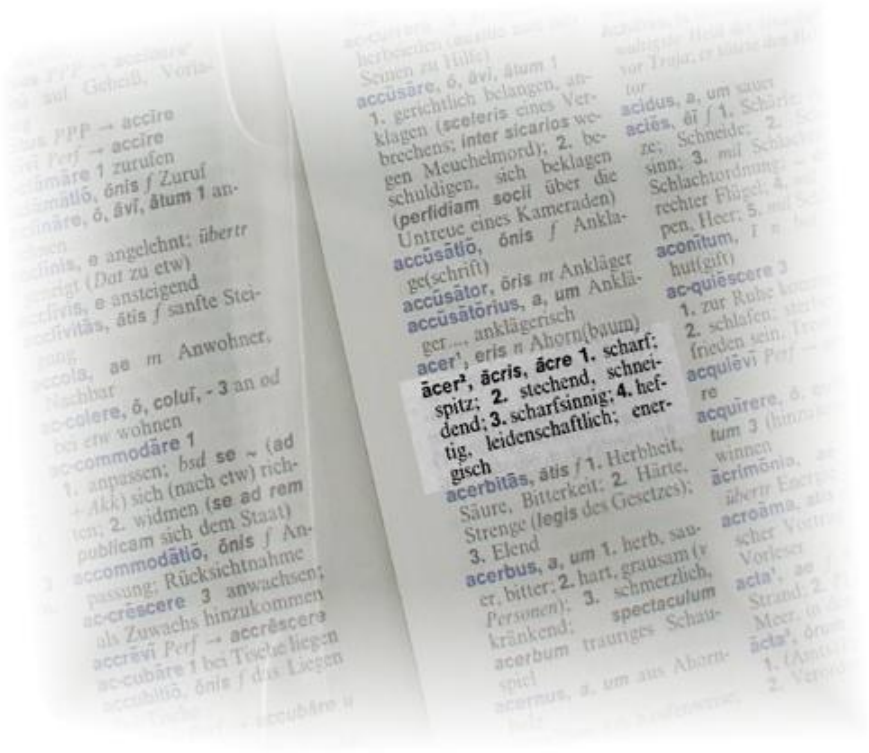
ACRYS CONSULT

Workflow Management
Workflow Management Systeme

Anforderungen und deren fachliche, methodische und technische Umsetzung in der Praxis

ACRYS CONSULT



ACRYS CONSULT

Inhalt

Management Summary **2**

Ganzheitliche Betrachtung **3**

Workflow, Workflow Management und Workflow Management System 3
Kriterien zur Abgrenzung von Workflow Management Systemen 4
Workflow Management versus Prozesssteuerung 6
Erfolgsfaktoren von Workflow Management Systemen 7
Nutzeffekte durch den Einsatz von Workflow Management Systemen 8

Unser Leistungsangebot **9**

Kontakt 11

Management Summary

Der Konkurrenzdruck wird härter, die Margen sinken und die Kosten steigen stetig weiter an. Um letzteres in den Griff zu bekommen, werden oft klassische Kostensenkungsprogramme initialisiert. Dies hilft in der Regel jedoch wenig, die Lücke zwischen den von den Kunden diktierten Anforderungen und der eigenen Performance zu schließen. Es muß vielmehr darum gehen, **Kosten, Zeit und Qualität zu verbessern**.

Dies können Sie u.a. erreichen, in dem Sie die Produktivität Ihrer Supportbereiche steigern bzw. die vorhandenen teuren Ressourcen effizienter einsetzen. Eine Möglichkeit dies zu realisieren, ist der gezielte Einsatz von Workflow Management Systemen. Arbeitsabläufe können beschleunigt bzw. optimiert werden, wodurch sich für Ihr Unternehmen erhebliche Einsparungspotenziale und strategische Vorteile ergeben.

Auf dem Markt gibt es eine große Anzahl von Anbietern mit einer vielfältigen Produktpalette. Die Thematik wird umso komplexer, berücksichtigt man die heutige Frequenz von Änderungen der Technik sowie neuer Architekturkonzepte. Neben diesen überwiegend externen Einflussfaktoren, sind insbesondere interne Rahmenbedingungen von großer Bedeutung für die Auswahl eines geeigneten Systems.

- Passt das ausgewählte System in die Infrastruktur des eigenen Hauses (Schnittstellen, Abläufe)?
- Kann wirklich eine Produktivitätssteigerung erzielt werden?
- Welche Aufgaben soll ein solches System überhaupt übernehmen?
- Wird das System von den Mitarbeitern angenommen?

Dies sind nur einige wenige beispielhaft genannte Fragestellungen, mit denen man sich befassen muß.

Die Investition in ein Workflow Management System ist in der Regel langfristig ausgelegt. Die Auswahl eines fachlich und technisch geeigneten Systems erfordert viel Erfahrung und ist entscheidend für den späteren Erfolg eines solchen Projektes.

Acrys Consult unterstützt mit fachlichen und technischen Experten, bei der Neustrukturierung bzw. dem Redesign von Prozessen mit dem Ziel der Optimierung und der Auswahl eines geeigneten Workflow Management Systems. Desweiteren unterstützen wir bei der Implementation eines solchen Systems.

Ganzheitliche Betrachtung

Workflow, Workflow Management und Workflow Management System

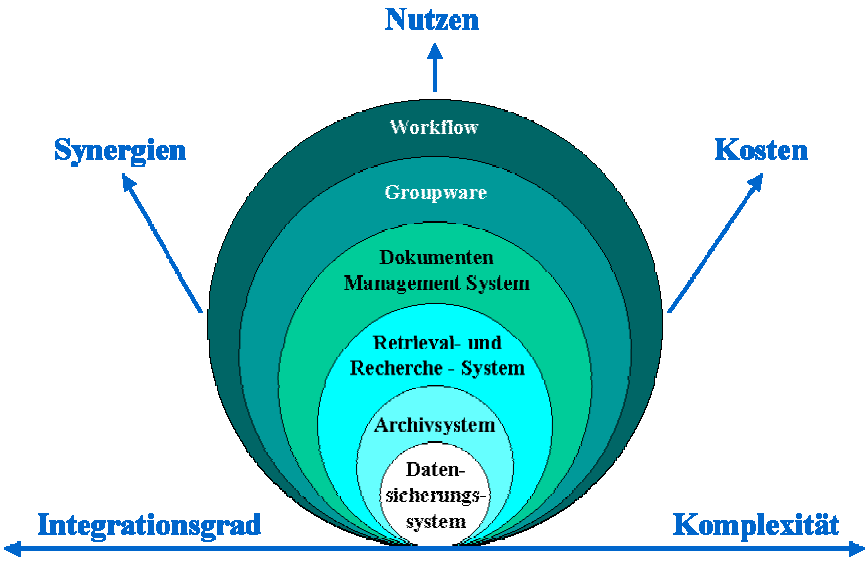
Ein **Workflow** ist ein Geschäftsablauf (Prozess) innerhalb der betrieblichen Wertschöpfungskette, also der zeitliche und standortbezogene Ablauf der Bearbeitung von Aufgaben und dem dazu notwendigen Informationsfluss in einer stark strukturierten, arbeitsteiligen Organisation.

Workflow Management ist ein Vorgang, welcher Workflows (Geschäftsabläufe) strukturiert und optimiert, sowie meist. Auch ein Workflow Management System einzuführt.

Unter **Workflow Management Systemen** werden Systeme verstanden, die Geschäftsabläufe koordinieren, steuern und deren reibungslosen Ablauf überwachen. Synonym werden auch Begriffe wie Vorgangssteuerung, Ablaufsteuerung und Automatisierung des Arbeitsflusses verwendet.

Kriterien zur Abgrenzung von Workflow Management Systemen

Arbeitsabläufe beinhalten Informationen. Neben dem Workflow Management System gibt es eine Reihe weiterer Systeme, die sich ebenfalls mit Informationen beschäftigen. Damit wir von einem einheitlichen Verständnis ausgehen, möchten wir hier zunächst eine Abgrenzung zu diesen anderen Systemen vornehmen. Diese erfolgt durch die Parameter Integrationsgrad, Komplexität, Kosten, Synergien und Nutzen.



Workflow: Geschäftsablauf (Prozess) in einer stark strukturierten und arbeitsteiligen Organisation, welcher idealerweise mittels eines prozessorientierten Systems nach einem vorher definierten Modell gesteuert wird.

Groupware: Mehrbenutzer-Software zur Unterstützung von kooperativer Arbeit. Informationen und (sonstige) Materialen werden mit Groupware auf elektronischem Wege zwischen den Mitgliedern einer Gruppe koordiniert, ausgetauscht oder gemeinsame Materialien in gemeinsamen Speichern koordiniert bearbeitet (z.B. Mail, Videokonferenzsysteme, Joint Editing, etc.).

Dokumenten Management System: Ein System zur aufgabengerechten Erzeugung, Bereitstellung, Steuerung, Weiterleitung und Archivierung im Rahmen von organisatorischen Prozessen. Hierzu gehört auch eine Public Key Infrastructure (PKI).

Retrieval- und Recherche-System: Suchsystem, welches bei der Archivierung oder allgemeiner Speicherung von Daten und Dokumenten anschließend dem Wiederfinden dient. Es kann über Schnittstellen auch auf die Datenbestände von Archivsystemen und Datensicherungssystemen zugreifen.

Archivsystem: System, welches Datensätze und Images entgegen nimmt und in geeigneten Datenstrukturen ablegt. Für den Zugriff auf die Daten (durch Retrieval- und Recherche-Systeme) stellt es eine relativ

einfache, noch festzulegende Schnittstelle zur Verfügung, die keine komplexen Anfragen erlaubt.

Datensicherungssystem: Aufgabe eines solchen Systems ist die Datenspeicherung zur Archivierung. Datensicherungssysteme sind durch die kontinuierliche Archivierung von Daten und Dokumenten und seltenes Retrieval gekennzeichnet. In der Regel erfolgt ein Zugriff auf die gespeicherten Daten nur im Ausnahmefall.

Workflow Management ist daher getrennt zu betrachten von:

- Einfacher Dokumentenverwaltung und –abbildung
- Standard-E-Mail und Groupware
- Datenverteilung über mehrere Systeme
- Bildfolgesteuerung innerhalb einer Transaktion
- Verwaltung einmaliger Vorgänge
- Wiederholte Ausführung eines einzelnen Arbeitsschrittes
- Werkzeugen zur Überbrückung von Funktionalitätslücken

Workflow Management versus Prozesssteuerung

Wie eingangs erwähnt, **verbessert bzw. optimiert** Workflow Management Ihre Arbeitsabläufe. Es eignet sich insbesondere für stark strukturierte Prozesse und arbeitsteilige Organisationen:

- Prozesse mit mehreren Aktivitäten, die in einer bestimmten Reihenfolge bzw. parallel zueinander ablaufen,
- in gleicher oder ähnlicher Form immer wieder auftreten und
- einen hohen Koordinationsbedarf durch die Einbindung mehrerer Personen erfordern.

Wir stossen hier auf zwei Aspekte. Wir müssen zum einen den Prozess selbst bzw. die fachlichen Anforderungen daraus und zum anderen die Steuerung der fachlichen Anforderungen voneinander trennen.

Ein Workflow Management System ist ein prozessorientiertes System, das die fachlichen Anwendungen bzw. Prozesse (Abläufe) nach einem vorher definierten Modell steuert bzw. die Geschäftsprozesse weiterleitet. Im Gegensatz dazu sind beispielsweise die auf der vorherigen Seite genannten Archiv- und Dokumenten-Management-Systeme als Fachanwendungen zu verstehen.

Erfolgsfaktoren von Workflow Management Systemen

Die **Erfolgsfaktoren** zur optimalen Implementierung eines **Workflow Management Systems** sind:

- die Human-Ressourcen,
- der Problemlösungsprozess,
- ein geeignetes Controlling,
- eine effiziente Besprechungskultur und
- der Qualitätsverbesserungsprozess.

Um die Bedeutung von Erfolgsfaktoren - hier im allgemeinen Kontext von Systemeinführungsprojekten - auch an einem praktischen Beispiel zu verdeutlichen, greifen wir auf eine Veröffentlichung der HypoVereinsbank zurück, die über das weltweit größte Archivierungsprojekt von Kundenakten berichtete (Quelle: Die Bank, Ausgabe 10/2001):

- Definition der richtigen Projektziele: papierarmes Büro
- Durchführung von derartigen Großprojekten nach einem erprobten Vorgehensmodell
- Besetzung des richtigen Projektteams, da Anforderungen in fachlicher und technischer Hinsicht benötigt werden
- Projektgegenstand
- Auswahl der richtigen Technologie in Bezug auf die fachlichen Anforderungen und die vorhandene Systemlandschaft
- Umgang mit Papier: konsequente Umsetzung der neuen Technologie
- Beachtung der rechtlichen Situation (gesetzliche Vorschriften)
- Outsourcing (Make or Buy)
- Ganzheitliche Wirtschaftlichkeitsbetrachtung, nicht nur Fokussierung auf die Einsparung von Lagerkosten und Papier

Nutzeffekte durch den Einsatz von Workflow Management Systemen

Durch die Implementierung eines Workflow Management Systems werden nachweislich strategische Vorteile bzw. die nachfolgend dargestellten **Nutzeffekte** erzielt:

- Kostenreduktion
- Flexibilitätssteigerung
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Produktivitätssteigerung
- Qualitätsverbesserung sowie
- eine stärkere Wettbewerbsposition

Auch hier möchten wir wieder auf das Beispiel der HypoVereinsbank zurückgreifen (Quelle: siehe vorherige Seite):

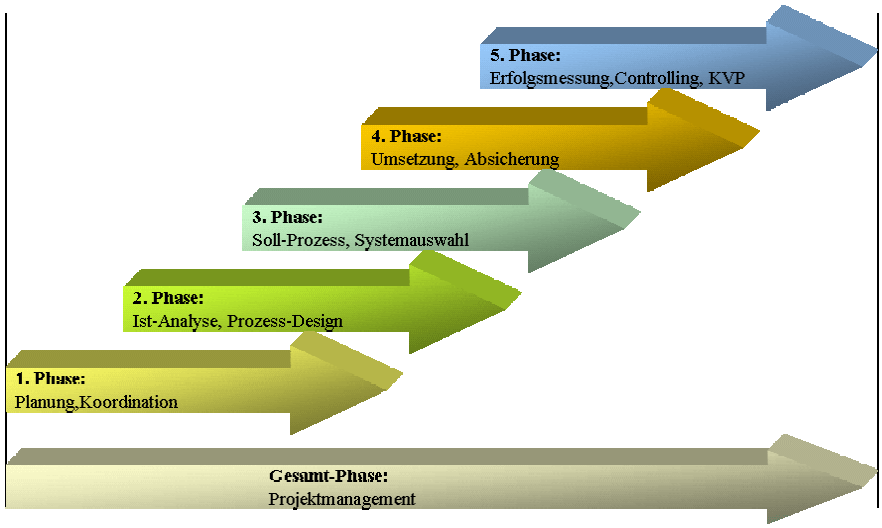
- Zeitersparnis für Recherche, Verwaltung der Kundenakten und Nutzung freiwerdender Archivflächen ergab ein Einsparungspotenzial von 7 Millionen EUR
- Verbesserung der Arbeitsprozesse
- Reduzierung der Lagerfläche
- Verbesserte Auskunftsfähigkeit intern sowie extern gegenüber den Kunden
- Optimale und funktionell abgestimmte Logistikprozesse
- Zertifizierte fachliche, organisatorische sowie technische Verfahren

Unser Leistungsangebot

Nur durch eine ganzheitliche Betrachtung von fachlichen und technischen Anforderungen wird ein optimaler Workflow (Geschäftsprozess) konzipiert und eine sinnvolle Workflow Management System-Auswahl getroffen.

In diesem Umfeld greifen wir auf weitreichende Erfahrungen aus der Konzeptionierung und dem Betrieb von Workflow Management Systemen mit unterschiedlichem Fokus zurück. Darüber hinaus haben wir umfangreiche Erfahrungen auf dem Gebiet des Prozessmanagements. Wir begleiten unsere Kunden bei der Neugestaltung und dem Redesign von Geschäftsprozessen sowie der Implementierung von Workflow Management Systemen.

Bei der Implementierung von Workflow Management Systemen gehen wir nach folgendem **Phasenmodell** vor:



Alternativ kann auch nach dem heute zunehmend verbreiteten **iterativen** Vorgehensmodell gearbeitet werden.

KVP - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (auch CIP – Continuous Improvement Process)**:** Das Ziel dieser Methode ist, unter intensivem Einbezug und intensiver Mitarbeit von betroffenen Mitarbeitern, Details von Prozessen permanent zu verbessern. Idealerweise ist dies ein dauerhafter Bestandteil des Geschäftsprozessmanagements.

Im Rahmen unseres Services Workflow Management – Workflow Management Systeme unterstützen wir Ihr Institut

- durch die Übernahme konkreter Projekte,
- durch Know-how-Bereitstellung bei der Gestaltung von Geschäftsprozessen,
- bei der Auswahl und Implementierung von Workflow Management Systemen,
- sowie nicht zuletzt bei der Awareness-Schaffung und Schulung.

Wir unterstützten Sie ferner situativ und projekthaft bei

- aufsichtsrechtlichen Fragestellungen durch unseren Service Innenrevision.
- der Gestaltung Ihrer IT-Architektur.(Konzeption und Umsetzung),
- der Steuerung von Operational Risks (Basel II).
- dem Qualitätsmanagement.

Wir informieren Sie gerne auch im Internet unter **www.acrys.com** oder in einem persönlichen Gespräch.

Kontakt

Management	Management
Acrys Consult GmbH & Co. KG Andreas Kullmann 069 - 24 45 06 - 0 andreas.kullmann@acrys.com www.acrys.com	**Acrys Consult GmbH & Co. KG** Beate Maikranz 069 - 24 45 06 - 0 beate.maikranz@acrys.com www.acrys.com