

1 Einleitung **11**

- 1.1 Struktur des Buches 12
- 1.2 Ihre Meinung ist gefragt 15

**2 Workflow Management –
Grundlegende Begriffe** **17**

- 2.1 Lean Management 18
- 2.2 Business Process Reengineering (BPR) und
Business Reengineering (BRE) 20
- 2.3 Imaging und Dokumentenmanagement 25
- 2.4 Workflow Management 28
- 2.5 Groupware, Workgroup Computing und
Computer Supported Cooperative Work (CSCW) 32
- 2.6 Die Begriffe im Zusammenhang 35

3 Die Notwendigkeit eines Wandels **37**

- 3.1 Die veränderten Rahmenbedingungen 38
- 3.2 Neuausrichtung des Unternehmens 41
 - 3.2.1 Flache Hierarchien 42
 - 3.2.2 Hohe Eigenverantwortung der Mitarbeiter 43
 - 3.2.3 Abkehr vom tayloristischen Arbeitsteilungskonzept 44
 - 3.2.4 Prozeßorientierung 45
 - 3.2.5 Betonung der kooperativen Tätigkeit 46
 - 3.2.6 Information als Erfolgsfaktor 47
- 3.3 Probleme der klassischen Vorgangsbearbeitung 48
- 3.4 Problematik der bisherigen IV-Infrastruktur 50
- 3.5 IT-Unterstützung im Veränderungsprozeß 53
 - 3.5.1 Exkurs: Trend zur Vernetzung 53
 - 3.5.2 Möglichkeiten der modernen IT 58
 - 3.5.3 IT im Unternehmen 60
- 3.6 Fazit 62

Workflow Management & Groupware	65
4.1 Grundbegriffe der Gruppenarbeit	67
4.1.1 Die Gruppe – das Team	67
4.1.2 Gruppenarbeit – Teamarbeit	68
4.2 Abgrenzungsmerkmale der Groupware-Teilbereiche	70
4.2.1 Die Lokation bzw. der Raum der Zusammenarbeit	71
4.2.2 Der Zeitpunkt bzw. der Zeitabschnitt der Zusammenarbeit	72
4.2.3 Der Strukturierungsgrad der kooperativen Tätigkeit	74
4.3 Das Groupware-Modell	75
4.3.5 Workflow Management	78
4.3.6 Workgroup Systems	79
4.3.7 Telekooperation	98
4.3.8 Meeting Support	102
4.4 Fazit	105

Workflow Management – Fakten	107
5.1 Einsatzfelder von Workflow Management	108
5.1.1 Vorgänge & Vorgangstypen	108
5.1.2 Fokus von Workflow Management-Systemen	110
5.2 Die funktionalen Komponenten eines Workflow Management-Systems	111
5.2.1 Workflow-Modellierung	112
5.2.2 Workflow-Steuerung und -Organisation	114
5.2.3 Workflow-Abwicklung	116
5.2.4 Workflow-Analyse und -Recherche	117
5.3 Nutzenpotentiale	118
5.3.1 Kosteneinsparung	119
5.3.2 Zeiteinsparung	119
5.3.3 Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit	121
5.3.4 Vorteile für das Management	123
5.4 Entstehende Kosten	124

5.4.1	Software- und Hardwarebeschaffung	125
5.4.2	Konzeptions- und Modellierungsaufwand	127
5.4.3	Implementierungsaufwand	128
5.4.4	Schulung	129
5.4.5	Administration und Betrieb	129
5.4.6	Wartung und Anpassung	131
5.5	Problemfelder und Risiken	132
5.5.1	Organisatorische Probleme	132
5.5.2	Technische Probleme	133
5.6	Fazit	135

Realisierung von Workflow Management-Projekten **137**

6.1	Erfolgsvoraussetzungen	138
6.2	Pilotprojekt	141
6.2.1	Initiator	142
6.2.2	Plan big, start small	143
6.3	Prozeßmanagement	144
6.3.1	Analyse	144
6.3.2	Redesign	146
6.3.3	Modellierungswerkzeuge	147
6.4	Pflichtenheft und Systemauswahl	150
6.4.1	Spezifisches Pflichtenheft	150
6.4.2	Kriterienkatalog	153
6.5	Produkttest und Prototyping	156
6.6	Einführung im Pilotumfeld	157
6.7	Weiterentwicklung und Ausbreitung	158

Workflow Management in der Praxis **161**

7.1	Der Workflow Management-Markt	162
7.2	Die Workflow Management Coalition (WfMC)	165

7.3	Workflow Management in der Unternehmenspraxis	173
7.3.1	WorkFlow von CSE	176
7.3.2	MultiDeskAccess (MDA) von Dialogika	205
7.3.3	WorkParty von SNI	220
7.3.4	Lotus Notes & Workflow Management	237
7.4	Praxis-Fazit	263

Workflow Management – Ausblick **265**

8.1	Kulturelle Veränderungen	266
8.2	Technologische Entwicklungen	267
8.3	Fazit	269

Die Diskette zum Buch **271**

9.1	Die Internet-Hotlist Workflow Management	272
9.2	Der Kriterienkatalog	275

Stichwortverzeichnis **281**