

Inhaltsübersicht

1. Einleitung.....	1
1.1. Problemstellung.....	1
1.2. Ziele und Adressaten der Arbeit.....	2
1.3. Einordnung der Arbeit.....	3
1.4. Forschungsmethodik.....	3
1.5. Aufbau der Arbeit.....	5
2. Beispiel und Problemabgrenzung	7
2.1. Ausgangssituation.....	7
2.2. Ergebnisse aus dem Prozessentwurf.....	9
2.3. Vorhandenes Informationssystem	12
2.4. Problembereiche der Prozessumsetzung	14
3. Grundlagen.....	17
3.1. Begriffe.....	17
3.2. Anforderungen an ein systematisches Vorgehen	26
4. Analyse relevanter Ansätze.....	33
4.1. Konzepte von Workflowsystemen	33
4.2. Methoden für den Prozessentwurf.....	67
4.3. Methoden für die Informationssystementwicklung.....	69
4.4. Integrationsansätze	73
4.5. Beurteilung der behandelten Ansätze	81
5. Eine Methode für die Prozessumsetzung.....	83
5.1. Metamodell.....	84
5.2. Dokumentationsmodell.....	121
5.3. Techniken	134

5.4. Einordnung in den Prozessentwurf.....	224
5.5. Beurteilung der Methode.....	229
6. Zusammenfassung und Ausblick	237
6.1. Ergebnisse der Arbeit	237
6.2. Weiterentwicklungen für Workflowprojekte	238
Anhang I: Ergebnisse aus dem BPR-Projekt der Telefon AG.....	245
Anhang II: Ansprechpartner der Hersteller	264
Abkürzungsverzeichnis.....	265
Literaturverzeichnis.....	267

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
1.1. Problemstellung.....	1
1.2. Ziele und Adressaten der Arbeit.....	2
1.3. Einordnung der Arbeit.....	3
1.4. Forschungsmethodik.....	3
1.5. Aufbau der Arbeit.....	5
2. Beispiel und Problemabgrenzung	7
2.1. Ausgangssituation.....	7
2.2. Ergebnisse aus dem Prozessentwurf.....	9
2.3. Vorhandenes Informationssystem	12
2.4. Problembereiche der Prozessumsetzung	14
3. Grundlagen.....	17
3.1. Begriffe.....	17
3.1.1. Betrieblicher Prozess.....	17
3.1.2. Workflowsystem	19
3.1.3. Integration	21
3.1.4. Prozessumsetzung	24
3.2. Anforderungen an ein systematisches Vorgehen	26
3.2.1. Systematisches Vorgehen.....	27
3.2.2. Durchgängigkeit zum Prozessentwurf	27
3.2.3. Computerunterstützte Ablaufsteuerung	29
3.2.4. Evolutionäre Weiterentwicklung des Informationssystems.....	30
3.2.5. Einbindung heterogener Applikationen	31
4. Analyse relevanter Ansätze.....	33
4.1. Konzepte von Workflowsystemen	33

4.1.1. Überblick.....	34
4.1.1.1. Einsatzbereiche für Workflowsysteme.....	34
4.1.1.2. Ausprägungen von Workflowsystemen.....	37
4.1.1.3. Komponenten eines Workflowsystems	38
4.1.1.4. Technische Lösungskonzepte	40
4.1.2. Vergleich von Workflowsystemen.....	41
4.1.2.1. COSA Workflow	44
4.1.2.2. FlowMark.....	47
4.1.2.3. OPEN/workflow	51
4.1.2.4. Staffware.....	53
4.1.2.5. Visual WorkFlo.....	56
4.1.2.6. Work Party.....	60
4.1.3. Beitrag im Rahmen der Prozessumsetzung.....	62
4.2. Methoden für den Prozessentwurf.....	67
4.3. Methoden für die Informationssystementwicklung.....	69
4.4. Integrationsansätze	73
4.4.1. Möglichkeiten der Desktop-Integration	73
4.4.2. Integration mit Hilfe von Workflowsystemen	76
4.4.3. Einordnung in die WfMC.....	78
4.4.4. Beitrag im Rahmen der Prozessumsetzung.....	81
4.5. Beurteilung der behandelten Ansätze.....	81
5. Eine Methode für die Prozessumsetzung.....	83
5.1. Metamodell.....	84
5.1.1. Die vier Sichten der Prozessumsetzung	86
5.1.1.1. Sicht 1: Ablaufsteuerung	87
5.1.1.2. Sicht 2: Berechtigungskonzept	88
5.1.1.3. Sicht 3: Desktop-Integration.....	89
5.1.1.4. Sicht 4: Informationssystem	90
5.1.2. Beschreibung des Metamodells.....	92

5.2. Dokumentationsmodell.....	121
5.2.1. Entwurfsergebnisse	121
5.2.2. Abhängigkeiten der Entwurfsergebnisse.....	129
5.3. Techniken	134
5.3.1. Ist-Informationssystembeschreibung	135
5.3.1.1. Ziele und geplante Ergebnisse	135
5.3.1.2. Anleitung für die Erarbeitung der Resultate	135
5.3.2. IS-Planung	146
5.3.2.1. Ziele und geplante Ergebnisse	147
5.3.2.2. Anleitung für die Erarbeitung der Resultate	148
5.3.3. Workflowabgrenzung	161
5.3.3.1. Ziele und geplante Ergebnisse	161
5.3.3.2. Anleitung für die Erarbeitung der Resultate	162
5.3.4. Desktop-Integration.....	174
5.3.4.1. Ziele und geplante Ergebnisse	174
5.3.4.2. Anleitung für die Erarbeitung der Resultate	175
5.3.5. Workflowplanung.....	195
5.3.5.1. Ziele und geplante Ergebnisse	195
5.3.5.2. Anleitung für die Erarbeitung der Resultate	196
5.3.6. Dialogspezifikation	208
5.3.6.1. Ziele und geplante Ergebnisse	208
5.3.6.2. Anleitung für die Erarbeitung der Resultate	209
5.3.7. Implementierung	215
5.3.7.1. Ziele und geplante Ergebnisse	215
5.3.7.2. Anleitung für die Erarbeitung der Resultate	216
5.3.7.3. Workflow testen.....	221
5.3.7.4. Prototyping.....	222
5.4. Einordnung in den Prozessentwurf.....	224
5.5. Beurteilung der Methode.....	229
5.5.1. Beurteilung anhand der Anforderungen	229

5.5.2. Praktische Erprobung	230
6. Zusammenfassung und Ausblick	237
6.1. Ergebnisse der Arbeit	237
6.2. Weiterentwicklungen für Workflowprojekte	238
6.2.1. Informationssystem	239
6.2.2. Prozess	242
6.2.3. Strategie	243
Anhang I: Ergebnisse aus dem BPR-Projekt der Telefon AG	245
AI.1. Prozessabgrenzung	245
AI.2. Prozessgrundsätze	248
AI.3. Kontextdiagramm und Leistungsverzeichnis	249
AI.4. Prozesszerlegungsmatrix	251
AI.5. Aufgabenkettendiagramm und Aufgabenverzeichnis	252
AI.6. Prozessführung	258
AI.7. Aufbauorganisation	262
Anhang II: Ansprechpartner der Hersteller	264
Abkürzungsverzeichnis	265
Literaturverzeichnis	267