

Ronald Schnetzer

**Workflow-Management  
kompakt und verständlich**

# Know-how für das Management

herausgegeben von Dr. Ronald Schnetzer

Die Bücher der Reihe *Know-how für das Management* richten sich an Entscheidungsträger und Projektverantwortliche für Organisation und Informationstechnik, die ihr Unternehmen ausrichten möchten an zukunftssträchtigen Konzepten, wie sie sich in der Praxis bewähren.

Gemeinsames Merkmal der Bände ist der Anspruch, relevantes Wissen so praxisnah, kompakt, übersichtlich und verständlich wie irgend möglich anzubieten. Durchgehend erläutern dabei Grafiken den Text.

Der Aufbau der Buchreihe ist einheitlich gegliedert in die Teile Begriff, Idee, Vorgehen, Tools und Praxisbeispiele.



Die ersten Titel der Reihe sind:

**Business Process Reengineering kompakt und verständlich**  
von Ronald Schnetzer

**Workflow-Management kompakt und verständlich**  
von Ronald Schnetzer

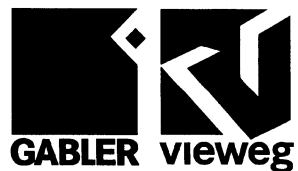
Weitere Titel sind in Vorbereitung.

**Vieweg**

Ronald Schnetzer

# **Workflow-Management kompakt und verständlich**

Praxisorientiertes Wissen  
in 24 Schritten



PROMET® ist ein eingetragenes Warenzeichen der IMG (Schweiz) AG.

ARIS® ist ein eingetragenes Warenzeichen der IDS Scheer AG.

Der Autor und der Reihenherausgeber bedanken sich für die freundliche Genehmigung der IMG (Schweiz) und der IDS Scheer Aktiengesellschaft, die genannten Warenzeichen im Rahmen des vorliegenden Titels zu verwenden. Die IMG (Schweiz) AG und die IDS Scheer AG sind jedoch nicht Herausgeberinnen des vorliegenden Titels oder sonst dafür presserechtlich verantwortlich.

Alle Rechte vorbehalten

© Friedr. Vieweg & Sohn Verlagsgesellschaft mbH, Braunschweig/Wiesbaden, 1999

Softcover reprint of the hardcover 1st edition 1999

Der Verlag Vieweg ist ein Unternehmen der Bertelsmann Fachinformation GmbH.



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

<http://www.vieweg.de>

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Auslieferung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. Die Einschweißfolie besteht aus Polyäthylen und damit aus organischen Grundstoffen, die weder bei der Herstellung noch bei der Verbrennung Schadstoffe freisetzen.

Konzeption und Layout des Umschlags: Ulrike Weigel, [www.CorporateDesignGroup.de](http://www.CorporateDesignGroup.de)

ISBN 978-3-322-89875-3

ISBN 978-3-322-89874-6 (ebook)

DOI 10.1007/978-3-322-89874-6

## Vorwort

If you think the information revolution  
isn't transforming your business,  
think again.

Rayport / Sviokla 1994

Vor einem Jahr habe ich die Publikation *Business Process Reengineering (BPR) in 24 Schritten verstanden* veröffentlicht. Der grosse Erfolg dieses Bandes hat mich motiviert, die Reihe *Know-how für das Management* zu starten. Nach dem ersten Band über BPR ist dies die zweite Publikation in dieser Reihe. Sie ist dem Thema *Workflow-Management* gewidmet.

Ich habe in etlichen BPR-Projekten mitgearbeitet und dabei den methodischen Einsatz und die Praxis vertieft. Aus meiner Tätigkeit als Unternehmensberater für die Dr. Schnetzer Consulting AG sowie als Trainer an verschiedenen Lehrinstituten kenne ich die aktuelle und zukünftige Bedeutung von Workflow-Management-Systemen.

Der Band soll nun kompakt in dieses Thema einführen. Das übersichtliche Darstellungskonzept, bei dem jeweils links eine Graphik und rechts der erläuternde Text steht, hat sich bewährt.

Sollten Sie zusätzliches Informations- oder Lehrmaterial benötigen, weitere Fragen und Anregungen haben oder einen Feedback geben wollen, so zögern Sie nicht, und senden Sie mir eine elektronische Nachricht an:

**Email: [feedback@Schnetzerconsulting.ch](mailto:feedback@Schnetzerconsulting.ch)**

Mein Dank gilt allen Personen in den Projekten, Kursen und Workshops, die mit ihren praxisnahen und anregenden Diskussionen zum Gelingen dieses Vorhabens beigetragen haben. Besonderer Dank gebührt Herrn Michael Stutz-Kooiman, der mich bei der Umsetzung des Vorhabens tatkräftig, gewissenhaft und professionell unterstützte.

Küsnacht, im Mai 1999

Ronald Schnetzer



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>9</b>
<b>Begriff</b> .....	<b>13</b>
1 Heutige Situation.....	14
2 WFM-Begriffe .....	16
3 Workflow-Management = Prozessmanagement.....	18
<b>Idee</b> .....	<b>21</b>
4 WFM aus Benutzersicht .....	22
5 Gründe für den Einsatz von WFMS .....	24
6 BPR-Schmetterling .....	26
7 Potential des Workflow Management.....	28
8 Risiken beim Einsatz von WFMS .....	30
<b>Vorgehen</b> .....	<b>33</b>
9 Gesamtmodell.....	34
10 Methodisches Vorgehen .....	36
11 WFMS-Rollen und Bedeutung für das BPR .....	38
12 Drei Komponenten eines WFMS.....	40
13 Modellierung eines Geschäftsfalles.....	42
14 Entwicklung des Software-Engineerings .....	44
15 Konsequenzen für das Software-Engineering .....	46
<b>Tools</b> .....	<b>49</b>
16 Überblick Prozessmanagement - Tools .....	50
17 Abgrenzungen: Grundkonzepte Interaktion.....	52
18 WFMS-Generationen .....	54
19 WFMS und Modellierungs-Tools .....	56
20 Referenzmodell der WfMC.....	58
<b>Praxis</b> .....	<b>61</b>
21 Praxisbeispiel .....	62
22 WFMS und Dokumentenmanagement .....	64
23 Anforderungen an ein WFMS – Praxis Tools .....	66
24 Lebenszyklus WFMS und Ausblick .....	68
Epilog.....	71
Selbstkontrolle: Workflow Management in 24 Schritten .....	73
Glossar .....	75
Literaturverzeichnis.....	77
Stichwortverzeichnis .....	79