

WORKFLOW – WORK IN FLOW

Dunja Spirig und Werner Schmid

Mit zunehmender Komplexität des Geschäftsumfeldes sowie der Produkte und Dienstleistungen steigen die Anforderungen an die Geschäftsprozesse. Wo im gängigen Prozessmanagement setzt das Workflow-Management ein? Welche fachlichen Voraussetzungen sind für diese Digitalisierung der Geschäftsprozesse relevant, und welche besonderen Kenntnisse werden von modernen Prozessmanagern erwartet? Welcher Nutzen wird durch die Integration von Workflow-Management generiert?

Ein internationales Grossunternehmen hat im internen Ausbildungsbereich ein E-Learning-System eingerichtet. Die Mitarbeiter können am Arbeitsplatz den Kurskatalog aufrufen, das Angebot prüfen und sich für einen Kurs einschreiben. Die Geschäftsleitung hat bereits im Vorfeld beschlossen, dass sich die verschiedenen Abteilungen je nach Nutzung an den Kosten beteiligen sollen. Die Anmeldung an einen Kurs muss daher durch den Vorgesetzten bewilligt werden.

Exakt an diesem Punkt setzt im modernen Prozessmanagement das Workflow-Management ein. Nach der Anmeldung des Mitarbeiters prüft das System die Kostenlimite. Je nach Kostenhöhe sendet es eine Message an den entsprechenden Vorgesetzten, mit der Aufforderung, die Kursteilnahme zu beurteilen und zu bewilligen. Gleichzeitig setzt das System die Anmeldung auf «hold», bis der Vorgesetzte die Kursteilnahme elektronisch bewilligt. Melden sich Mitarbeiter an einen kostenintensiven Lehrgang an, entscheidet das System aufgrund der Kostenlimite und sendet die Message für die Bewilligung an den höher gestellten Manager. Sobald der Vorgesetzte oder der Manager den Kurs per Tastendruck bewilligt, wird der Mitarbeiter durch das System definitiv für den Kurs angemeldet. Es informiert den Mitarbeiter sowie die zuständige Administration und erstellt einen Eintrag in der Teilnehmerliste.

ENTWICKLUNG

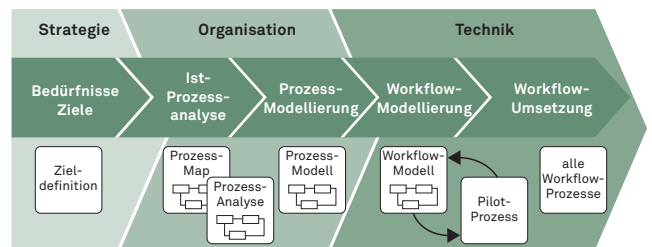
Solche standardisierbaren Prozesse sind prädestiniert für die Automatisierung einzelner Arbeitsabläufe.

Das Workflow-Design ist ein ergänzender Arbeitsschritt im üblichen Prozess-Design. Zuerst wird der Prozess entworfen, danach werden die Workflow-Elemente modelliert. Dabei sollten immer zwei Aspekte berücksichtigt werden: die technische Realisierung und das Erscheinungsbild für den Benutzer. Zur technischen Realisierung gehören sowohl Softwarespezifikation, Codierung, Tests sowie Integration. Die Einführung eines Workflow bedeutet dementsprechend eine organisatorische wie auch eine technische Integration. Für die Benutzer kommt es daher zu zwei Veränderungen: zur geplanten organisatorischen sowie zur Veränderung aufgrund Automatisierung der Abläufe. Dies bedeutet, dass Arbeitsschritte durch das System abgelöst werden und somit nicht mehr anfallen.

FACHLICHE VORAUSSETZUNGEN

Durch den Einsatz eines Workflow-Managements werden neue Möglichkeiten eröffnet. Es besteht aber auch die Gefahr, allfällige Schwachstellen innerhalb der Prozesse in einem Informatiksystem abzubilden. Die Einführung eines Workflow-Systems erfolgt daher sinnvollerweise mit einem vorgelagerten Business Process Engineering (oder Redesign).

Es empfiehlt sich folgendes Vorgehen:



DER MODERNE PROZESSMANAGER

Vom Prozessmanager wird neben den Kenntnissen im Prozessmanagement Informatik-Know-how und Vertrautheit mit der Erstellung von benutzerfreundlichen und effizienten Anwendungsoberflächen gefordert.

NUTZEN VON WORKFLOW-MANAGEMENT

Der Hauptnutzen von digitalisierten Prozessen liegt vor allem in der Effizienzsteigerung durch Straffung und Sicherheit innerhalb des korrekten Ablaufs. Zudem wird jederzeit Auskunft über den Status der einzelnen Geschäfte gegeben. Im Weiteren können Engpässe identifiziert und abgebaut sowie rechtliche Anforderungen (Einhalten von Fristen usw.) sichergestellt werden. Durch die Anbindung weiterer Anwendungen können Prozess-Schritte automatisiert werden. Dadurch profitieren auch Unterstützungsprozesse: Z.B. entfällt die Doppelerfassung von Daten, oder der Anstoss von Rechnungsprozessen geschieht automatisch. ■



Dunja Spirig, Projektleiterin
Werner Schmid, Projektleiter
CSP AG
Competence Solution Projects
Teufener Strasse 15, 9000 St.Gallen
www.csp-ag.ch