

Modellierung und Management von Workflows

- Prof. Dr. H.W.A. Quint -

Berichte aus der Betriebswirtschaft

Werner Quint

Modellierung und Management von Workflows

4. überarbeitete Auflage

Shaker Verlag
Aachen 2015

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2015

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8440-3893-4

ISSN 0945-0696

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Vorwort

Die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen hängt nicht zuletzt von der Schnelligkeit und der Effizienz der Unternehmensprozesse ab. Schnelligkeit und Effizienz werden insbesondere durch die informationstechnische Unterstützung der Geschäftsprozesse erreicht. Einen Geschäftsprozess, der bezüglich seiner Prozessfunktionen, Zustände und Ressourcenzuordnung eindeutig beschreibbar ist, bezeichnet man auch als Workflow. Workflow-Management verbindet die Prozessorganisation mit dem Informationsmanagement und dient der Steuerung der Geschäftsprozesse in einem Unternehmen.

Dieses Buch zeigt die Herangehensweisen zur Modellierung und zum Management von Workflows. Hierzu werden Kriterien aufgezeigt, die helfen, Geschäftsprozesse zu erkennen, die für die Workflow-Modellierung geeignet sind. Darüber hinaus werden die Ansätze zur Modellierung selbst sowie die Mechanismen zum Management von Workflows dargelegt.

Insgesamt wird mit dem Buch das Ziel verfolgt, die vielfältigen Probleme eines Unternehmens bei der Einführung von E-Business aufzuzeigen, Geschäftsprozesse zu erkennen, die für ein E-Business geeignet sind und dieses E-Business auch zu gestalten und zu realisieren.

Dieses Buch ist unter Mitwirkung von Herrn Dipl.-Medienwirt Michael Bücher, Herrn Dipl.-Medienwirt Lenny Ghersi, Herrn Dipl.-Medienwirt Arne Klewitz und Herrn Dipl.-Wirtschaftsingenieur Tassilo Böhm sowie Herrn Alexander Binder (M.A.) entstanden.

Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG	1
2. GRUNDLAGEN PROZESSORGANISATION	4
2.1 Organisationsbegriff	4
2.2 Unternehmensorganisation	6
2.3 Organisationsgestaltung	9
2.3.1 Elemente und Phasen der Organisationsgestaltung	9
2.3.2 Vorgehensmodell der Organisationsgestaltung	10
2.4 Funktionale Organisationen	13
2.4.1 Organisationseinheiten und Leitungssysteme	13
2.4.2 Primär- und Sekundärorganisation	16
2.5 Prozesse	19
2.5.1 Prozesselemente und -faktoren	19
2.5.2 Geschäftsprozesse	21
2.5.3 Wertschöpfungskette und Leistungsprozess	23
2.5.4 Kern- und Supportprozesse	24
2.6 Formen der Prozessorganisation	25
2.7 Ziele der Prozessorganisation	34
2.8 Prozessmessung.....	40
2.9 Prozessbeteiligte.....	42
2.10 Business-Process-Management (BPM)	43
2.10.1 Konzept des Business-Process-Management	43
2.10.2 Ziele des Business-Process-Management.....	44
2.10.3 Problematik des Business-Process-Management.....	45
2.11 Modellierung von Prozessen.....	46
2.12 Fazit der Prozessorganisation.....	49
3. GRUNDLAGEN INFORMATIONSMANAGEMENT	51
3.1 Information und Kommunikation	51
3.2 Benutzergruppen von Informationssystemen	52
3.3 Betriebliche Anwendungssysteme	54

3.4	Problematik der Informationssysteme	63
3.4.1	Problemfeld Legacy-Strukturen	63
3.4.2	Problemfeld Administration	65
3.4.3	Problemfeld Medienbrüche	68
3.5	E-Commerce im Onlinemarketing	69
3.6	Implementierung des Webshops	76
3.6.1	Definition des Begriffs „Webshop“	76
3.6.1.1	Die Aufgabenfelder in einem Webshop	78
3.6.1.2	Die Shop-Funktionen	80
3.6.1.2.1	Die Front-End-Komponenten	80
3.6.1.2.2	Die Back-Office-Komponenten	81
3.6.2	Dienstleistungsqualität im Webshop	82
4.	WORKFLOW-MODELLIERUNG UND WORKFLOW-MANAGEMENT.....	87
4.1	Grundlagen	87
4.2	Computergestützte Team-Organisation	89
4.2.1	Computer Supported Cooperative Work (CSCW)	91
4.2.2	Workgroup-Computing-Systeme (WGCS)	94
4.2.3	Workflow-Management-Systeme (WFMS)	97
4.3	Workflow-Modellierung	103
4.4	Modell der Architektur integrierter Informationssysteme ARIS	109
4.4.1	Konzept des ARIS-Modells	110
4.4.2	Leistungssicht	111
4.4.3	Organisationssicht	112
4.4.4	Funktionssicht	115
4.4.5	Datensicht	119
4.4.6	Steuerungssicht	125
4.5	Workflow-Management	132
4.5.1	Steuerung von Workflows	132
4.5.1.1	Aufgaben	132
4.5.1.2	Entscheidungen	136
4.5.2	Koordination von Workflows	140

5	WORKFLOW IN DER BETRIEBLICHEN PRAXIS	158
5.1	Fallbeispiel-Szenario	158
5.2	Fallbeispiel Leistungssicht	165
5.3	Fallbeispiel Organisationssicht.....	166
5.4	Fallbeispiel Funktionssicht	168
5.5	Fallbeispiel Datensicht	171
5.6	Fallbeispiel Steuerungssicht	186
6.	WORKFLOWS EINER INTERNET-SERVICE-PRÄSENZ	192
7.	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	195
8.	STICHWORTVERZEICHNIS.....	199
9.	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	204
10.	LITERATURVERZEICHNIS	206