

Workflowmanagement

Vorlesung Geschäftsprozesse /
Proseminar Workflow / Workflow Labor

01 Erste Vorlesung
DHBW Mannheim – TINF21AI1 - Winter 2021/2022
Ulf Runge

Überblick VL01

Agenda

1. Wir stellen uns einander vor: Ich stelle mich Ihnen vor
2. Wir klären unsere Erwartungen
3. Wir vereinbaren Organisatorisches
4. Sie erhalten einen Überblick über das Curriculum und die Veranstaltungen
5. Begriffsklärungen zu „Geschäftsprozessmanagement“
6. Wir stellen uns einander vor: Sie stellen sich vor
7. „Hausaufgaben“
8. Literatur-Hinweis

1. Wir stellen uns einander vor: Ich stelle mich Ihnen vor

Vorstellung Ulf Runge

Kontakt via: ulf.runge@ulfrunge.de

Diplom-Informatiker, Nebenfach Mathematik
TU München, U Stuttgart

Anwendungs- und Lernprogrammentwickler, Leiter DV-Fachbereich
Unternehmensberatung, IT-Hersteller, Private Fachschule

**Anwender-Support und Benutzerservice, IT-Beratung,
Datawarehousing, Infrastruktur- und Organisations-Projekte**
Führungskraft in der Linie, Betriebsleiter, Projektleiter, ITIL-Spezialist
Versicherung, Telekommunikation, Großbank, Automobilhersteller

2008 Process Management Green Belt

2010 IPMA Level C Projektmanager

2018 ITIL Foundation

Dozent an der DHBW Mannheim

Vorlesungen für Geschäftsprozessmanagement und Projektmanagement

Anwendungsentwickler Web-Applikationen Risk-Management

HTML, CSS, JavaScript, node.JS, Meteor, Java, Oracle/APEX

2. Wir klären unsere Erwartungen

Schreiben Sie bitte für sich alleine auf, welche Erwartungen Sie haben, z.B. hinsichtlich

- der Lerninhalte
- der Art und Weise der Wissensvermittlung
- der Art und Weise, wie wir hier zusammenarbeiten

Bitte nehmen Sie sich für diese Übung 10 Minuten Zeit.

Anschließend werde ich Sie im Plenum bitten, sich zu Ihren Erwartungen zu äußern.

Hinweis:

In dieser Veranstaltung werden Sie hauptsächlich in Teams zusammenarbeiten. Diese „Einzelübung“ ist eine der wenigen Ausnahmen.

2. Wir klären unsere Erwartungen

Ihre Erwartungen / *meine Antworten*:

- Arbeitsabläufe in Unternehmen – *Geschäftsprozesse sind regelmäßig, wiederkehrende Arbeitsabläufe; ich werde versuchen, Beispiel hierfür in die Übungen einfließen zu lassen*
- Musterlösungen zu Aufgaben bereitstellen – *bekommen Sie*
- Nutzung von Webcams in der Veranstaltung – *ich stelle Ihnen frei, die Webcam einzusetzen; wenn der gesamte Kurs die Webcam gleichzeitig nutzt, kann es unübersichtlich werden und es kann zu Verbindungsproblemen kommen; sinnvoll erscheint mir die Nutzung in der Rolle „Präsentator“*
- „Problem solving“ adressieren – *in den Übungen wird der Schwerpunkt auf Erwerb von Transferwissen liegen; ich denke darüber nach, wie wir zu diesem Aspekt noch mehr machen können, als von mir bisher geplant*
- Verständnis für technische Probleme aufbringen, z.B. wenn die Verbindung nicht stabil ist – *wir werden uns deswegen keinen Stress machen*
- Lastenheft / Pflichtenheft – *dieses Thema wird Ihnen voraussichtlich in der Vorlesung Projektmanagement begegnen*

2. Wir klären unsere Erwartungen

Meine Erwartungen an Sie:

- Wertschätzendes Miteinander
- Interesse und Engagement
- Fokussiertheit in der Vorlesung
- Aufrichtiges Feedback

3. Wir vereinbaren Organisatorisches

- Es besteht Anwesenheitspflicht.
Um Ihre Anwesenheit zu dokumentieren, wird nach Möglichkeit zweimal pro Tag festgehalten, wer online ist.
Bitte geben Sie (**möglichst vorher**) Bescheid, wenn Sie nicht teilnehmen können.
- Termine: donnerstags 07.10.21 – 16.12.21, 09:00-11:45, 12:15-15:45
Vorschlag: 45 Minuten Mittagspause, Vorlesung 09:00-12:00 und 12:45-16:00.
Vorschlag wurde angenommen.
- Pausen – nach Möglichkeit spätestens nach 90 Minuten
- Da wir zwischen Plenum- und Gruppen-Phasen wechseln, achten Sie bei Team-Arbeit in den virtuellen Gruppenräumen auf Hinweise im Plenum-Chat.
- Wie halten wir es mit Video?
=> *Wenn Sie präsentieren, ist es Ihnen freigestellt, ob Sie Ihre Webcam einschalten oder nicht.*
- Wollen Sie Gruppen-Arbeiten zunächst mit zufällig ausgewählten Mitstudierenden durchführen oder haben Sie bereits Präferenzen?
Vorschlag: Bis auf weiteres zufällige Auswahl

4. Überblick Curriculum und Veranstaltungen

Veranstaltung	Bewertete Leistung	Anteil an Gesamtnote	Hinweis
Geschäftsprozesse	Klausur	50%	zusätzlich unbenotete Hausaufgaben sowie Übungen
Workflow Labor	---	---	Übungen zum Design und zur Implementierung von Prozessen
Proseminar Workflow	Proseminar-Arbeit	50%	

Siehe Modulbeschreibung [Workflowmanagement \(T3INF4122\)](#),
Seiten 50 und 51

5. Begriffsklärungen zu „Geschäftsprozessmanagement“

Begriff	Definition	Erklärende Hinweise	Beispiele
Geschäftsprozess			
Workflow			
Projekt			
Management			

Kritik:
Aufgabe so ergänzen,
dass der **Unterschied**
zwischen Projekten und
Prozessen gleich mit
herausgearbeitet wird.
Außerdem Tabelle als Formular
zur Verfügung stellen.

5. Begriffsklärungen zu „Geschäftsprozessmanagement“

00:00

Schreiben Sie bitte – ohne vorher im Internet zu suchen – für sich auf, was Sie mit den Begriffen „Geschäftsprozess“, „Workflow“, „Projekt“ und „Management“ verbinden.

Überlegen Sie sich, ob Ihnen hierzu Beispiele einfallen.

00:10

Erst dann – nach ca. 10 Minuten – gehen Sie bitte ins Internet und sammeln Definitionen, Erklärungen, Beispiele.

00:30

Nach weiteren 20 Minuten begeben Sie sich bitte in einen Gruppenraum und diskutieren Ihre Ergebnisse mit den anderen.

Bereiten Sie Ihre Ergebnisse bitte so auf, dass Sie diese innerhalb von 5 bis 10 Minuten präsentieren können.

00:50

Pause

01:00

Präsentation und Besprechung der Ergebnisse im Plenum.

5. Begriffsklärungen zu „Geschäftsprozessmanagement“

Ihre Ergebnisse zu Definitionen / Erklärungen / Beispielen für

- Geschäftsprozesse
- Workflows
- Projekte
- Management

5. Begriffsklärungen zu „Geschäftsprozessmanagement“

Nachfolgend meine Vorschläge für Definitionen / Erklärungen / Beispiele für

- Geschäftsprozesse
- Workflows
- Projekte
- Management

5. Begriffsklärungen zu „Geschäftsprozessmanagement“

Vorbemerkung 1:

Das (zunächst einmal) wichtigste „Fach“ in Ihrem Studium?

Nicht Geschäftsprozesse, auch nicht Projektmanagement.

Das wichtigste Fach ist MATHEMATIK, weil ...

5. Begriffsklärungen zu „Geschäftsprozessmanagement“

Vorbemerkung 2:

Geschäftsprozessmanagement und Projektmanagement sind

- querschnittliche Wissensgebiete (*wie auch Mathematik*)
- Erfahrungswissenschaften (*anders als Naturwissenschaften*)

Diese Wissensgebiete haben erst einmal nichts mit IT zu tun.

Wissen über diese Gebiete ist in der IT allerdings unverzichtbar.

Geschäftsprozesse (1)

Im Modul Workflowmanagement beschäftigen wir uns mit **Geschäftsprozessen** und **Workflows**.

Definition Prozess

Ein **Prozess** besteht aus einer Abfolge von verbundenen Aktivitäten, die aus einem definierten Input ein definiertes Arbeitsergebnis erzeugen.



Geschäftsprozesse (2)

Im Modul Workflowmanagement beschäftigen wir uns mit **Geschäftsprozessen** und **Workflows**.

Definition Geschäftsprozess

Ein **Prozess** besteht aus einer wiederkehrenden Abfolge von verbundenen Aktivitäten, die aus einem definierten Input ein definiertes Arbeitsergebnis erzeugen.

Ein **Geschäftsprozess** ist ein Prozess für die Erbringung von Leistungen für (interne oder externe) Kunden.



Geschäftsprozesse (3)

Im Modul Workflowmanagement beschäftigen wir uns mit **Geschäftsprozessen** und **Workflows**.

Definition Workflow

Der teilweise automatisierte Ablauf von Geschäftsprozessen wird Arbeitsfluss oder **Workflow** genannt.



Geschäftsprozesse (4)

Die Betrachtung von Geschäftsprozessen findet auf einer **abstrakteren** Ebene statt als die Beschreibung von Workflows.

Bei Workflows sind typischerweise **Menschen und Maschinen** involviert, die durch ihre **Aktionen** den Workflow „voran“ bringen.

Prozesse vs. Projekte (1)

Prozesse zeichnen sich dadurch aus, dass es sich hierbei um Abfolgen handelt, die üblicherweise **wiederholt** durchgeführt werden.

Prozesse sind typisch für ein **betriebliches Umfeld** und sollten nach Möglichkeit „Best Practices“ in einem Regelwerk zusammenführen.

Prozesse vs. Projekte (2)

Prozesse zeichnen sich dadurch aus, dass es sich hierbei um Abfolgen handelt, die üblicherweise **wiederholt** durchgeführt werden.

Prozesse sind typisch für ein **betriebliches Umfeld** und sollten nach Möglichkeit „Best Practices“ in einem Regelwerk zusammenführen.

Projekte sind dagegen etwas **Einmaliges**.

Projekte finden oft außerhalb des betrieblichen Umfeldes statt.

Projekte dienen dazu, etwa ein neues Produkt oder ein neues Verfahren zu entwickeln, um es dann in Betrieb zu nehmen.

Dann sind die betrieblichen Prozesse entsprechend anzupassen.

Das Ergebnis von Projekten können also auch geänderte (betriebliche) Prozesse sein.

Prozesse vs. Projekte (3)

Prozesse zeichnen sich dadurch aus, dass es sich hierbei um Abfolgen handelt, die üblicherweise **wiederholt** durchgeführt werden.

Prozesse sind typisch für ein **betriebliches Umfeld** und sollten nach Möglichkeit „Best Practices“ in einem Regelwerk zusammenführen.

Projekte sind dagegen etwas **Einmaliges**.

Projekte finden oft außerhalb des betrieblichen Umfeldes statt.

Projekte dienen dazu, etwa ein neues Produkt oder ein neues Verfahren zu entwickeln, um es dann in Betrieb zu nehmen.

Dann sind die betrieblichen Prozesse entsprechend anzupassen.

Das Ergebnis von Projekten können also auch geänderte (betriebliche) Prozesse sein.

Wer Projekte durchführt, ohne auf Erfahrungswissen zurückzugreifen, handelt grob fahrlässig. Deshalb ist es dringend geboten, auch in Projekten Prozesse anzuwenden, etwa für die Planung, das Risikomanagement, das Reporting, ...

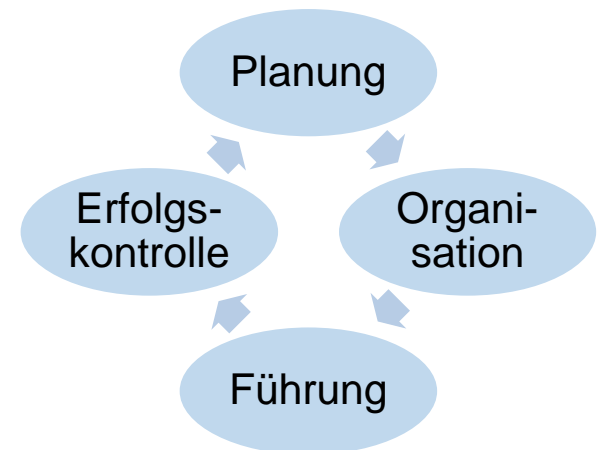
Professionelles Projektmanagement setzt Projektmanagementprozesse ein.

Management (1)

Management kann sowohl **Leitungsfunktionen** in Unternehmen und Organisationen bezeichnen, als auch die **Personen**, die diese Funktionen ausüben und entsprechende Managementkompetenzen benötigen.

Zu den typischen **Funktionen oder Aufgaben** des Managements in Unternehmen und Organisationen gehören die

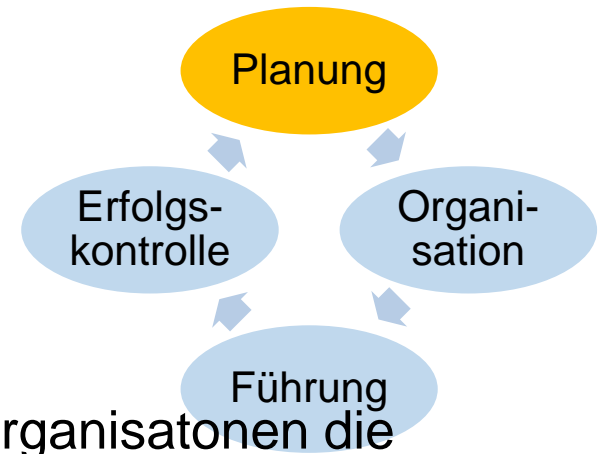
- **Planung**
- **Organisation**
- **Führung**
- **Erfolgskontrolle**



Management (2)

Planung

Ein Plan hat in Bezug auf Management und Organisationen die Bedeutung einer zumindest in **schriftlicher** Form gebrachten **Vorstellung** von den **Modalitäten**, wie ein erstrebenswertes **Ziel** erreicht werden kann.

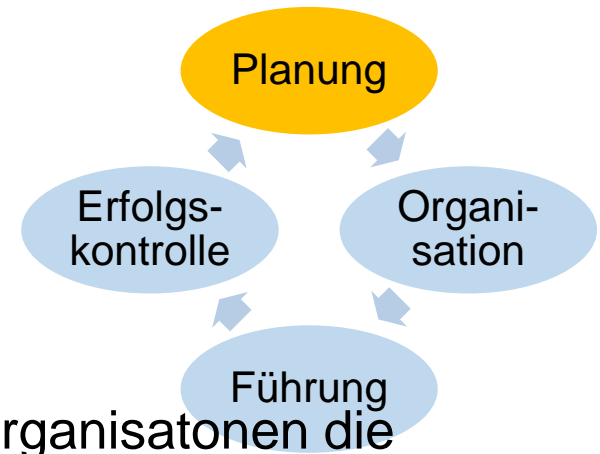


Management (3)

Planung

Ein Plan hat in Bezug auf Management und Organisationen die Bedeutung einer zumindest in **schriftlicher** Form gebrachten **Vorstellung** von den **Modalitäten**, wie ein erstrebenswertes **Ziel** erreicht werden kann.

Die geistige und handwerkliche Tätigkeit zur Erstellung eines Plans wird **Planung** genannt.



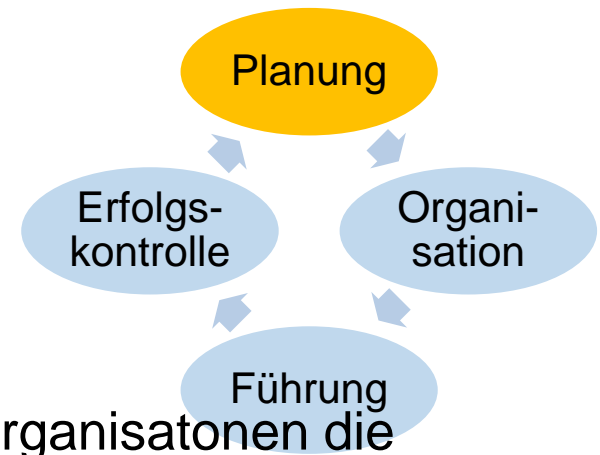
Management (4)

Planung

Ein Plan hat in Bezug auf Management und Organisationen die Bedeutung einer zumindest in **schriftlicher** Form gebrachten **Vorstellung** von den **Modalitäten**, wie ein erstrebenswertes **Ziel** erreicht werden kann.

Die geistige und handwerkliche Tätigkeit zur Erstellung eines Plans wird **Planung** genannt.

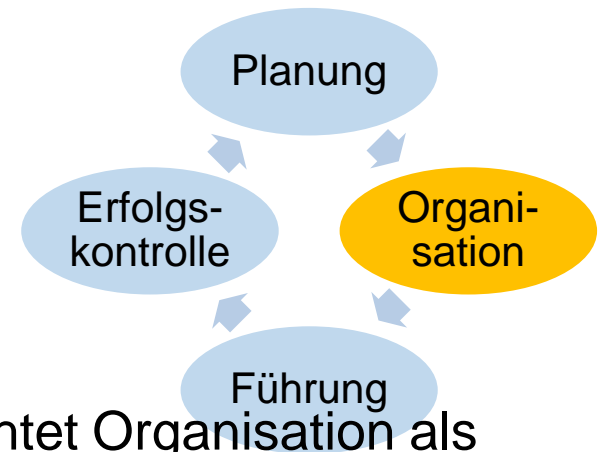
Planung ist die **Phase** bis zur Genehmigung eines Plans **vor Beginn der Realisierung**. Der Zweck von Planung besteht darin, über eine realistische Vorgehensweise zu verfügen, wie ein Ziel auf möglichst direktem Weg erreicht werden kann.



Management (5)

Organisation

Die *funktionale* oder *prozessuale* Sicht betrachtet Organisation als Handeln des **Organisierens**, d.h. das **Verteilen von Aufgaben** auf Organisationsmitglieder (Arbeitsteilung) und deren **Ausrichtung auf** übergeordnete **Ziel** (Koordination).

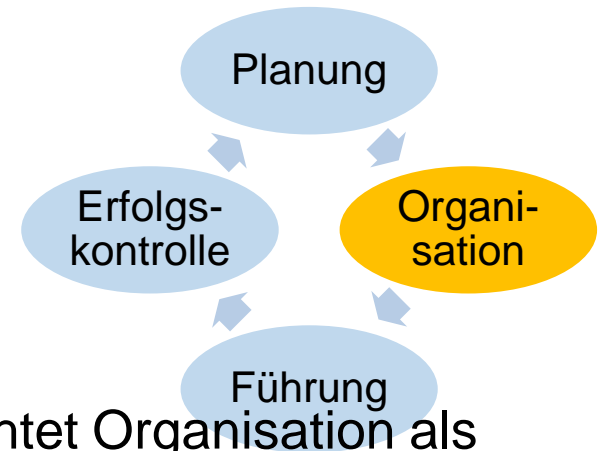


Management (6)

Organisation

Die *funktionale* oder *prozessuale* Sicht betrachtet Organisation als Handeln des **Organisierens**, d.h. das **Verteilen von Aufgaben** auf Organisationsmitglieder (Arbeitsteilung) und deren **Ausrichtung auf** übergeordnete **Ziel** (Koordination).

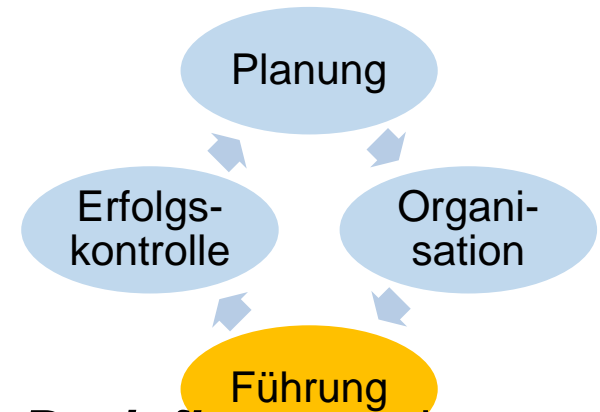
Karl Weick definiert den prozessualen Aspekt wie folgt: „Organisieren heißt, fortlaufende, unabhängige Handlungen zu vernünftigen Folgen zusammenfügen, sodass vernünftige Ergebnisse erzielt werden.“



Management (7)

Führung

Führen ist die beabsichtigte und zielorientierte **Beeinflussung** des Verhaltens von Mitarbeitern zur Erreichung der **Ziele** eines Unternehmens.

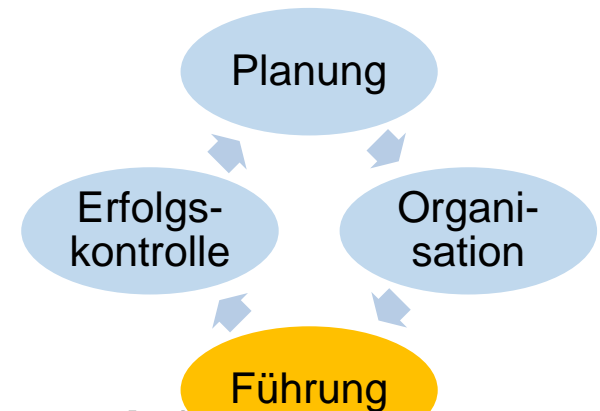


Management (8)

Führung

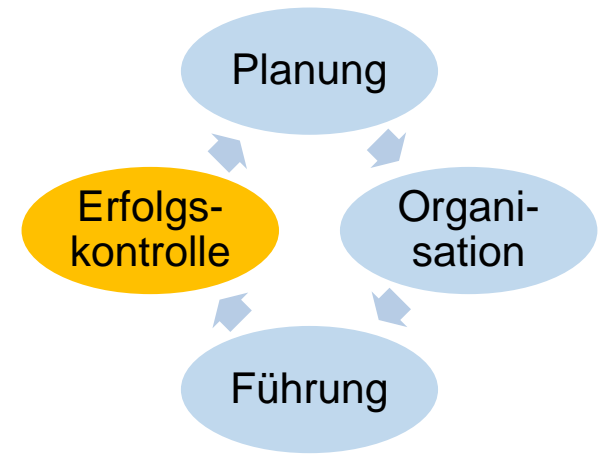
Führen ist die beabsichtigte und zielorientierte **Beeinflussung** des Verhaltens von Mitarbeitern zur Erreichung der **Ziele** eines Unternehmens.

Führen ist methodisch bedachte, geplante und kontrollierte **Einflussnahme** auf Andere und deren künftige Kompetenzgestaltung, unter gleichzeitiger **Legitimierung** der leitenden Interessen.



Management (9)

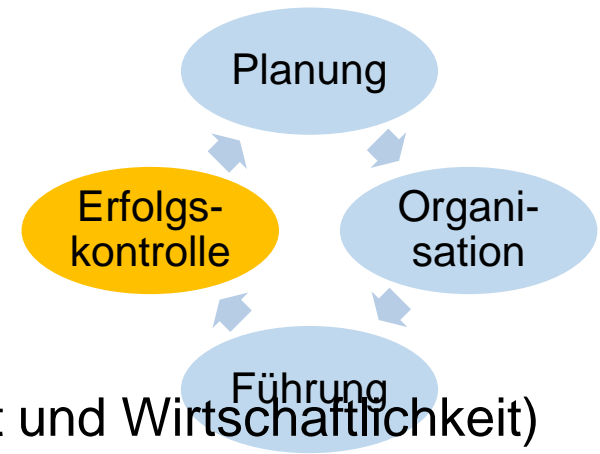
Erfolgskontrolle



Am Ende steht die Erfolgskontrolle (Fortschritt und Wirtschaftlichkeit) vor allem in drei Bereichen.

- Zum einen muss man regelmäßig prüfen, in welchem Maße die eingesetzten **Instrumente** den erwarteten Beitrag zur Umsetzung der **Ziele** leisten. Nur so kann man korrigierend eingreifen.

Management (10)

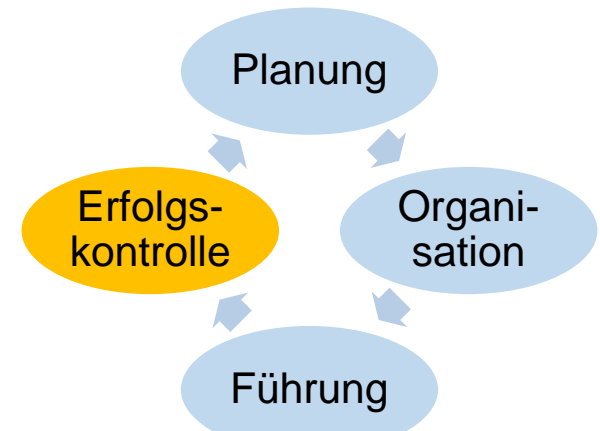


Am Ende steht die Erfolgskontrolle (Fortschritt und Wirtschaftlichkeit) vor allem in drei Bereichen.

- Zum einen muss man regelmäßig prüfen, in welchem Maße die eingesetzten **Instrumente** den erwarteten Beitrag zur Umsetzung der **Ziele** leisten. Nur so kann man korrigierend eingreifen.
- Zum anderen muss eine Erfolgskontrolle der handelnden **Personen** erfolgen im Hinblick auf deren **Beitrag zum Erfolg** des Plans. Nur so kann man die persönlichen Fähigkeiten der betroffenen Fach- und Führungskräfte entwickeln und diese je nach ihren Stärken effizient einsetzen.

Management (11)

Erfolgskontrolle



Am Ende steht die Erfolgskontrolle (Fortschritt und Wirtschaftlichkeit) vor allem in drei Bereichen.

- Zum einen muss man regelmäßig prüfen, in welchem Maße die eingesetzten **Instrumente** den erwarteten Beitrag zur Umsetzung der **Ziele** leisten. Nur so kann man korrigierend eingreifen.
- Zum anderen muss eine Erfolgskontrolle der handelnden **Personen** erfolgen im Hinblick auf deren **Beitrag zum Erfolg** des Plans. Nur so kann man die persönlichen Fähigkeiten der betroffenen Fach- und Führungskräfte entwickeln und diese je nach ihren Stärken effizient einsetzen.
- Beim dritten Bereich sind **Kennzahlen** über die Rentabilität und Performanz von Produkten und Dienstleistungen sowie eingesetzten Verfahren festzulegen, damit man frühzeitig Verbesserungsmöglichkeiten und Anpassungsnotwendigkeiten ableiten kann.

Geschäftsprozessmanagement (1)

Definition Prozessmanagement

Prozessmanagement umfasst für alle beschriebenen Prozesse die zielorientierte

- **Steuerung,**
- **Umsetzung** und
- **Erfolgskontrolle**

von Prozessen im Unternehmen.

Dazu gehört auch die Festlegung von **Verantwortlichkeiten** und die Berücksichtigung von Prozessen in der **Unternehmensstruktur**.

Geschäftsprozessmanagement (2)

Definition Prozesscontrolling

Prozesscontrolling ist eine wesentliche Komponente des Prozessmanagements und beinhaltet die

- **Planung,**
- **Messung,**
- **Analyse und**
- **Optimierung**

von allen Prozessen des Prozessmodells.

Damit wird eine aktive und strukturierte Steuerung als Instrument der Unternehmensführung angestrebt.

6. Wir stellen uns einander vor: Sie stellen sich vor

Bitte überlegen Sie sich eine Kurzvorstellung Ihrer Person. Diese Kurzvorstellung sollte maximal 3 Minuten dauern und wird deshalb nicht erschöpfend sein können. Versuchen Sie bitte, auch Ihren Mit-Kursteilnehmern etwas Neues zu schildern, was Sie bisher noch nicht erwähnt haben.

Denkbare Themen könnten sein:

- Ihre Hobbys
- Ihr Leitspruch / Motto, mit dem Sie durch Ihr Leben gehen
- Ihr Lieblingsurlaubsziel
- Ihre Stärken
- Ihr Unternehmen
- Ihre Gründe, warum Sie dieses Studium gewählt haben

Bitte erzählen Sie nachher im Plenum von sich nur so viel, wie sie wollen.

Wenn Sie mir Ihre Kurzvorstellung anschließend als E-Mail schicken, würde ich mich freuen. Dies ist freiwillig.

7. „Hausaufgaben“

1. Organisieren Sie sich bitte in Teams zu 4 bis 5 TeilnehmerInnen für das Proseminar Workflow.
2. Beschreiben Sie bitte einen wiederkehrenden Prozess aus Ihrem Alltag (z.B. Kuchen backen, Gericht zubereiten, das Haus verlassen, Lernen, den Haushalt putzen, Einkaufsliste schreiben, Freizeitsport ausüben, Musikinstrument üben, ein von Ihnen bevorzugtes Verhaltensmuster) in Worten. Zeitaufwand max. 15 Minuten.
3. Schicken Sie mir bitte Ihre Kurzvorstellung zu. Dies ist freiwillig.
4. Schicken Sie mir bitte Ihr Arbeitsergebnis aus der Recherche-Übung bezüglich der „Definition“ zu. Dies ist freiwillig.

8. Literatur-Hinweis

Die Vorlesung orientiert sich in weiten Teilen an dem Buch

Fundamentals of Business Process Management,
Autoren: Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., Reijers, H.,
ISBN 978-3-662-56508-7

Sie benötigen das Buch **nicht** zum Verständnis der Vorlesung oder zur Vorbereitung auf die Klausur.

Es gibt seit kurzem eine deutschsprachige Übersetzung:
Grundlagen des Geschäftsprozessmanagements,
übersetzt von übersetzt von Thomas Grisold, Steven Groß, Jan Mendling,
Bastian Wurm
978-3-662-58735-5