

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	I
Inhaltsverzeichnis.....	II
Abbildungsverzeichnis.....	IV
Tabellenverzeichnis.....	IV
Abkürzungsverzeichnis	V
1 Einleitung.....	1
2 Definition von Workflow-Management-Systemen	2
3 Abgrenzung zu themenverwandten Gebieten.....	6
3.1 Business Reengineering	6
3.1.1 Definition des Begriffs.....	6
3.1.2 Kennzeichen reengineerter Prozesse.....	8
3.1.3 Projektbeteiligte	9
3.1.4 Praxiserfahrungen	12
3.2 Prozeßmodellierung.....	13
3.2.1 Definition des Begriffs.....	14
3.2.2 Methoden des Prozeßentwurfs	15
3.2.3 Ablauf des Planungsprozesses	20
3.3 Computer Supported Cooperative Work.....	21
3.3.1 Definition des Begriffs.....	22
3.3.2 Groupware.....	22
3.3.3 Workgroup Computing	24
4 Aufbau von Workflow-Management-Systemen.....	25
4.1 Analyse- und Planungssystem für den Organisator.....	25
4.2 Design- und Konstruktionssystem.....	26
4.3 Administratorsystem	27
4.4 Benutzersystem	28
4.5 Steuerungssystem.....	29
5 Anforderungen aus der Praxis.....	31
5.1 Funktionen entlang der Sachbearbeitung.....	31

5.2 Funktionen eines Vorgangs-Informationssystems.....	34
5.3 Werkzeuge für den Organisator.....	34
6 Methodenunterstützung	36
6.1 Petrinetze	36
6.2 REFA-Ablaufdarstellung	38
6.3 ACTION Workflow Methodology.....	40
7 Klassifizierung existierender Workflow-Management-Systeme....	43
8 Standardisierung.....	48
9 Zusammenfassung und Ausblick.....	51
10 Literaturverzeichnis.....	52

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Desktop-Integration und WFM.....	3
Abb. 2: Projektbeteiligte eines Business Reengineering-Projektes	10
Abb. 3: Vorgehen und Ergebnisse von IBM.....	16
Abb. 4: Vorgehensmodell von Hammer im Überblick.....	18
Abb. 5: Vorgehensmodell von McKinsey	19
Abb. 6: Das ARIS-Fachkonzept	19
Abb. 7: Überblick über die Ausprägungen von Groupware	23
Abb. 8: Ein System zum Erzeugen und Verbrauchen (Petrinetz).....	37
Abb. 9: Symbolik von Petrinetzen.....	37
Abb. 10: Betriebs-, Produktions- und Fertigungsorganisation.....	39
Abb. 11: Aufgaben und Ablauf der Instandhaltung	40
Abb. 12: Process Map (erste Zerlegungsstufe) von Action	41
Abb. 13: Vorgehensmodell von Action.....	42
Abb. 14: Workflow-Management-Systeme	43
Abb. 15: Workflow Reference Model – Components & Interfaces.....	49

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Typische Barrieren des Business Reengineering	12
Tab. 2: Marktübersicht Workflow-Management-Systeme	45