

# Inhaltsübersicht

## Teil I: Mitarbeiterorientierung

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

## Teil II: Organisationsentwicklung

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

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

|  |    |
|--|----|
| Die Erhebung von Sonderfällen<br><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<br><i>T. Goesmann, K. Krämer, R. Striemer, C. Wernsmann</i> ..... | 95 |
|--|----|

|  |     |
|--|-----|
| Risikogetriebene Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Workflow-Management-Anwendungen<br><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 |

## Teil I: Mitarbeiterorientierung

### Erfahrungen mit kooperativer Erhebung und Modellierung von Geschäftsprozessen - eine Fallstudie

|   |    |
|---|----|
| <i>M. Hoffmann, K. Krämer, R. Strierner</i> .....   | 3  |
| Zusammenfassung.....  | 3  |
| 1 Einleitung.....   | 4  |
| 2 Vorgehen bei kooperativer Erhebung und Modellierung:<br>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,<br>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<br>Geschäftsprozessen.....                           | 31 |
| 4 Zusammenfassung: Empfehlungen bei kooperativer Erhebung und<br>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> |