Inhaltsverzeichnis WF-Systeme

**Grundlegende Begriffe**

1. Prozess-Management
   1. Konzeption
      1. Fachlich-konzeptionelle Ebene
         1. Prozessabgrenzung
         2. Prozessmodellierung
         3. Prozessführung
      2. Operative Ebene
         1. Workflowmodellierung
         2. Workflowausführung
         3. Workflowmonitoring
      3. Organisationsgestaltung
      4. Anwendungssystemgestaltung
   2. Rollen und Beteiligte
      1. Beteiligte im Tagesgeschäft
      2. Beteiligte in Veränderungsprojekten
      3. CPO
      4. Prozess-Owner
      5. Prozessmitarbeiter
      6. Projektleiter
      7. Projektberater
      8. Modellierer
      9. Prozessauditoren
   3. Organisatorische Einbindung
      1. Klassische Prozessorganisation
      2. Stabstelle innerhalb einer Funktionalorganisation
      3. Matrixorganisation
   4. Zusammenspiel zwischen CIO und CPO
2. Optimierungskonzepte
   1. Business Reengineering
      1. Kamineffekt – Silo-Organisation
      2. Indikatoren für Business Reengineering
      3. Business Reengineering-Projekt-Team
      4. Phasen des Business-Reengineering
   2. Geschäftsprozessoptimierung (GPO)
      1. Zielsetzung
      2. Phasen GPO
      3. Optimierungskonzepte (Weglassen, Parallelisieren, …)
      4. Analyse Checkliste
      5. Handlungsbedarf Fragenkatalog
   3. Beispiel Personalbeschaffung
   4. GPO vs. Geschäftsprozessoptimierung
3. Geschäftsprozess
   1. Begriff des Geschäftsprozess
      1. Definition Geschäftsprozess
      2. Funktionen
      3. Maximaler Detaillierungsgrad
      4. Zerlegungsprinzip
      5. Kerngeschäftsprozesse
      6. Unterstützungsgeschäftsprozesse
      7. Steuerungsprozesse
      8. Prozesslandkarte
   2. Begriff des Workflows
      1. Definition
      2. Workflowmodell
      3. Workflowinstanzen
      4. Workflowtypen
         1. Allgemeiner Workflow
         2. Fallbezogener Workflow
         3. Ad-hoc Workflow
      5. Grad der Computerunterstützung
         1. Freier Workflow
         2. Teilautomatisierter Workflow
         3. Automatisierter Workflow
   3. Gegenüberstellung
4. Workflow-Management
   1. Begriff
   2. Ziele
      1. Enabler-Funktion für das Business Reengineering
      2. Kundenzufriedenheit
      3. Prozessqualität und Qualitätssicherung
      4. Prozesstransparenz
      5. Durchlaufzeiten
      6. Prozesskostenreduktion
      7. Permanente Anpassung an organisatorische Änderungen
      8. Automatisierung der Prozesssteuertechnik
      9. Einheitliche Benutzeroberflächen
   3. Abgrenzung zum Business Reengineering
   4. Abgrenzung zum Workflow-Computing

**Prozessmodellierung**

1. Ebenen der Prozessmodellierung
   1. Fachlich-konzeptionelle Prozessmodellierung
   2. Operative Ebene der Workflowmodellierung
   3. Repository
2. Phasen der Prozessmodellierung
   1. Workflow-Life-Cycle
      1. Einstufig
      2. Zweistufig
   2. Rollentätigkeitszuordnung
3. Sichten der Prozessmodellierung
   1. Sichtenkonzepte
      1. PICTURE-Ansatz
      2. Ansatz von Gehring
      3. Ansatz von Österle
      4. Ansatz von Scheer
      5. Ansatz von Weske
      6. Prozessurale Konzepte
4. Methoden der Prozessmodellierung
5. Modellmethodik
6. Modellmethodik
7. Modellmethodik
8. Methodenvergleich
   1. Auswahl einer Modellierungstechnik
   2. Kriterien für Vergleich und Auswahl
9. Prozessmodellierung in der Praxis
   1. Einsatzschwerpunkte von Prozessmodellen in Unternehmen
   2. Einsatzschwerpunkte von Prozessmodellen bei Softwareanbietern
   3. Einsatzschwerpunkte von Prozessmodellen bei Beratern

Am Ende Verweis auf **Prozessaufnahme** und **kollegiale Beratung**

**WMS-Grundlagen (Zusatzskript)**

1. Einführung
2. Workflow Management System
   1. Einführung
      1. Workflow Management
   2. Definition
      1. Workflow
      2. Aktivität
      3. Workflow-/Aktivitätsinstanz
   3. Workflow-Management Referenzmodell
      1. Workflow Engine
      2. Workflow Enactment Service
      3. WAPI (Workflow API)
      4. Schnittstellen
         1. Prozess Definition Tools (Interface 1)
         2. Workflow Client Application
         3. Other Workflow Enactment Services
         4. Administration and Monitoring Tools
      5. Meta-Datenmodellierung
         1. Workflow Process Definition
         2. Workflow Process Activity
         3. Workflow Paricipant Definition
         4. Translation Information
         5. Workflow Application Definition
         6. Workflow Process Relevant Datas
   4. Workflow-Management-Systeme
      1. Überblick und Einordnung
         1. Kommunikation, Koordination, Kooperation
      2. Funktionen eines WfMS
         1. Modellierung und Simulation von Workflows
         2. Instanziierung und Ausführung von Workflows
         3. Monitoring laufender Vorgänge und nachträgliche Analyse
            1. History Management

Schema-Definition

Aufnahme relevanter Daten aus WF-Instanzen

Bereitstellung von Funktionen zur Datenanalyse

* 1. Integrierte Vorgansabwicklung
     1. Definition
     2. Vorteile
     3. Ziele

**Geschäftsprozssmodellierung und –simulation**

**Prozessmanagement mit workflow-management-systemen**

1. Begriff und historische Entwicklung
   1. Aufgaben
      1. Geeignet für folgende Aufgaben
      2. Workflow-Management-System
         1. Definition
         2. Einsatzschwerpunkte
         3. Herkunft
         4. Historie
         5. WFMS in betrieblicher Standardsoftware
   2. Referenzarchitektur
   3. Funktionen
   4. Client-/Server-Architektur für WFMS
      1. Client-/Server-Schichtenmodell
         1. Komponenten
         2. Schichten
            1. Präsentationsschicht
            2. Problembezogene Verarbeitung
            3. Datenzugriff
         3. Rahmenarchitektur
         4. Präsentationskomponenten
            1. Administrations-Client
            2. Modellierung-Client
            3. Workflow-Client
            4. Applikations-Client
         5. Verarbeitungskomponenten
            1. Definition
            2. Administrationskomponente
            3. Modellierungskomponente
            4. Simulationskomponente
            5. Analysekomponente
            6. Steuerungskomponente
            7. Rollenauflösungskomponente
            8. Integrationskomponente
   5. Stufen der Anwendungssystem-Integration
   6. Unterstützung er Prozesskostenrechnung mit WFMS

**prozessmanagement mit betriebswirtschaftlicher Standardsoftware**

1. Motivation und Grundlagen
   * 1. Insellösungen
     2. Standardsoftware
     3. Büroapplikationen
     4. Businessapplikationen
     5. ERP-System
     6. Kommunikationsapplikationen
     7. Branchenapplikationen
2. Gesamtzusammenhang der Prozessunterstützung mit Informationssystemen
   * 1. Mertens
3. Entwicklung von Trends
4. ERP-Systeme
   1. Merkmale
      1. Definition
      2. Merkmale
         1. Datenintegrität
         2. Prozessintegration
            1. Stapelverarbeitung/Batch-Verarbeitung
            2. Dialogverarbeitung
         3. Operative Funktionalität
            1. Abgrenzung Managementsysteme
         4. Einheitliches Entwicklungskonzept
         5. Schichtenarchitektur
         6. Transaktionsorientierung
         7. Mandantenfähigkeit
   2. Verbreitung von ERP-Systemen
5. Supply Chain Management Systeme
   1. Begriff und Abgrenzung zur Logistik
      1. Definition Logistik
      2. Fokus der Logistik
      3. Grund für SCM
      4. Definition SCM
      5. Konzept SCM
      6. SRM
      7. Nutzenpotentiale SCM
   2. Ziele von SCM-Systemen
      1. Einzelziele
      2. Bullwhip-Effekt (Ursachen, Folgen, Gegenmaßnahmen)
   3. Organisation des SCM
      1. Ebenen der Zusammenarbeit
         1. Überbetriebliche Ebene innerhalb eines Konzerns
         2. SC bei benachbarten Unternehmen
         3. Beteiligung mehrerer Unternehmen
         4. Supply Chain Council
         5. Kernprozesse SCM
            1. Planung
            2. Beschaffung
            3. Produktion
            4. Absatz
         6. Just-In-Time
         7. Just-In-Time vs. SCM
   4. Computerunterstützung des SCMs
6. Customer Relationship Management Systeme
   1. Begriff
      1. Definition
      2. Operatives CRM
      3. Kommunikatives CRM
      4. Analytisches CRM
      5. Massenmarketing vs. CRM
   2. Architektur
      1. Front-Office-Prozesse
      2. Entkopplung vom ERP-System
      3. Funktionen
         1. Nachteile
   3. Einsatzgebiete
7. DataWarehouse System
   1. Begriff des DataWarehouse
      1. Problemstellung
      2. Aufbau
      3. Ziel
      4. Wichtige Punkte
   2. DataWarehouse Architektur
      1. Dimension + Cubes
      2. Vorteile
      3. Virtuelles DataWarehouse
      4. Zentrales DataWarehouse
      5. Verteiltes DataWarehouse
      6. DataMart
      7. Vergleich ERP-System und DataWarehouse
   3. Datawarehousing und Prozessmanagement
      1. Process Warehouse
   4. DataWarehousing und Wissensmanagement
   5. Methoden zur Analyse von DataWarehuose
8. Standardsoftware versus Individualsoftware
   1. Handlungsraum
      1. Klassische Eigenentwicklung
      2. Klassischer Kauf von Standardsoftware
      3. Klassische Eigenentwicklung durch ein beauftragtes externes Softwarehaus
      4. Mieten von Standardsoftware
      5. Basisalternativen der Softwarebeschaffung (Gegenüberstellung)
   2. Entwicklung von Individualsoftware
      1. Pro und Contra von Individualsoftware
   3. Einsatz von Standardsoftware
      1. Pro und Contra von Standardsoftware
   4. Wirtschaftlichkeit von Standardsoftware
      1. Kostenarten Einführung SAP ERP
      2. Nutzenkategorien von SAP ERP
         1. Prozesseffizienz
         2. Markteffizienz
         3. Ressourceneffizienz
         4. Delegationseffizienz
   5. Portfolio als Entscheidungshilfe
      1. Make or Buy
         1. Buy and Customize
         2. Buy and Customize and Integrate
         3. Make or Buy and Customize
         4. Make!s