.2 Ergebnisse der Kennzahlenanalyse.....	23
3.3 Verbesserungspotentiale und Sollkonzeption.....	26
3.4 Erfahrungen mit „subjektiver“ und „objektiver“ Analyse von Geschäftsprozessen.....	31
4 Zusammenfassung: Empfehlungen bei kooperativer Erhebung und Modellierung von Geschäftsprozessen.....	32

# Teil II: Organisationsentwicklung

## Die Ableitung von Workflow-Modellen aus Geschäftsprozeßmodellen: Vorgehen, Probleme und Lösungsansätze

<i>J. Hagemeyer, T. Löffeler</i> .....	<b>37</b>
Zusammenfassung.....	37
1 Vom Modell zum System.....	37
2 Probleme und Lösungsansätze bei der Ableitung des Workflow-Modells .....	41
2.1 Projektorganisation .....	41
2.2 Untersuchung des Geschäftsprozeßmodells .....	42
2.3 Auswahl eines Workflow-Management-Systems .....	44
2.4 Die Gestaltung der Workflow-Modelle.....	46
2.5 Workflow-Modell überprüfen .....	54
3 Anwendungsbeispiel .....	55

## Sollkonzeptentwicklung und Implementierung eines Workflow-Management-Systems - eine Fallstudie

<i>J. Hagemeyer, R. Rolles, Y. Schmidt, J. Bachmann, A. Haas</i> .....	<b>59</b>
Zusammenfassung.....	59
1 Einleitung.....	60
2 Reorganisation von Geschäftsprozessen mit Workflow-Management-Systemen .....	60
2.1 Prozeßziele bestimmen Reorganisationsmaßnahmen.....	60
2.2 Das Funktionsprinzip eines Workflow-Management-Systems.....	61
3 Von der Theorie zur Praxis: Fallstudie zur Einführung eines Workflow-Management-Systems bei Fischer.....	62
3.1 Ausgangslage .....	62
3.2 Vorgehen.....	64
4 Erfahrungen und Handlungsempfehlungen .....	72
5 Fazit.....	75

## Die Erhebung von Sonderfällen

<i>Th. Herrmann, K. Just-Hahn</i> .....	<b>77</b>
Zusammenfassung.....	77
1 Gründe für die Erhebung von Sonderfällen.....	78
2 Verschiedene Perspektiven des Erkennens von Sonderfällen.....	79
2.1 Unvollständigkeit.....	80
2.2 Abweichungen bei Abläufen .....	83
2.3 Abweichungen von der vorgegebenen Datenstruktur oder -menge .....	83
2.4 Integration informeller Aspekte.....	85
2.5 Arbeitsteilung.....	85
2.6 Ereignisse.....	86

2.7 Technische Probleme .....	87
2.8 Weitere Möglichkeiten der Klassifizierung .....	88
3 Hinweise zur Erhebung .....	88
4 Ausblick: Mögliche Behandlung von Sonderfällen .....	91

## **Teil III: Technikgestaltung**

### **Ein Kriterienkatalog zur Bestimmung der Eignung von Workflow-Management-Technologie zur Unterstützung von Geschäftsprozessen**

*T. Goesmann, K. Krämer, R. Striemer, C. Wernsmann* ..... 95

Zusammenfassung .....	95
1 Workflow Management als eine mögliche Technologie zur Unterstützung von Geschäftsprozessen .....	95
2 Ein exemplarischer Fragenkatalog .....	96
3 Fallstudie: Anwendung des Fragenkatalogs bei der DHL Worldwide Express GmbH .....	101
4 Anwendungsvorhaben: Auswahl eines Geschäftsprozesses bei der DeTelImmobilien GmbH .....	104
5 Fazit .....	105

### **Risikogetriebene Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Workflow-Management-Anwendungen**

*W. Deiters, T. Goesmann, R. Striemer* ..... 107

Zusammenfassung .....	107
1 Erfahrungen mit der Entwicklung von Workflow-Management-Anwendungen .....	107
2 Empirische Untersuchung verschiedener Vorgehensweisen zur Workflow-Management-Einführung .....	109
2.1 Workflow-Management-Einführung bei drei ausgewählten Unternehmen .....	109
2.2 Probleme bei der Einführung von Workflow-Management-Anwendungen .....	112
3 Erfolgsfaktoren für die Entwicklung von Workflow-Management-Anwendungen .....	115

**Inhaltsverzeichnis des 1. MOVE-Bandes** ..... 125

**Autorenverzeichnis** ..... 129

**Nach Themengebieten sortierte Literaturverweise** ..... 133

A Organisation und Wirtschaftsinformatik .....	134
C Flexibilität .....	134
D Mitarbeiterorientierung und Beteiligung .....	134
E CSCW und Groupware .....	134
F Workflow Management .....	134

G	Geschäftsprozeßmanagement und Business Process Reengineering.....	135
H	Modellierung und Erhebung von Geschäftsprozessen .....	135
I	Software- und Systementwicklung .....	135
J	Partizipativer Software- und Systementwurf .....	136
K	Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß und Feedback .....	136
L	Nutzung von Kennzahlen .....	136
<b>Literaturverzeichnis .....</b>		<b>137</b>
<b>Sachverzeichnis .....</b>		<b>141</b>