

# Effiziente und nachvollziehbare Abläufe durch Workflow-Lösungen

Arbeitsabläufe auf Basis von Dokumenten und Formularen durchzuführen hat sich über viele Jahre bewährt. Dieser Ansatz wurde auf IT-Systeme abgebildet. Einer dokumentenzentrierten Informationsverarbeitung sind aber selbst bei einer optimalen IT-Unterstützung Grenzen gesetzt. Medienbrüche, geringe Flexibilität gegenüber Prozessänderungen und hohe Durchlauf- und Recherchezeiten sowie beschränkte Skalierbarkeit zeichnen solche Lösungen aus. Hinzu kommen die bekannten Probleme der redundanten Datenerfassung und Datenhaltung – egal, ob auf Papier oder in IT-Systemen. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten sind Unternehmen verstärkt auf der Suche nach Einsparungspotenzialen, insbesondere bei internen Abläufen. Hier bietet es sich an, Abläufe im Hinblick auf Kosten und Effizienz zu betrachten. Daraus lassen sich Optimierungspotenziale identifizieren, die durch den Einsatz von Workflow-Lösungen erreichbar sind.

Workflow-Management umfasst per Definition alle Aufgaben, die bei der Modellierung, Spezifikation, Simulation sowie der Ausführung und Steuerung von Unternehmensabläufen erfüllt werden müssen. Um diese Ziele zu erreichen, setzen Unternehmen zunehmend Workflow-Management-Systeme ein, die die relevanten Abläufe abbilden und die Steuerung aller Einzelschritte übernehmen.

## Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile

Prozessorientierung und Workflow-Management ist die Umkehrung normaler und bewährter Vorgänge, die durch das Übersummen-Prinzip treffend beschrieben werden: Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile. Jedes Unternehmen beginnt mit einzelnen Abläufen, die mit der Zeit immer komplexer werden und die oft am Papierdurchlauf ausgerichtet sind, anstatt sich am Prozess oder an der Wertschöpfungskette zu orientieren.

Die Anforderung, dass Informationen effizient entlang der Prozesskette verarbeitet werden sollen, führt zu einer starken Vernetzung der Systeme. Dies hat zur Konsequenz, dass Änderungen bei den Abläufen zu kaum noch beherrschbaren Änderungen bei den beteiligten Systemen führten.

Es wird deutlich, dass Workflow-Management vor allem deshalb notwendig ist, weil auch klar definierte Prozesse nicht statisch und unveränderlich sind, sondern permanent an die sich ändernden Anforderungen des Marktes und der Kunden angepasst werden müssen.

## Die Funktionsweise einer Workflow-Engine

Eine Workflow-Engine, auch Workflow-Management-System genannt, ist ein Softwaresystem, das die optimierte Durchführung von Abläufen ermöglicht, indem es die Workflow-Instanzen nach einem frei definierbaren, im Rechner abgebildeten Schema steuert und dazu benötigte Daten und Applikationen bereitstellt.

Die Aufgabe lässt sich wie folgt definieren: Es geht darum, teilautomatisiert zu koordinieren und zu dokumentieren, wer (Rollen) was (Aufgabe) wann (Prozess) und wie (Umgebung) bearbeitet.

## Erhebliche Potenziale zur Kostenoptimierung

Durch den Einsatz einer Workflow-Engine ergeben sich erhebliche Einsparungspotenziale durch reduzierte Bearbeitungs- und Latenzzeiten. Papiergestützte Abläufe werden abgelöst. Dadurch lässt sich beispielsweise eine Erhöhung des Durchsatzes um bis zu 300% bei gleichem Personalbestand erzielen. Eingesetzt in einem großen Konzern konnten beispielweise Durchlaufzeiten von papiergestützten Genehmigungsprozessen durch den Einsatz von Workflow-Lösungen bis auf 1/6 der ursprünglichen Werte reduziert werden.

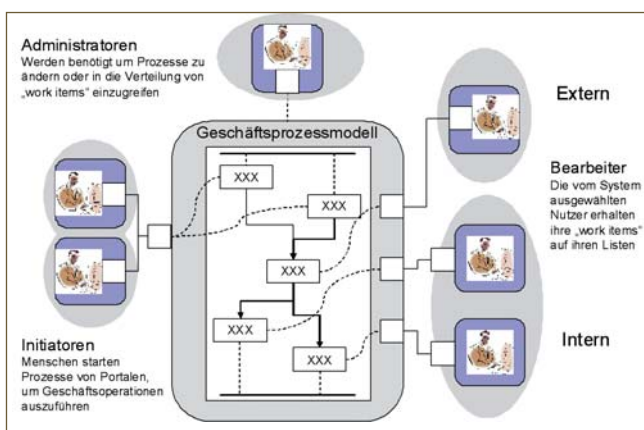
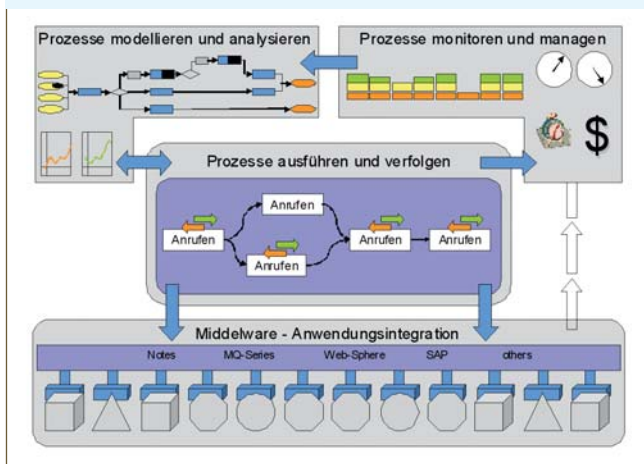
Durch den optimierten Personaleinsatz und eine bessere Personalorganisation innerhalb der Prozesse lassen sich mindestens 30% des Gesamtprojekt-Budgets für die Koordinierungsaufgaben einsparen, da hohe Aufwände für die Abstimmung oder für das Projektmanagement entfallen.

Betriebswirtschaftlich betrachtet werden so die Effizienzsteigerung und die Kostenbegrenzung deutlich.

## Workflow muss komplett abgebildet werden

Um die Ziele in der Praxis umzusetzen, werden die zu optimierenden Arbeitsprozesse analysiert und mit allen Entscheidungsalternativen vollständig in der Workflow-Engine abgebildet. Über rollenspezifische Bedienoberflächen erhalten alle Prozessbeteiligten automatisch die für sie relevanten Informationen vorgelegt und stoßen mit ihren Entscheidungen genau die „richtigen“ Folgeaktivitäten an. Im Hintergrund greift die Workflow-Lösung auf Informationen aus vorhandenen Systemen zu und ist so beispielsweise mit Mailsystemen und Identity Management Systemen gekoppelt.

Die Integration verschiedener ereignisgetriebener Anwendungen ermöglicht die durchgängige und reproduzierbare Bearbeitung von Vorgängen entlang der Prozesskette.



Komplexe Entscheidungsprozesse können vereinheitlicht und spürbar verkürzt werden. Durch nachvollziehbare und transparente Vorgänge können die Auflagen der Corporate Governance leichter erfüllt werden.

Weitere Informationen bei:  
in-integrierte informationssysteme GmbH  
Herrn Siegfried Wagner  
Am Seerhein 8, D-78467 Konstanz  
Telefon: +49 (0)75 31/ 8145-0  
eMail: info@in-gmbh.de, www.in-gmbh.de

