

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>11</b>
1.1	Struktur des Buches	12
1.2	Ihre Meinung ist gefragt	15

<b>2</b>	<b>Workflow Management – Grundlegende Begriffe</b>	<b>17</b>
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

<b>3</b>	<b>Die Notwendigkeit eines Wandels</b>	<b>37</b>
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

<b>Workflow Management &amp; Groupware</b>	<b>65</b>
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

<b>Workflow Management – Fakten</b>	<b>107</b>
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**