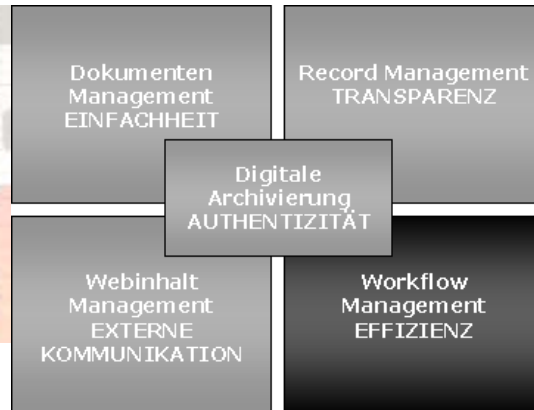


Workflow Management

Die Zeit, in der alle Organisationen auf die gleiche Art und Weise arbeiten, ist vorbei. Individuelle Prozessbeherrschung spielt eine immer wichtigere Rolle. Die Durchlaufzeit muss möglichst kurz und die Qualität möglichst hoch sein. Dies bedeutet, dass Ihre Verfahren schnell, einfach und transparent sein müssen. Nur so erreichen Sie einen effizienten Einsatz von Mitarbeitern und Mitteln. Das Mittel, um dieses Ziel zu erreichen? Workflow Management. Die Beherrschung des Arbeitsablaufes kann einen besonders positiven Einfluss auf die Qualität und Effizienz Ihrer Organisation ausüben.



Was ist Workflow Management?

Workflow Management (WFM) bedeutet die Automatisierung von Regeln, Verfahren und Prozessen. Diese definieren, wie sich Arbeit und die dazugehörige Information innerhalb einer Organisation bewegen. Arbeiten mit einem Workflow ermöglicht, das Konzept von Verfahren in einer Organisation festzulegen. Gemäß diesem Konzept können die dazugehörigen Aufgaben erledigt werden und zwar genau zum richtigen Zeitpunkt. Einfach gesagt: Workflow Management sorgt nicht dafür, dass die Arbeit schneller fließt, sondern dafür, dass sie rechtzeitig behandelt wird. Eine Aktivität wird erst dann zur Ausführung gegeben, wenn alle erforderlichen und richtigen Informationen verfügbar sind. Nur diejenigen Aufgaben werden weitergeleitet, die auch tatsächlich erledigt werden können.

Workflow Management ist somit proaktiv: Es reicht Informationen komplett und „just-in-time“ zu jedem Arbeitsplatz weiter. Kurzum: Die Benutzer in einer Organisation können effektiver und effizienter arbeiten. Das Schlüsselwort von Workflow Management ist nicht umsonst „Schlagfertigkeit“!

Geradlinige im Vergleich zu komplexen Prozessen

Es ist entscheidend, einen Unterschied zwischen einfachen, häufig geradlinigen und komplizierten

Prozessen mit Subverfahren und mehrfachen Entscheidungsmomenten zu treffen. So besteht ein großer Unterschied zwischen Dokumentenfluss (Postrouting) und Arbeitsfluss. Postrouting, Funktionalität (die in nahezu jeder Record Management-Anwendung und somit auch im RMA-Bestandteil von CORSA vorhanden ist), ist fast immer geradlinig.

Die komplexen Prozesse einer Organisation zu kartieren erfordert jedoch mehr als ein Record Management-Programm. Spezielle Workflow-Software (wie in den WFM-Bestandteilen von CORSA verfügbar) bietet mehr Funktionalität. Es ist eine ‚intelligente Software‘, die komplexe Probleme bewältigen kann.

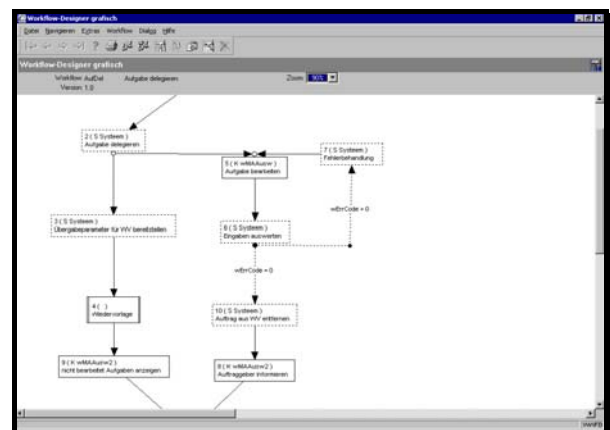


Abb.1: Workflow

Man kann Entscheidungsmomente und Bedingungen einbauen oder einen Prozess in gleichzeitig laufende Prozesse unterteilen. Auch wenn in einem Verfahren eine Rückkehrmöglichkeit erforderlich ist, stellt dies kein Problem dar. Eine Akte kann somit mühelos verschiedene Male beurteilt werden.

So ist es möglich, einen Einblick in den Verlauf eines Prozesses zu bekommen und davon Berichterstattungen zu erstellen (Management-Information).

Fallbehandlung innerhalb von CORSA

CORSA verwendet die sogenannte Fallbehandlung:

Von der vollständigen Sache (Fall) wird als Arbeitsobjekt ausgegangen und innerhalb eines solchen Falls stehen alle Aktivitäten und alle Informationen den Mitarbeitern zur Verfügung. Abhängig von der Funktion eines Mitarbeiters kann er diese Informationen einsehen und bearbeiten. Auf diese Weise hat er/sie einen guten Einblick darin, was geschehen ist und was geschehen muss. Fallbehandlung bietet darüber hinaus die Möglichkeit, um (innerhalb der Befugnisse der Funktion) Aktivitäten früher auszuführen, zu überspringen oder erneut durchzuführen.

Selbstverständlich ist es auf Basis von Autorisierungen auch möglich, Teile einer Sache völlig abzuschirmen. Dies ist abhängig von der gewünschten Geheimhaltung.

Vorteile des Workflow Management

Es liegt auf der Hand, dass Workflow Management durch den effizienteren und effektiveren Einsatz von Ressourcen viele Vorteile bietet. Aber welche sind diese konkret?

- Flexibilität: Einfache und schnelle Anpassung an geänderte Bedingungen
- Transparenz: Ein Prozess ist einfach zu verfolgen, man kann sofort sehen, in welchem Schritt er sich befindet
- Die Prozesse werden transparenter: Weniger Fehler von Mitarbeitern und/oder Abteilungen (sowohl qualitativ als auch quantitativ)
- Einsicht in Kapazität und Belastung der Mitarbeiter
- Information wird proaktiv / just-in-time an den Mitarbeiter weitergeleitet
- Übersichtliche und einfach zu erstellende Management-Berichte

- Flexible Verfahren
- Bessere Handhabung
- Einfache Integration mit anderen Programmen
- Fragen werden früher und besser beantwortet, die Kunden werden somit schneller und besser bedient, neue Produkte und Dienstleistungen werden schneller realisiert
- Bei der Vergabe von Aufträgen kann die Verteilung des Arbeitsdrucks berücksichtigt werden.

Der Einsatz von Workflow Management-Lösungen fördert nicht nur den Service und die Kundenorientierung der Organisation, er bringt auch Geld, und zwar auf folgende Arten:

- Zeiteinsparung:
 - Automatisch wird der richtigen Route gefolgt
 - Alle arbeiten mit dem selben Verfahren (somit sicher, deutlich und schnell)
- Keine Fristüberschreitung mehr: Bei der Nichterreichung der Bearbeitungszeit tritt ein Warnsignal in Kraft
- Jeder Mitarbeiter hat sofort sein Arbeitspensum auf seinem Bildschirm. Es wird auch die An- und Abwesenheit der Mitarbeiter berücksichtigt. Zeitgebundene Aufgaben können (z. B. bei Krankheit) über eine spezielle Routine an einen oder mehrere Mitarbeiter weitergeleitet werden
- Einfachere Erledigung des Arbeitsvorrats: Das System fragt nach allen erforderlichen Daten, nichts wird vergessen und niemand muss später auf Dinge zurückkommen
- Keine Suche nach dazugehörigen Akten
- Dokumente können nicht mehr verloren gehen
- Akten sind immer komplett, alle relevanten Dokumente sind vorhanden
- Dokumente können Teil mehrerer Akten sein

Wie sieht die Praxis aus?

Die Bedingung zur Nutzung dieser Vorteile ist, dass man alles gut in Angriff nimmt. Ein guter Beginn ist Ihre jetzige Arbeitsweise. Sie arbeiten in der täglichen Praxis und genau diese Situation nehmen wir als Ausgangspunkt für die Einrichtung von CORSA. Ihre jetzige Arbeitsweise wird innerhalb kurzer Frist automatisiert und natürlich optimiert.

Wie geht es dann weiter? Ein konkretes Beispiel: Innerhalb eines Verfahrens ist Aufgabe 3 das Versenden eines Ersuchens um mehr Information innerhalb von 14 Tagen. Aufgabe 4 könnte dann sein: Kontrollieren, ob die Information zeitgerecht eingeht. Nach Ablauf der Frist kann Systemaufgabe 4 vollständig automatisch einen standardmäßigen Erinnerungsbrief mit aktuellen Daten ausdrucken oder per E-Mail versenden. Wenn die Information zugesendet wird, wird das Verfahren automatisch zur Registrierung „durchlaufen“, damit kein Zeitverlust eintritt.

Definierbar und flexibel

Die Prozesse können völlig flexibel auf definierbare Weise festgelegt werden. Bestandteil dieser Definition ist unter anderem das Layout der Interaktionsdialoge der Endbenutzer. Dadurch ist für die Erstellung der Verfahren keine Entwicklungs- oder Programmierkenntnis erforderlich. Ein Verfahrensverfasser kann das Verfahren vollständig kartieren und realisieren.

Web-Schnittstelle

Neben dem Eingang über den Desktop von CORSA kann die Funktionalität auch über die Web-Schnittstelle zur Verfügung gestellt werden. Natürlich muss nicht jeder Endbenutzer innerhalb einer Organisation jede Funktion bis in das kleinste Detail beherrschen oder anwenden. Dennoch wird ein Teil jener Benutzer mehr wollen, als nur Dokumente einsehen. Bei der Arbeit über die Web-Schnittstelle hat man deshalb auch die gleichen Abfrage- und Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung, die innerhalb der graphischen Desktop-Umgebung definiert sind.

Integration

Die Workflow-Instrumente von CORSA sehen eine nahtlose Integration mit Programmen zur Prozessmodellierung (z.B. ARIS, Bwise oder Mavim) vor. Für diese Integration wird die Standard-Schnittstelle XPDL der WfMC (Workflow Management Coalition, siehe www.wfmc.org) verwendet. CORSA hält sich völlig an die von der WfMC gesetzten Standards.

Innerhalb der Workflow-Verfahren können eine Reihe von Standardverknüpfungen verwendet werden, die zur Verfügung gestellt werden können. Diese Verknüpfungen sehen unter anderem die Erstellung von Dokumenten innerhalb von Word, das Versenden von E-Mails und die automatische Speicherung dieser Dokumente und Berichte vor. Darüber hinaus sind generische Verknüpfungen verfügbar, mit denen auf einfache Art und Weise andere Programme abgerufen und gesteuert werden können.

Mid Office

Innerhalb einer Umgebung, in der mehrere Front Offices an verschiedene Back Offices gekoppelt werden müssen, kann die Workflow-Lösung von CORSA als Mid Office dienen. Die Web-Dialoge, die innerhalb des Workflows definiert sind, können im Webportal vom Front Office aus in Anspruch genommen werden.

Lösungen, welche die Workflow-Funktionalität nützen:

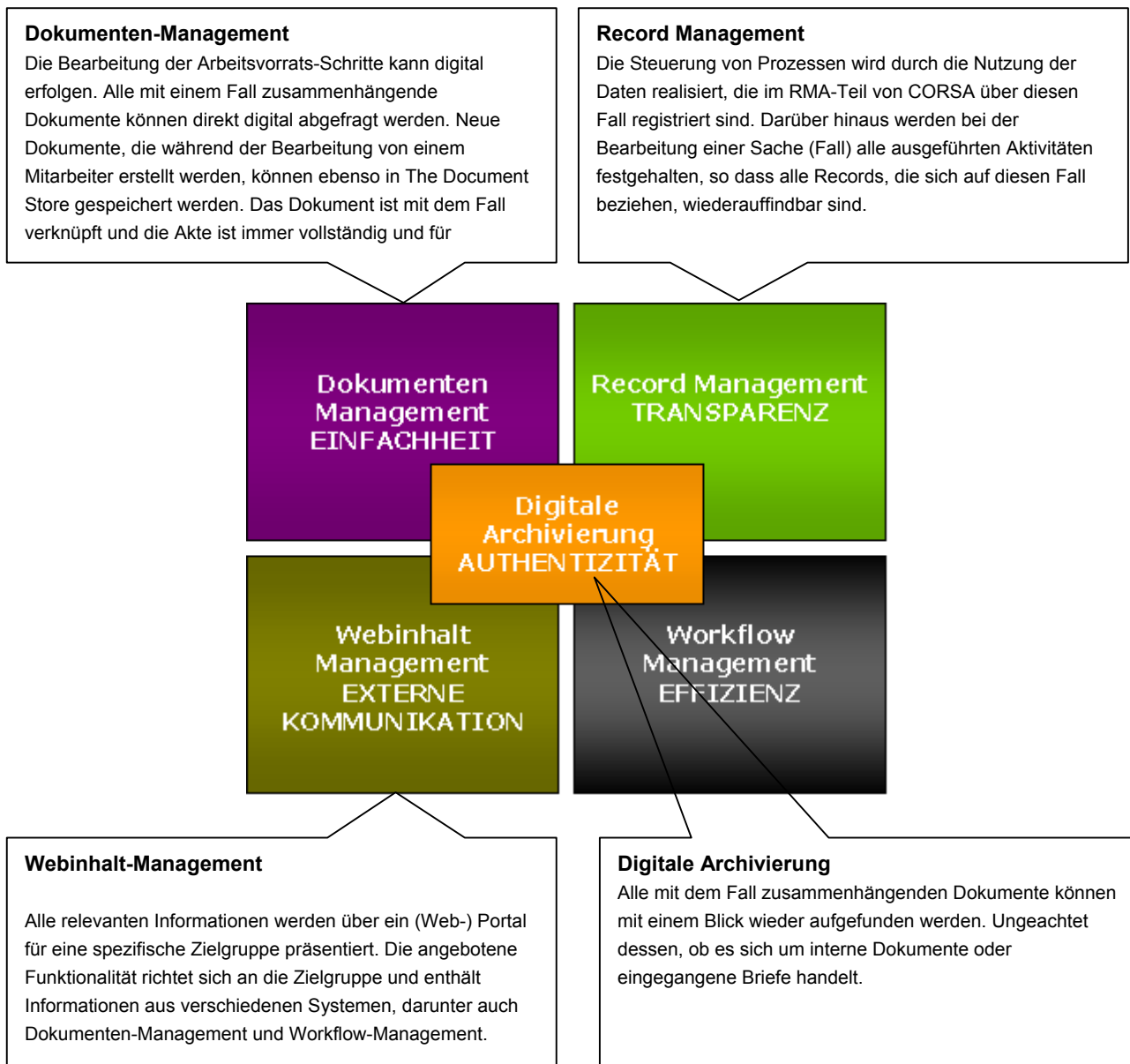
- CORSA/INVOICE: Zur automatischen Bearbeitung Ihrer Einkaufsrechnungen
- CORSA/VERTRAG: Für ein interaktives, dynamisches Vertragsmanagement

WFM-Funktionalität von CORSA auf einen Blick:

- Workflow-Engine
- Prozessmodellierung

Positionierung von Workflow Management in The Document Store

Die Workflow Management-Lösung von CORSA gehört zu einem kompletten System. Die Workflow-Funktionalität kann vollständig in andere Lösungen innerhalb von The Document Store integriert werden.



Möchten Sie mehr darüber wissen, wie Sie Ihre effiziente Betriebsführung mit Workflow-Management noch verbessern können?
Dann nehmen Sie bitte Kontakt mit *the inventors of The Document Store* auf.