

Im reinen Produktionsablauf ist der Begriff „Workflow“ bereits verankert. Der Wunsch der Unternehmen nach mehr Flexibilität bringt jetzt aber auch die Hersteller von kommerziellen Workflow-Applikationen auf Trab. Gefragt sind neue Lösungen, welche die gesamten Geschäftsabläufe mit einem einzigen System unter Kontrolle bringen.

### Neue Ansätze durch Internet und E-Commerce

# Business-Workflow

## ... was brauch ma des?

**G**ut funktionierende Arbeitsabläufe waren einst das A und O eines erfolgreichen Unternehmens. Nicht daß dies heute unwichtig geworden wäre, ganz im Gegenteil. Aber es sind in den letzten Jahren neue Kriterien dazugekommen. Das wichtigste davon ist die Flexibilität. Die Umstrukturierungen, die heute gang und gäbe sind, verlangen zwingend ein hohes Maß an Anpassungsfähigkeit – nicht nur von den Mitarbeitern, sondern auch von den Arbeitsabläufen und Systemen. Traditionelle Hilfsmittel werden diesen strengen Anforderungen oft nicht gerecht. Das Resultat: Die Unternehmen schwanken bei der Ablauforganisation irgendwo zwischen der sturen Formularbearbeitung und der wilden Improvisation mit Telefon, Fax und E-Mail. Daß das auf die Dauer nicht gut gehen kann, liegt auf der Hand. Die Frage ist bloß, wie man die Sache besser in den Griff bekommt. Eines ist klar: Im Zeitalter von Internet und E-Commerce genügt es nicht entsprechende

Überlegungen auf firmeninterne Abläufe zu beschränken auch Kunden und Lieferanten müssen direkt mit einbezogen werden. Das Paradebeispiel dafür ist Online-Shop von Dell Computer, wo sich die Kunden informieren, die gewünschte Hardware individuell konfigurieren und auch gleich ordern können. Fabriziert wird erst, nachdem die Bestellung da ist und dies mit einem möglichst kleinen Lager von Bauteilen, das „just in time“ bestückt wird. Die Herausforderung ist riesig, da (fast) alles miteinander verzahnt ist. Nicht nur der Warenfluss muss reibungslos funktionieren, sondern parallel dazu auch das Web-basierte Zahlungssystem samt den nötigen Autorisierungs- und Authentizitätsnachweisen. Die herkömmlichen Workflow-Produkte, die bisher vor allem als Basis für den Aufbau von Applikationen eingesetzt wurden, werden an Bedeutung verlieren – zumindest für die Endanwender. Die Hersteller von Workflow-Tools werden in Zukunft nicht mehr direkt an diese liefern, sondern an Sys-

temintegratoren, die die ganze Komplexibilität überblicken und auch fähig sind, vor-konfigurierte Branchenlösungen zu entwickeln. Solange diese Lösungen ihre Ziele erfüllen, spielt es eigentlich keine Rolle ob die Endanwender wissen, dass sie eine Workflow-Applikation einsetzen.

### Grundfunktionen in Office-Programmen

**H** heute ist es allerdings in den wenigsten Fällen soweit: Vor allem im kaufmännischen Bereich basieren die ersten Workflow-Anwendungen meist auf standardisierten Office-Programmen wie Microsoft Outlook oder Lotus Notes, die gewisse Grundfunktionen bereits anbieten. So lässt sich damit z.B. der Verlauf von Meldungen im Unternehmen verfolgen und man kann steuernd in Arbeitsabläufe eingreifen. Daß solche einfachen Anwendungen beliebt sind und entsprechend genutzt



**Connecting differences**

UC4® Standard Software für System Management  
Job Scheduling und Event Management für heterogene Systemumgebungen

- UC4 – full control  
stark in heterogenen Netzen – SAP zertifiziert.
- UC4 – hands on  
hohe Bedienungsbarkeit durch grafische Benutzeroberfläche.
- UC4 – let's go ...  
schnell einsatzbereit durch kurze Implementierungszeiten.

UC4 – a product of SBB Software Beratung GmbH  
Live-Demo anfordern: tel: +43 2233 / 77 88-0 • web: www.sbb.at  
© 1999 SBB Software Beratung GmbH, A-3012 Walfgärten bei Wien.  
Alle angeführten Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.



werden, haben auch die Hersteller von Office-Programmen erkannt und beginnen vermehrt Workflow-Elemente in ihre Produkte zu integrieren. Wenn das Schulleistungsmanagement, wird die Workflow-Software ihren bislang eigenständigen Produktcharakter verlieren. In dieser Kategorie werden dann nur noch die bereits erwähnten Workflow-Tools oder Enableing-Technologien erfolgreich sein.

Nach einem Bericht des Hamburger Unternehmensberaters Ulrich Kampffmeyer werden auch die an Workflow angrenzenden Systemwelten wie Dokumenten-Management, elektronische Archivierung und Output-Management zusehends um Workflow-Funktionalitäten ergänzt: „Was bei vielen Produkten als anwendungseigener Postkorb oder als vorgeschalteter Posteingangs-Scan-Prozess begann, wird ausgebaut, bis die Anwendung echten Workflow-Charakter aufweist. Einige Anbieter entwickeln diese Funktionalität auf ihrer eigenen Produktplattform, andere integrieren hierfür Workflow-Engines oder nutzen eine Groupware-Plattform wie Lotus Notes zur Abbildung dieser Funktionalität. Die ursprünglichen Applikationen, wie die elektronischen Archivierung, beginnen bereits als nachgeordnete Dienste in den Hintergrund zu rücken.“

Tatsächlich hat Workflow in modernen Anwendungen bereits solche Bedeutung erlangt, daß sich auch die Entwickler von Standardsoftware näher damit befassen. Viele Workflow-Funktionen dürften laut Kampffmeyer künftig sogar zur Grundausstattung von Programmiersprachen wie Java, Visual Basic und anderen gehören. Das Resultat: In ein paar Jahren wird Workflow als eigenständige Disziplin wohl keine große Rolle mehr spielen. Dagegen wird das Design und die Optimierung von Prozessen immer wichtiger werden. Das Ziel dabei ist:

# Was ist was?

## Produktions-Workflow

Streng strukturierte Formularbearbeitung für immer die gleichen Aufgaben und Abläufe. Im Prinzip eine elektronische Abbildung des herkömmlichen Papierflusses.

## Administrations-Workflow

Flexibilisierter Produktions-Workflow: Während der Laufzeit sind Änderungen im Ablauf zugelassen.

## Collaboration-Workflow

Arbeitsabläufe, die sich zwar automatisieren lassen, aber jedes mal in anderer Form auftauchen (Beispiel: Reisekostenabrechnungen).

## Applikations-Workflow

Es werden nicht nur Dokumente zur Verarbeitung weitergereicht, sondern auch Applikationen gestartet, die gewisse Bearbeitungen übernehmen.

## Ad-hoc-Workflow

Streng genommen sind das projektbezogene Arbeitsabläufe. Viele Unternehmen zählen jedoch auch E-Mail und Groupware zu dieser Kategorie, obschon diese eigentlich anders funktionieren: Bei E-Mail und Groupware ist der organisatorische Bezugspunkt nämlich das Team und nicht der Prozess. Trotzdem werden damit informelle Arbeitsabläufe geschaffen – die Bezeichnung Ad-hoc-Workflow ist damit auch in diesem Fall vertretbar.

## Integrierter Workflow

Elektronische Gesamtlösung, bei der die Workflow-Engine Bestandteil der Anwendung ist (Beispiel: SAP/R3 mit integriertem Workflow-Modul).

Die gesamten Geschäftsabläufe – von Zulieferung über die Produktion bis zur Auslieferung – mit einem einzigen integrierten System unter Kontrolle zu bringen. Für die Entwicklung solcher Gesamtsysteme werden immer raffiniertere Tools benötigt. (Das wird auch die Nische sein in welche die Anbieter von Workflow-Software steuern müssen.) Fachleute können sich ohne weiteres vorstellen, daß man mit den

Tools der nächsten Generation die Arbeitsprozesse nicht nur gestalten, sondern auch laufend optimieren kann.

Wie das? Indem man den Tools einfach bestimmte Kennziffern vom laufenden Betrieb zuspielt und dann deren eingebaute Fähigkeit zur Selbstadaptation nutzt. Der Schritt von der Workflow-Lösung zu einem echten Expertensystem ist dann nicht mehr weit.

## .... Sie haben uns was zu sagen?

**Sie sind nicht unserer Meinung? Sie halten das was wir schreiben für Unsinn?**

**Sie sind der Profi und wissen es besser? Sie haben Änderungsvorschläge?**

**Sie wollen uns eine Geschichte stecken? Oder ganz einfach nur etwas tratschen?**

**Bitte, tun Sie es doch, wir brauchen den Kontakt mit Ihnen!**

**Rufen Sie uns an, schreiben Sie uns:**

**Redaktionsbüro X-media, 4893 Zell am Moos, Oberschwand 15, Tel.: 06234/7161, Fax: 7162, Mobil: 0699/1165760, Mail: office@x-media.at, messer@salzburg.co.at**

**Überhaupt, was sagen Sie zu diesem Heft? Gefällt es Ihnen?**

**Wenn ja, freuen Sie sich auf das nächste X-media. Es erscheint am 6. Juni 2001, Gleich abonnieren, ein Kupon ist auf den Umschlag-Innenseiten!**