

# Workflowmanagement

---

Vorlesung Geschäftsprozesse /  
Proseminar Workflow / Workflow Labor

02 Einführung Geschäftsprozesse  
DHBW Mannheim – TINF21AI1 - Winter 2021/2022  
Ulf Runge

# Überblick VL02

## Agenda

1. Überblick Vorlesung Geschäftsprozesse
2. Aufgabenteilung in Unternehmen
3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage
4. Intensiverer Fokus auf Prozessen
5. Das ILO-Konzept
6. Kick-off Proseminar Workflow

# 1. Überblick Vorlesung Geschäftsprozesse

- Erste Vorlesung
- Einführung Geschäftsprozesse / Das ILO-Konzept
- Geschäftsprozesse in Unternehmen
- Modellierung von Geschäftsprozessen
  - Exkurs zur Modellierung
  - EPK Ereignisgesteuerte Prozessketten
  - BPMN 2.0 Business Process Management Notation
- ITIL Information Technology Infrastructure Library als Beispiel für eine Geschäftsmodell-Architektur in der IT
- Ergänzende Begleitung durch FBPM-Materialien

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen

### ***Gruppen-Übung 1:***

Finden Sie Antworten auf die Frage:

**In welche „Bereiche“ sind Unternehmen typischerweise gegliedert?**

Bereich	Aufgabe

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen - Ihre Vorschläge

Bereich	Aufgabe

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen - Mein Vorschlag (1)

Bereich	Aufgabe
Einkauf	Auswahl von Lieferanten, Beschaffung von Sachmitteln
Produktion	Fertigung von Produkten
Vertrieb	Verkauf und Bereitstellung von Produktion
IT	Informationstechnik
Entwicklung	Entwicklung neuer / geänderter Produkte / Dienstleistungen
Service	Bereitstellung von Dienstleistungen
Personal	Bereitstellung, Betreuung und Entwicklung interner MA
Finanzen	Bereitstellung von Finanzmitteln, Rechnungswesen
Revision	Prüfung von Geschäftsvorfällen und Verhalten im nachhinein
Compliance	Sicherstellen der Einhaltung von Regularien
Sicherheit	Werkschutz, IT-Sicherheit

## 2. Aufgabenteilung in Unternehmen - Mein Vorschlag (2)

Bereich	Aufgabe
Geschäftsführung	Festlegung der Unternehmensstrategie, Verantwortung für das Handeln des Unternehmens
Logistik	Lagerhaltung und –steuerung, Dislozierung von Gütern
Recht	Juristische Beratung, Behandlung von Streitfällen
PR	Öffentlichkeitsarbeit
Management	Führungskräfte unterhalb der Geschäftsführung
Customer Satisfaction	Beschwerdemanagement, vorzugsweise für Kunden
Betriebsrat	Eigentlich keine Organisationseinheit des Unternehmens
Betriebsärztlicher Dienst	Erstversorgung bei Betriebsunfällen, Prophylaxe, Beratung
Facility Management	Gebäudemanagement

### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage

#### ***Gruppen-Übung 2:***

Finden Sie Antworten auf die Frage:

#### **Vor welchen Herausforderungen stehen Unternehmen heutzutage?**

Erstellen Sie eine Tabelle mit den Spalten Fokus und Herausforderung. Ein Beispiel für Fokus könnte „Kunde“ sein. Finden Sie möglichst viele Beispiele für Fokus und dazugehörige Herausforderungen. Ihre Tabelle sollte mindestens zehn Zeilen umfassen.

Fokus	Herausforderung



### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage - Ihre Vorschläge

Fokus	Herausforderung

### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage - meine Vorschläge

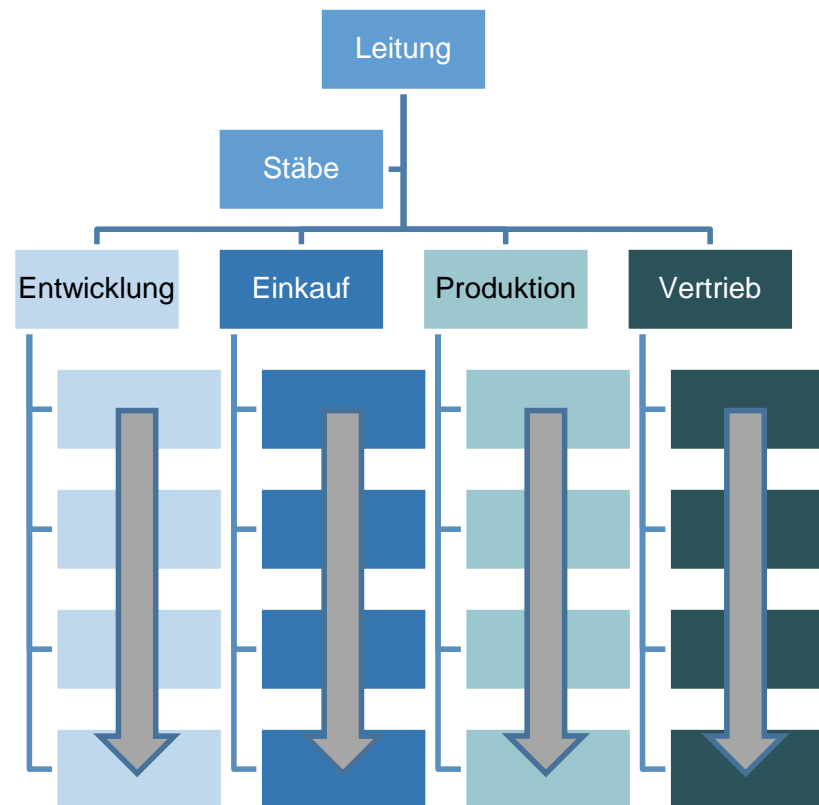
Fokus	Herausforderung
Nachhaltigkeit	Klimaneutral wirtschaften
Nachhaltigkeit	Global-sozial fair wirtschaften
Kunden	Zufriedenheit herstellen / erhöhen bezüglich Preis, Termintreue und Qualität
Mitarbeiter	Work-Life-Balance ermöglichen, z.B. durch Home Office
Mitarbeiter	Fachliche und persönliche Skills fördern
Innovation	Produkte und Dienstleistungen neu / weiter entwickeln
Kosten	Reduzieren
Materialeinsatz	Reduzieren
Produkte und Dienstleistungen	Qualität erhöhen
Produkte und Dienstleistungen	Lieferzeiten verkürzen

### 3. Herausforderungen für Unternehmen heutzutage meine Vorschläge (früher)

Fokus	Herausforderung
Produkt	Qualität verbessern
Lieferung	Termintreue erhöhen
Produkt	Innovation beschleunigen
Kunde	Service verbessern
Finanzen	Kosten senken
Markt	Neue Märkte erschließen
Finanzen	Umsätze erhöhen
Finanzen	Wirtschaftlichkeit erhöhen
Lieferung	Lieferzeiten verkürzen
Fertigung	Bereitstellungszeiten verkürzen
Markt	Marktanteile erhöhen
Mitarbeiter	Zufriedenheit verbessern
Auftragsabwicklung	Qualität verbessern
Kunde	Zufriedenheit verbessern

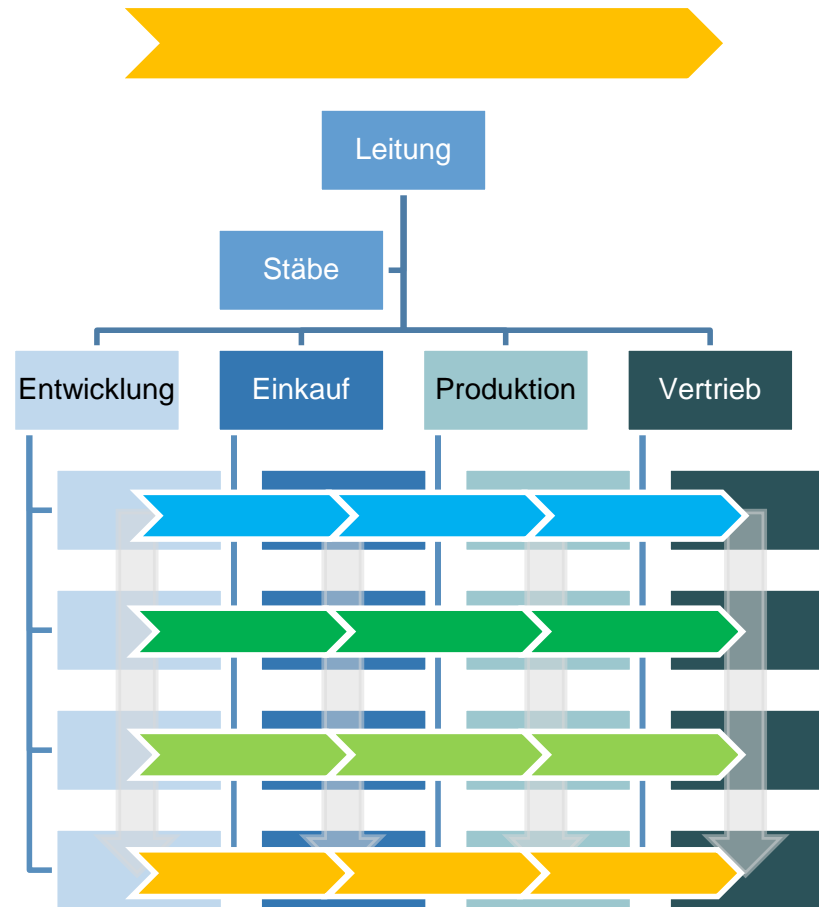
## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (1)

Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts



## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (2)

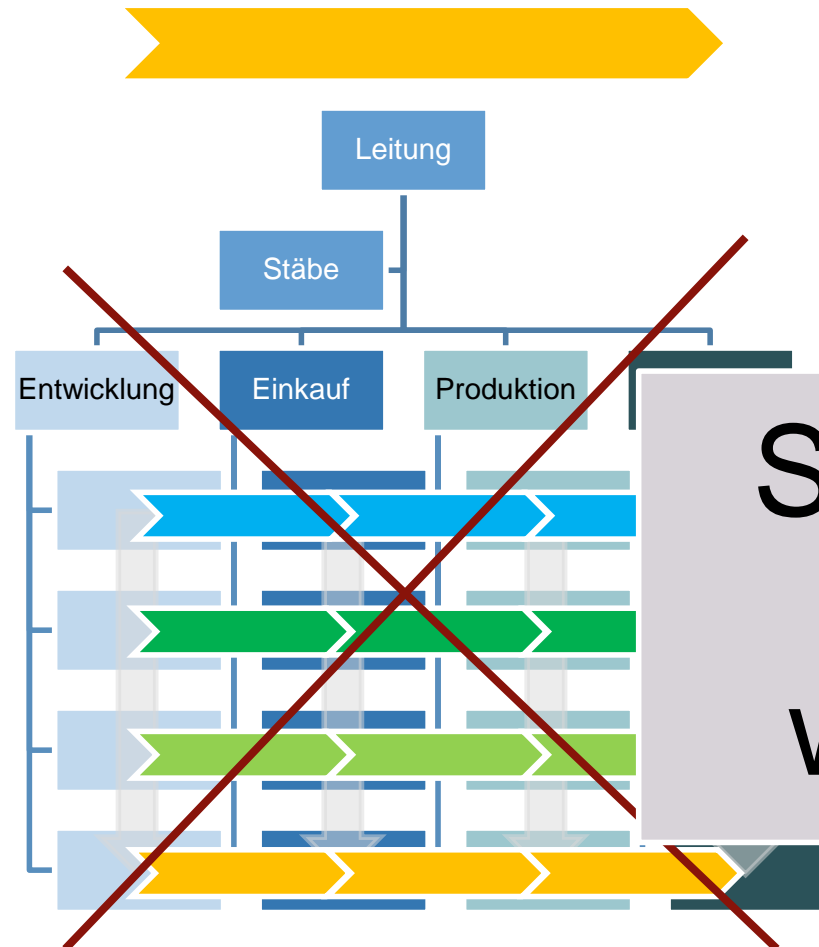
Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts



Heutzutage:  
Kunden-  
orientiertes  
Denken in  
Prozessen

## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (3)

Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts

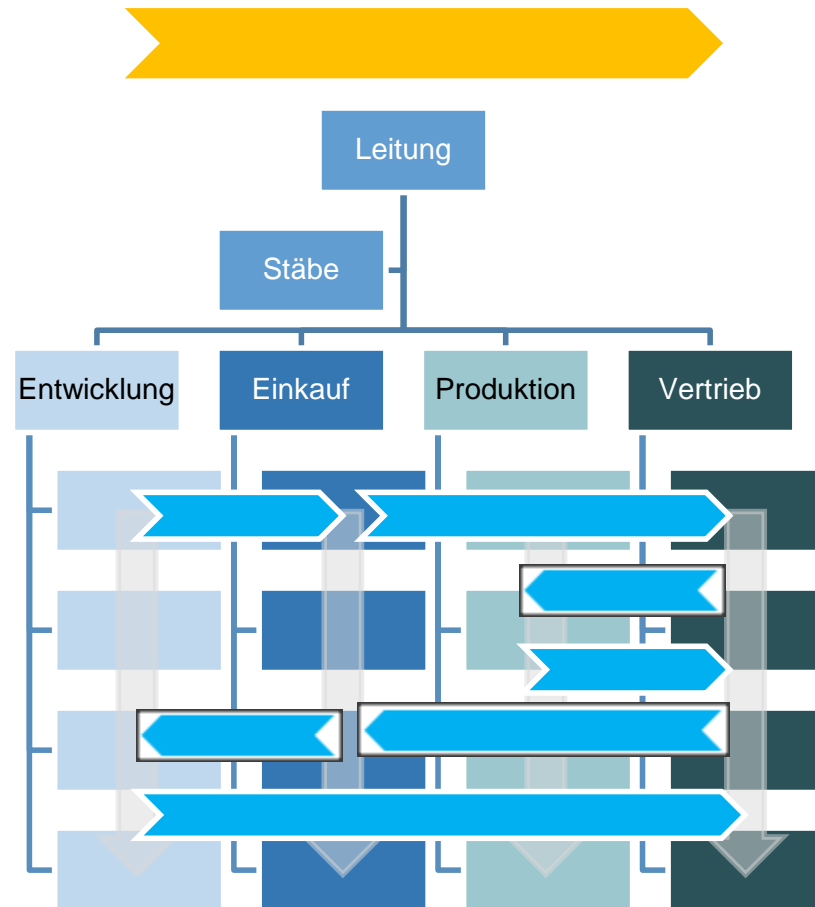


Heutzutage:  
Kunden-  
orientiertes  
Denken in  
Prozessen

So ist es  
nicht  
wirklich

## 4. Warum beschäftigt man sich heutzutage vermehrt mit Prozessen? (4)

Traditionell:  
Denken in  
Hierarchien und  
Ressorts



Heutzutage:  
Kunden-  
orientiertes  
Denken in  
Prozessen

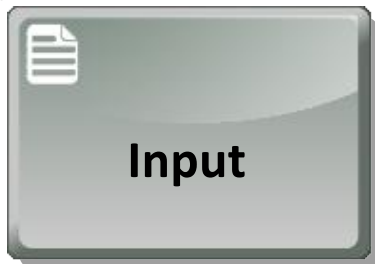
Prozesse sind:

- oft nicht-linear
- bisweilen zyklisch
- u.U. abhängig von anderen Prozessen

## 5. Das ILO-Konzept: Fragen (1)

Fragen, die man sich in allen Unternehmen stellen muss:

**Welche Kundenanforderungen** bestehen heute und morgen?





## 5. Das ILO-Konzept: Fragen (2)

Fragen, die man sich in allen Unternehmen stellen muss:

**Welche Kundenanforderungen** bestehen heute und morgen?

In **welchen Produkten** und **Leistungen** werden diese wie zu den Kunden gebracht?



## 5. Das ILO-Konzept: Fragen (3)

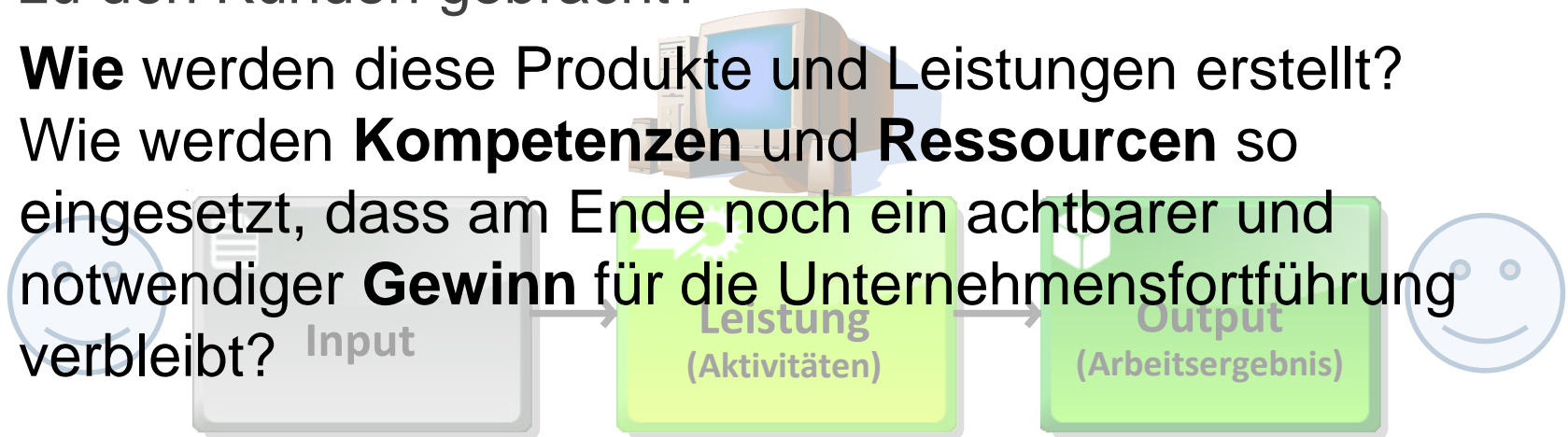
Fragen, die man sich in allen Unternehmen stellen muss:

**Welche Kundenanforderungen** bestehen heute und morgen?

In **welchen Produkten** und **Leistungen** werden diese wie zu den Kunden gebracht?

**Wie** werden diese Produkte und Leistungen erstellt?

Wie werden **Kompetenzen** und **Ressourcen** so eingesetzt, dass am Ende noch ein achtbarer und notwendiger **Gewinn** für die Unternehmensfortführung verbleibt?



## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (1)

Das ILO-Konzept führt in das Verständnis von Prozessen ein, indem es die Prozess-Komponenten

- Input
- Leistung (Aktivitäten)
- Output (Arbeitsergebnisse)

aufteilt in die Ebenen

- Kunde
- Leistungserbringung
- Management

## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (2)

	<b>Input-Komponente</b>	<b>Leistungs-Komponente</b>	<b>Output-Komponente</b>
<b>Kunden-Ebene</b>			
<b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b>	Prozess-Input	Prozess-Leistung (Aktivitäten)	Prozess-Output (Arbeitsergebnis)
<b>Management-Ebene</b>			

## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (3)

	<b>Input-Komponente</b>	<b>Leistungs-Komponente</b>	<b>Output-Komponente</b>
<b>Kunden-Ebene</b>	Kunden-anforderung besteht und ist analysiert	Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt	Kunden-anforderung erfüllt
<b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b>	Prozess-Input	Prozess-Leistung (Aktivitäten)	Prozess-Output (Arbeitsergebnis)
<b>Management-Ebene</b>			

## 5. Das ILO-Konzept: Übersicht (4)

	<b>Input-Komponente</b>	<b>Leistungs-Komponente</b>	<b>Output-Komponente</b>
<b>Kunden-Ebene</b>	Kunden-anforderung besteht und ist analysiert	Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt	Kunden-anforderung erfüllt
<b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b>	Prozess-Input	Prozess-Leistung (Aktivitäten)	Prozess-Output (Arbeitsergebnis)
<b>Management-Ebene</b>	Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden	Klare und ausführbare Prozessschritte	Klares Ziel mit geplantem Output

# 5. Das ILO-Konzept: Beispiel

	Input-Komponente	Leistungs-Komponente	Output-Komponente
Kunden-Ebene	Kundenanforderung besteht und ist analysiert	Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt	Kundenanforderung erfüllt
Leistungs-erbringungs-Ebene	Prozess-Input	Prozess-Leistung (Aktivitäten)	Prozess-Output (Arbeitsergebnis)
Management-Ebene	Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden	Klare und ausführbare Prozessschritte	Klares Ziel mit geplantem Output

## Gruppen-Übung

Familie Leckerschmecker geht Essen. Es werden zwei Portionen Pizza Margherita und zwei Portionen Spaghetti al arrabiata bestellt. Jede/r bekommt einen gemischten Salat sowie ein Glas Wasser.

Bearbeiten Sie mit in Ihrer Gruppe folgende Frage:  
Wie könnte man die Abwicklung der Bestellung auf den Ebenen des ILO-Konzepts beschreiben?

	Input-Komponente	Leistungs-Komponente	Output-Komponente
Kunden-Ebene			
Leistungs-erbringungs-Ebene			
Management-Ebene			

# 5. Das ILO-Konzept: Beispiel

## *Hinweise zur Aufgabe*

Versuchen Sie, in jedes der neun Felder etwas Sinnvolles einzutragen. Versetzen Sie sich in die Rolle des Pizzeria-Chefs. Was würde der wohl eintragen?

Versetzen Sie sich ebenso in die Rolle der zahlenden Kunden. Welche Erwartungen haben diese vermutlich an den Prozess? Und schließlich: Welche Aspekte sind für das Küchenpersonal wichtig?

	Input-Komponente	Leistungs-Komponente	Output-Komponente
Kunden-Ebene	Kundenanforderung besteht und ist analysiert	Kundenanforderungen sind allen Prozess-mitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt	Kundenanforderung erfüllt
Leistungs-erbringungs-Ebene	Prozess-Input	Prozess-Leistung (Aktivitäten)	Prozess-Output (Arbeitsergebnis)
Management-Ebene	Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden	Klare und ausführbare Prozessschritte	Klares Ziel mit geplantem Output

	Input-Komponente	Leistungs-Komponente	Output-Komponente
Kunden-Ebene			
Leistungs-erbringungs-Ebene			
Management-Ebene			



# 5. Das ILO-Konzept: Beispiel

	Input-Komponente	Leistungs-Komponente	Output-Komponente
<b>Kunden-Ebene</b>	Kundenanforderung besteht und ist analysiert	Kundenanforderungen sind allen Prozessmitwirkenden bekannt und transparent, Bezug zu einzelnen Aktivitäten ist hergestellt	Kundenanforderung erfüllt
<b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b>	Prozess-Input	Prozess-Leistung (Aktivitäten)	Prozess-Output (Arbeitsergebnis)
<b>Management-Ebene</b>	Festgelegter Auslöser mit Qualitäts-hürden	Klare und ausführbare Prozessschritte	Klares Ziel mit geplantem Output

	Input-Komponente	Leistungs-Komponente	Output-Komponente
<b>Kunden-Ebene</b>			
<b>Leistungs-erbringungs-Ebene</b>			
<b>Management-Ebene</b>			